

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup (Perkim LH) Kota Padang Panjang merupakan penyelenggara pelayanan publik di bidang pengelolaan kebersihan dan persampahan. Berdasarkan hasil temuan penelitian, kinerja pelayanan kebersihan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang pasca pengurangan tenaga non-ASN yang berlaku efektif sejak April 2025 menunjukkan secara keseluruhan belum berjalan dengan baik, karena dari lima dimensi pengukuran kinerja Dwiyanto, dua dimensi dinilai belum baik (produktivitas dan kualitas layanan), dua dimensi dinilai cukup namun belum optimal (responsivitas dan akuntabilitas), dan hanya satu dimensi yang dinilai cukup baik (responsibilitas) dengan catatan inkonsistensi prosedural yang perlu diperbaiki.

Pada dimensi produktivitas, kinerja pelayanan kebersihan mencerminkan ketidakselarasan antara aspek efisiensi dan efektivitas. Dari sisi efisiensi, dinas berhasil menjaga output pelayanan di tengah penurunan drastis input finansial dan personel melalui strategi alih tugas lintas unit, penerapan sistem dua trip harian, serta penambahan beban kerja petugas. Namun, efisiensi ini berkonsekuensi pada peningkatan beban kerja individu yang berisiko tidak berkelanjutan. Sementara dari sisi efektivitas, realisasi penanganan sampah sebesar 96,63% masih berada di bawah target 99,24%. Kondisi ini diperparah oleh anjloknya volume pengurangan sampah hulu menjadi hanya 65,75 ton. Ketimpangan tersebut menunjukkan bahwa

dimensi produktivitas berupa keselarasan antara output dan misi organisasi sebagaimana teori Dwiyanto belum sepenuhnya terpenuhi.

Pada dimensi kualitas layanan, Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kebersihan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang pasca kebijakan pengurangan personel menunjukkan kondisi yang beragam. Secara administratif, Indeks Kinerja Pengelolaan Sampah (IKPS) mencatat nilai yang cukup baik, yaitu 70,60 (capaian 98,60%). Namun secara terkini, keluhan warga justru meningkat akibat keterlambatan pengangkutan dan berkurangnya area penyapuan jalan. Evaluasi kualitas layanan ini belum optimal karena dinas belum memiliki instrumen survei kepuasan masyarakat yang mandiri dan berkala, sehingga penilaian hanya bersandar pada aduan spontan. Selain itu, adanya kesenjangan antara kenaikan tarif retribusi dengan penurunan cakupan layanan di lapangan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan saat ini belum selaras dengan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa.

Pada dimensi responsivitas, Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang dinilai cukup adaptif meskipun masih terbatas. Dalam hal daya tanggap, dinas belum menyediakan sarana pengaduan resmi, sehingga masyarakat hanya mengandalkan saluran media sosial atau nomor pribadi pejabat dinas. Respons yang masih bersifat reaktif, durasi penyelesaian yang lambat, serta ketiadaan sistem pengelolaan yang baku membuat fungsi pengaduan saat ini belum bisa terlalu diandalkan. Sementara pada aspek prioritas program, dinas telah mengambil langkah taktis melalui zonasi prioritas pelayanan, koordinasi bersama Satpol PP, program Korve ASN, dan edukasi pengurangan sampah dari sumber. Meski demikian, rendahnya realisasi

finansial sub-kegiatan Peningkatan Peran Serta Masyarakat yang hanya menyentuh angka 22,34 persen mengindikasikan bahwa pengembangan program pelayanan berbasis pemberdayaan publik belum mampu berjalan optimal sesuai dengan konsep responsivitas Dwiyanto.

Responsibilitas dinas terhadap pelayanan kebersihan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang secara umum masih terjaga dengan baik. Operasional pelayanan tetap bersandar pada landasan hukum yang kuat dari tingkat nasional hingga peraturan walikota, serta tetap mempedomani SOP tahun 2022. Selain itu, kebijakan pengurangan tenaga non-ASN telah dieksekusi secara bertahap sesuai regulasi, sejak pemberhentian pada April 2025 hingga pengangkatan PPPK Paruh Waktu pada Desember 2025. Meski demikian, terdapat kesenjangan antara prosedur tertulis dan praktik aktual di lapangan. Kebijakan mobilisasi petugas taman ke unit angkutan sampah masih dilakukan secara informal tanpa adanya pembaruan dokumen SOP secara administratif. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa aspek responsibilitas belum sepenuhnya terpenuhi secara konsisten berdasarkan prinsip administrasi yang benar.

Dimensi akuntabilitas Dinas Perkim LH mencerminkan adanya ketimpangan antara pemenuhan aspek birokrasi formal dan pelayanan publik. Dinas sukses menjalankan akuntabilitas vertikal dan horizontal melalui pelaporan LKJiP secara transparan serta penyampaian evaluasi kebutuhan personel kepada DPRD. Kendati demikian, akuntabilitas eksternal kepada masyarakat selaku konsumen langsung masih dinilai lemah. Ketiadaan mekanisme survei kepuasan publik yang terstandarisasi dan berkala mengindikasikan bahwa instansi belum menjadikan nilai

kepuasan masyarakat sebagai parameter utama dalam mengukur keberhasilan kinerja organisasi, sebagaimana ditekankan dalam teori Dwiyanto.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan temuan yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi instansi yakni Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup (Perkim LH) Kota Padang Panjang, yaitu:

1. Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang perlu segera mengajukan penambahan tenaga kebersihan lapangan kepada pemerintah daerah, baik melalui mekanisme *outsourcing* maupun rekrutmen tenaga P3K baru, guna mengurangi beban kerja individual petugas yang saat ini melampaui batas ideal.
2. Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang perlu melakukan pembaruan dan formalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menyesuaikan kondisi nyata pasca pengurangan tenaga non-ASN.
3. Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang perlu membangun sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang terstandarisasi dan terintegrasi, mencakup pencatatan, rekapitulasi, standar waktu penanganan, serta mekanisme umpan balik kepada pelapor.
4. Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri dan berkala sebagai instrumen formal pengukuran kualitas layanan. Hasil survei tersebut dapat dijadikan dasar evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan yang lebih akuntabel.

5. Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang perlu meningkatkan intensitas dan jangkauan program edukasi pengurangan sampah dari sumber kepada masyarakat, dengan memperluas metode sosialisasi agar tidak hanya terbatas pada forum kelompok tertentu seperti PKK dan Dharma Wanita.

