

Perbandingan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan penanganan sampah oleh sektor pemerintah dan swasta : studi kasus di Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara

Riyadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75816&lokasi=lokal>

Abstrak

Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi DKI Jakarta tentang swastanisasi pelayanan penanganan sampah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kebersihan lingkungan; memperluas kesempatan kerja dan usaha; serta memperluas areal pelayanan kebersihan. Pelayanan kebersihan itu sendiri, pertama, merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pemerintah daerah yakni fungsi pelayanan masyarakat (public service function), kedua, sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada masyarakat selaku pembayar pajak, karena pengadaan pelayanan kebersihan baik yang dilaksanakan pemerintah daerah maupun swasta, dibiayai dari pajak yang dibayar oleh masyarakat.

Penelitian ini mengkaji perbandingan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan penanganan sampah, khususnya di wilayah Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hal yang diperbandingkan adalah tingkat kepuasan kelompok masyarakat yang dilayani oleh sektor pemerintah (public sector) dan yang dilayani oleh sektor swasta (private sector). Sebagai pendukung dan untuk melengkapi, juga diperbandingkan tingkat kepuasan antar pengguna layanan dari kelompok 'rumah tinggal' dan 'komersil', serta antar pengguna layanan yang berdomisili di Kelurahan 'Kelapa Gading Barat', Kelurahan 'Kelapa Gading Timur' dan Kelurahan 'Pegangsaan Dua?', Kecamatan Kelapa Gading. Pengujian dilakukan menggunakan metode statistik parametrik/non parametrik dengan memakai fasilitas SPSS for Windows 11 serta dengan teknik 'uji beda mean-skor'.

Tingkat kepuasan itu sendiri diukur dari persepsi (P) masyarakat atas pelayanan yang telah diterimanya hingga pengambilan data dilakukan, dikurangi dengan harapan (E) masyarakat atas pelayanan yang ideal diinginkannya. Dimensi pelayanan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini merujuk pada dimensi SERVQUAL (Services Quality) yang telah diuraikan Parasuraman, dkk, yaitu ; tangible (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian). Lima dimensi SERVQUAL ini dijabarkan dalam 20 instrumen penelitian (dinotasikan dengan Q1 s.d Q20) dalam bentuk pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada responden. Ke 20 pernyataan/pertanyaan tersebut pada dasarnya merupakan instrumen pelayanan, khususnya pelayanan penanganan sampah. Jawaban dari setiap instrumen pertanyaan menggunakan gradasi sangat tidak setuju s.d. sangat setuju, yang masing-masing diberi skor 1 s.d. 5. Dengan demikian secara teoritis, tingkat kepuasan bergerak dari yang paling rendah : sangat tidak puas dengan skor (-4) , puas (0), dan tertinggi sangat puas (+4).

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas data menunjukkan bahwa ke 20 instrumen penelitian ini cukup valid dan reliable. Oleh karenanya ke 20 instrumen tersebut tidak ada yang direduksi. Artinya ke 20 instrumen tersebut dapat diandalkan untuk mengukur sesuatu yang ingin diukur yaitu "tingkat kepuasan pengguna layanan penanganan sampah di Kecamatan kelapa Gading", baik pelayanan yang diberikan oleh

sektor publik maupun sektor swasta. Dengan demikian dapat dikatakan dimensi pelayanan jasa yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, dapat diandalkan sebagai alat untuk menganalisa pelayanan jasa (Zeithaml, Valerie A, et. al. 1990).

Hasil uji komparatif mean skor tingkat kepuasan antara pengguna layanan sektor pemerintah dan sektor swasta, ternyata ada 6 (enam) instrumen yang secara signifikan memiliki perbedaan mean skor tingkat kepuasan. 'Satu instrumen' memberikan tingkat kepuasan lebih tinggi kepada responden/masyarakat yang dilayani oleh sektor pemerintah. Sedangkan untuk 'lima instrumen yang lain', responden/masyarakat yang dilayani oleh sektor swasta tingkat kepuasannya lebih tinggi dari pada yang dilayani oleh sektor pemerintah. Untuk uji beda mean skor tingkat kepuasan antara kelompok konsumen rumah tinggal dan konsumen komersil, terdapat 14 (empat belas) instrumen yang secara nyata memiliki perbedaan mean skor tingkat kepuasan. Dan ke 14 instrumen tersebut, kelompok konsumen komersil (tingkat kepuasannya lebih tinggi dari pada kelompok konsumen rumah tinggal).

Sedangkan pada uji komparatif mean skor tingkat kepuasan atas instrumen penelitian berdasarkan domisili responden/masyarakat, tidak dapat dilakukan analisis karena tidak memenuhi aturan uji 'Anova'. Oleh karenanya, pengujian dilakukan langsung terhadap dimensi pelayanan. Hasilnya terdapat dua dimensi pelayanan yang secara nyata memiliki perbedaan mean skor tingkat kepuasan, yaitu dimensi 'tangible' dan 'emphaty'. Pada dua dimensi tangible dan emphaty tersebut, masyarakat yang tinggal di Kelurahan Kelapa Gading Barat memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dari pada yang tinggal di Kelurahan Kelapa gading Timur. Demikian juga masyarakat yang tinggal di Kelurahan Pegangsaan Dua memiliki tingkat Kepuasan yang lebih tinggi dari pada masyarakat yang tinggal di Kelurahan Kelapa Gading Timur. Sedangkan antara masyarakat yang tinggal di Kelurahan Kelapa Gading Barat dengan yang tinggal di Kelurahan Pegangsaan Dua tidak memiliki perbedaan tingkat kepuasan yang nyata.

Dari hasil analisis data terungkap bahwa rata-rata masyarakat Kelapa Gading belum puas atas pelayanan penanganan sampah, baik pelayanan yang diberikan oleh sektor pemerintah (public sector), maupun yang diberikan oleh sektor swasta (private sector). Untuk itu disarankan agar penyedia jasa secara terus menerus memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanannya.