



## KINERJA PELAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH BERDASARKAN PENDAPAT PEDAGANG DAN PENGELOLA PASAR DI PASAR TALANG, KECAMATAAN GUNUNG TALANG KABUPATEN SOLOK

### PERFORMANCE OF WASTE MANAGEMENT SYSTEM BASED ON TRADERS AND MARKETS MANAGEMENT AT TALANG MARKET, GUNUNG TALANG DISTRICT, SOLOK REGENCY

S. Susilawati<sup>a</sup>, Hadi Wahyono<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Solok, Provinsi Sumatera Barat. Email: qwcute@gmail.com

<sup>b</sup> Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

#### Info Artikel:

- Artikel Masuk: 19 Februari 2018
- Artikel diterima: 9 Juli 2018
- Tersedia Online: 24 Mei 2019

#### ABSTRAK

Sampah Pasar merupakan salah satu sumber penghasil sampah dari area komersial yang mempengaruhi jumlah timbulan sampah kota. Untuk itu diperlukan pengelolaan secara efektif dan efisien agar berkelanjutan secara lingkungan, sosial dan ekonomi. Pasar Talang merupakan salah satu pasar tradisional di Kabupaten Solok yang memiliki luas  $\pm 3,30$  Ha, dan merupakan pasar yang terluas dan paling ramai aktivitas jual belinya di Kabupaten Solok. Pasar ini beroperasi setiap hari Rabu dengan jumlah pedagang 420 orang. Permasalahan yang ada yaitu masih banyak sampah yang dibuang di tempat terbuka serta tidak semua sampah terangkut ke TPA. Selain itu masih banyak dijumpai sampah yang berserakan di sudut-sudut kios maupun lorong pasar setelah pasar beroperasi. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan pengelolaan sampah berdasarkan pendapat pedagang dan pengelola pasar di Pasar Talang, Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis dilakukan dengan skoring dan analisis faktor dengan variabel ketersediaan (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (empathy), keuangan, sosial dan lingkungan dengan jumlah responden sebanyak 208. Hasil dari penelitian ini yaitu kinerja pelayanan pengelolaan sampah Pasar Talang memiliki kategori kurang baik dengan jumlah skor 2,58 yaitu berada pada interval  $2 \leq d < 2,66667$ . Faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan tersebut yaitu faktor teknis operasional. Faktor lain yang cukup penting yaitu faktor pembiayaan dan kualitas pelayanan, faktor efektifitas pelayanan, faktor peran serta individu, faktor kualitas personil, faktor jaminan pelayanan dan faktor minimasi sampah di sumber. Rekomendasi dari penelitian yaitu sesuai dengan faktor utama serta kinerja yang kurang baik dan tidak baik yaitu diperlukan optimalisasi terhadap pengangkutan, pemindahan, pengumpulan, pewadahan, kemampuan personil serta peningkatan peran serta individu dalam pengelolaan sampah

**Kata Kunci** : Perencanaan; Pembangunan; Implementasi; Semarang

#### ABSTRACT

Market waste is one waste generation from commercial areas that influence the municipal waste generation. Thus it is necessary to manage effectively and efficiently in order to be sustainable in environmental, social and economical. Talang market is one of the traditional markets in Solok Regency which has an area of  $\pm 3.30$  Ha, is the largest and most crowded market in Solok Regency. This market operates every Wednesday with 420 merchants. The problem is there is still a lot of waste disposed in the open air, not all of them be transported to landfill. In addition, there is still a lot of waste scattered in the corners of kiosks and market hallway after the market operates. The purpose of this study is to examine the performance and factors that influence the performance of waste management services based on the opinion of traders and market managers in Talang Market, Gunung Talang District, Solok Regency. This research uses descriptive statistical method with quantitative approach. Analyze technique is done by scoring and factor analysis with tangible variable, reliability, responsiveness, assurance, empathy, finance, social and environment with 208 respondents. The result of this research is the performance of waste management service of Talang Market has bad category with the score of 2.58 in range interval  $2-2,667$ . The main factors affecting the performance are operational technical factors. Other important factors are financing factor and service quality, service effectiveness factor, individual role factor, personnel quality factor, service guarantee factor and waste minimization factor at source. Recommendation from the research that is in according with the main factors as well as the less and poor performance that is required optimization of transportation, transfer, collection, warehousing, the ability of personnel and increase the participation of individuals in waste management.

**Keywords**: Talang market, waste service performance, influence factors.

Copyright © 2019 JPWK-UNDIP

This open access article is distributed under a

Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license.

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi serta pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, cenderung menimbulkan permasalahan yaitu kenaikan volume sampah, terutama di negara berkembang (Dhokhikah et al., 2015). Peningkatan jumlah sampah jika tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan resiko kepada lingkungan, degradasi ekosistem yang akhirnya berdampak pada penurunan kualitas kehidupan (Karout & Altuwajiri, 2012). Pelayanan pengelolaan persampahan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang bertujuan untuk melayani masyarakat, sehingga dengan demikian dibutuhkan kinerja (*performance*) yang baik agar pengelolaan persampahan dapat berjalan secara efisien dan efektif dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan (Hartanto, 2006). Menurut Guerrero, L.A. et al (2012), untuk mendapatkan kinerja pengelolaan sampah yang baik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain faktor teknis, lingkungan, keuangan, sosial dan faktor kelembagaan.

Pasar merupakan tempat terjadinya transaksi dan aktifitas perdagangan. Pasar merupakan salah satu lembaga yang paling penting dalam institusi ekonomi dan salah satu penggerak dinamika kehidupan ekonomi. Berfungsinya lembaga pasar sebagai institusi ekonomi tidak terlepas dari aktifitas yang dilakukan penjual dan pembeli (Damsar, 2002). Sampah pasar merupakan salah satu sumber penghasil sampah dari area komersial yang memiliki kontribusi terbesar terhadap timbulan sampah kota (Tchobanoglous, 1993, UU Nomor 18 Tahun 2008). Peningkatan aktivitas pasar tentu saja akan menghasilkan sampah baik oleh pedagang maupun pembeli. Dengan demikian diperlukan pengelolaan secara efektif dan efisien agar berkelanjutan secara lingkungan, sosial dan ekonomi (Asomani R. & Boateng, 2016).

Kabupaten Solok sampai saat ini masih belum memiliki pasar kabupaten, namun hanya berupa pasar nagari/Kelurahan. Salah satu pasar nagari yang terbesar dan berada dekat dengan Ibukota Kabupaten Solok yaitu Pasar Talang. Pasar ini berada di posisi strategis jalan lintas Sumatera, tepatnya di Nagari Talang Kecamatan Gunung Talang. Sebagai calon pengembangan pasar Kabupaten Solok ke depannya, maka selayaknya pasar ini dapat terlayani dengan baik oleh sistem pengelolaan sampah perkotaan. Untuk itu persoalan sampah di area pasar menjadi sangat signifikan dan perlu mendapat perhatian lebih. Pasar Talang merupakan salah satu pasar tradisional yang memiliki luas  $\pm 3,30$  Ha dan merupakan pasar yang terluas dan paling ramai aktivitas jual belinya di Kabupaten Solok. Pasar Talang beroperasi sekali dalam seminggu yaitu pada hari Rabu. Jumlah pedagang yang ada sampai saat ini yaitu sebanyak 420 pedagang dimana 8 pedagang berjualan di kios, 300 pedagang berjualan di los dan selebihnya yaitu 108 pedagang berjualan di lapak.

Pengelolaan sampah di Pasar Talang ini meliputi proses penyapuan dan pengumpulan sampah ke Tempat Penampungan Sementara (TPS) dilakukan oleh Badan Pengelola Pasar Talang. Sementara itu untuk proses pengangkutan sampah ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Solok dengan periode pengangkutan 1 x seminggu yaitu pada hari Selasa. Dengan dilakukannya pengelolaan sampah pasar ini, diharapkan sampah yang dihasilkan pedagang dan pembeli dapat dikelola dengan baik. Berdasarkan observasi terlihat bahwa di areal pasar ini masih banyak sampah yang dibuang di tempat terbuka serta tidak semua sampah terangkut ke TPA. Selain itu masih banyak dijumpai sampah yang berserakan di sudut-sudut kios maupun lorong pasar setelah pasar beroperasi sehingga menimbulkan bau dari tumpukan-tumpukan sampah tersebut. Di sisi lain, hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya keterbatasan jumlah prasarana dan sarana bidang persampahan mengakibatkan sampah tidak seluruhnya terangkut ke TPA.

Untuk mengetahui seperti apa tingkat pelayanan pengelolaan sampah yang dirasakan oleh masyarakat terutama pedagang di Pasar Talang, maka diperlukan pengukuran kinerja pelayanan pengelolaan sampah berdasarkan pendapat masyarakat terutama pedagang dan pengelola pasar. Dengan latar belakang permasalahan tersebut, terdapat hal yang menarik untuk dilakukan penelitian yaitu untuk mengkaji kinerja pelayanan pengelolaan sampah berdasarkan pendapat pedagang dan pengelola pasar serta mengetahui faktor-faktor penyebabnya.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

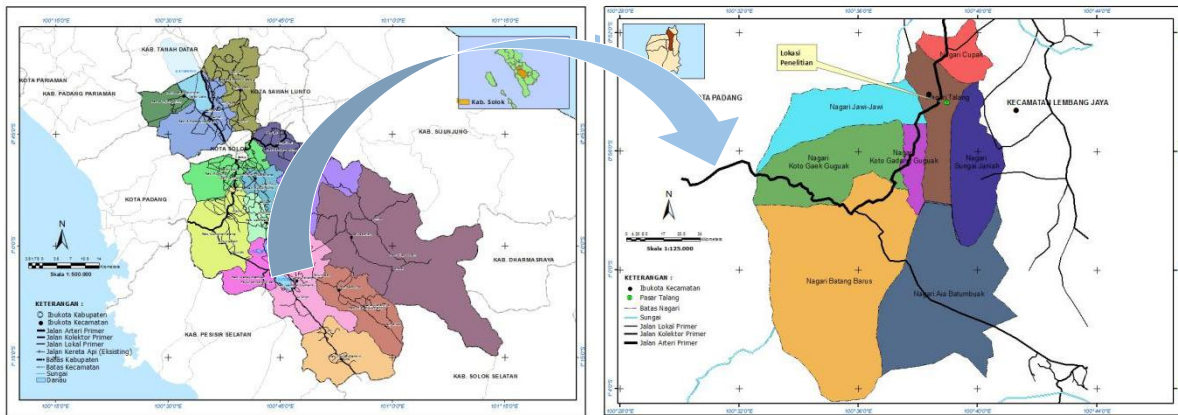
Penelitian kinerja pelayanan pengelolaan sampah berdasarkan pendapat pedagang dan pengelola pasar di Pasar Talang menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Untuk mengidentifikasi kinerja tingkat pelayanan sampah pasar Nagari Talang berdasarkan pendapat pedagang dan pengelola pasar digunakan skoring melalui pembobotan skala *likert*, dengan 5 (lima) kategori dimana jawaban setiap pertanyaan/pernyataan mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif yaitu (1) Tidak Baik, bobot = 1; (2) Kurang Baik, bobot = 2; (3) Cukup Baik/Biasa, bobot = 3; (4) Baik, bobot = 4; (5) Sangat baik, bobot = 5. Jumlah responden ditentukan menggunakan *Stratified Random Sampling*, diperoleh jumlah responden 208. Penentuan kategori kinerja berdasarkan rumus Azwar (2003), sehingga dari hasil perhitungan didapatkan kategori kinerja yaitu Sangat Baik  $X > 4$ ; Baik,  $3,333 < X \leq 4$ ; Cukup Baik  $2,666 < X \leq 3,333$ ; Kurang Baik  $2 < X \leq 2,666$  dan Tidak Baik  $X \leq 2$ .

Sementara itu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut digunakan analisis faktor yaitu bertujuan untuk mereduksi dimensi data dengan cara menyatakan variabel asal sebagai kombinasi linear sejumlah faktor, sedemikian hingga sejumlah faktor tersebut mampu menjelaskan sebesar mungkin keragaman data yang dijelaskan oleh variabel asal. Dalam analisis faktor ini digunakan jenis *Confirmatory Faktor Analysis* (CFA) dengan software SPSS 22. Pengukuran kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan sampah Pasar Talang ini dilakukan terhadap 8 variabel (28 indikator) yaitu : (1) ketersediaan (*tangible*) meliputi ketersediaan sarana pewadahan, kondisi sarana pewadahan, ketersediaan sarana pengumpulan, kondisi sarana pengumpulan, ketersediaan TPS, kondisi TPS, kesesuaian lokasi TPS, ketersediaan sarana pengangkutan, kondisi sarana pengangkutan, jumlah personil, dan kondisi kebersihan; (2) keandalan (*reliability*) meliputi efektifitas waktu pengumpulan, efektifitas waktu pengangkutan dan kemampuan petugas; (3) ketanggapan (*responsiveness*) meliputi kecepatan petugas dan daya tanggap petugas; (4) jaminan (*assurance*) meliputi jaminan pemeliharaan dan jaminan kepastian pelayanan; (5) perhatian (*empathy*) meliputi kemudahan menghubungi petugas dan keramahan petugas; (6) keuangan meliputi kepastian biaya dan keterjangkauan biaya; (7) sosial meliputi kepuasan pelayanan, tingkat kesadaran masyarakat, tingkat pemahaman masyarakat dan sosialisasi pengelolaan sampah; dan (8) lingkungan meliputi kegiatan pemisahan sampah dan kegiatan daur ulang sampah.

Secara administratif Kabupaten Solok terbagi dalam 14 kecamatan, 74 Nagari dan 414 Jorong. Lokasi penelitian berada di Nagari Talang Kecamatan Gunung Talang dengan luas 31,05 km<sup>2</sup>, yaitu tepatnya di Jorong Aro. Dilihat dari jumlah penduduk, maka penduduk Nagari Talang pada tahun 2016 berjumlah 10.067 jiwa.

Pengelolaan sampah Pasar Talang meliputi proses penyapuan dan pengumpulan sampah yang dilakukan oleh Badan Pengelola Pasar Talang, sementara itu untuk pengangkutan sampah ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Regional Provinsi Sumatera Barat dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Solok. Berdasarkan hasil observasi terhadap jumlah sampah terangkut dan tidak terangkut ke TPA, maka didapatkan jumlah produksi sampah Pasar Talang yaitu sebesar 8,508 m<sup>3</sup>/hari dengan rata-rata jumlah sampah terangkut ke TPA tahun 2016 sebesar 81.732 kg~245.196 m<sup>3</sup>. Untuk pewadahan sampah pasar digunakan antara lain keranjang yang terbuat dari rotan, karung, plastik dan kardus atau karton dan cenderung kepada selera pedagang saja. Sementara itu untuk proses pengumpulan sampah dilakukan oleh petugas kebersihan pasar yang berjumlah 2 orang dengan menggunakan gerobak kapasitas 1,5 m<sup>3</sup> (1 unit). Begitu juga halnya dengan sarana pemindahan atau TPS digunakan kontainer kapasitas 6m<sup>3</sup> (1 unit) dan bak pasangan bata kapasitas 1,5 m<sup>3</sup> (1 unit). Untuk pengangkutan ke TPA yaitu menggunakan *arm roll truck* (1 unit). sebagai bentuk kontribusi atas pelayanan sampah, maka masing-masing pedagang dikenakan tarif retribusi sebesar Rp. 1.000,- yang

dipungut per hari pasar. Sementara itu per bulannya Badan Pengelola Pasar Talang harus membayar retribusi sampah ke Pemerintah Daerah melalui Dinas Lingkungan Hidup yaitu sebesar Rp. 300.000,-. Saat ini untuk aspek legalitas/peraturan, masih terbatas dengan peraturan tentang retribusi pasar dan retribusi sampah. Begitu juga halnya dengan aspek peran serta masyarakat masih sebatas pada penyediaan wadah sampah.



Sumber: Dokumen RTRW Kabupaten Solok 2012-2031, diolah

**Gambar 1. Peta Orientasi Pasar Talang Terhadap Kabupaten Solok (kiri) Dan Kecamatan Talang (kanan)**

### 3. TINJAUAN LITERATUR

Pasar merupakan salah satu fasilitas umum yang berkaitan erat dengan aktivitas perekonomian masyarakat, dimana terjadinya proses distribusi barang dan jasa. Kotler (2002) mendefinisikan pasar adalah suatu tempat fisik di mana pembeli dan penjual berkumpul untuk mempertukarkan barang dan jasa. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor: 70/M-DAG/PER/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern, pasar didefinisikan sebagai area tempat jual beli barang dengan jumlah penjual lebih dari satu baik yang disebut sebagai pusat perbelanjaan, pasar tradisional, pertokoan, mall, plasa, pusat perdagangan maupun sebutan lainnya. Jadi secara sederhana pasar dapat diartikan sebagai tempat bertemunya penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi barang dan jasa.

Pengelolaan sampah merupakan sebuah rangkaian aktifitas yang terstruktur, sistematis serta menyeluruh yang mencakup 5 (lima) komponen yaitu aspek teknis, aspek pembiayaan, aspek organisasi, aspek legalitas serta aspek peran serta masyarakat (UU 18 Tahun 2008, Damanhuri & Padi, 2010). Sistem pengelolaan sampah pada dasarnya merupakan interaksi yang terjadi antara berbagai komponen yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Pasar merupakan salah satu daerah pelayanan sampah kota yang wajib mendapat akses pelayanan sampah. Penanganan pengelolaan sampah pasar tidak dapat dilakukan oleh bagian kebersihan pasar semata. Pengelolaan sampah yang dilakukan di internal pasar, baru sebatas pengumpulan sampah pada satu Tempat Penampungan Sementara (TPS) di lokasi pasar. Sampah tersebut perlu diangkut ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Oleh karena itu perlu dilakukan pengelolaan sampah secara terpadu dan terintegrasi dengan sistem pengelolaan sampah kota.

Menurut Armstrong dan Baron (1998) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Mahsun (2009) mendefinisikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang

dalam rencana strategis suatu organisasi. Hal ini juga didefinisikan oleh Mulyadi (2006) bahwa kinerja organisasi yaitu merupakan hasil kerja organisasi dalam mewujudkan tujuan yang ditetapkan organisasi, kepuasan pelanggan serta kontribusinya terhadap perkembangan ekonomi masyarakat tempat organisasi.

Indikator kinerja organisasi adalah ukuran kuantitatif maupun kualitatif yang dapat menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan. Menurut Parmenter (2007), indikator kinerja (*performance indicators*) menunjukkan apa yang harus dicapai sedangkan indikator kinerja kunci (*key performance indicators*) menunjukkan apa yang harus dicapai untuk memperoleh peningkatan kinerja yang signifikan. Dalam penentuan indikator kinerja sesuai yang dikembangkan oleh Zeithaml et, al (1996) terdapat 5 (lima) indikator utama dalam penentuan kinerja pelayanan jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan (*tangible*), yaitu kejelasan tersedianya fasilitas yang dimiliki provider/penyedia layanan.
2. Keandalan (*reliability*), merupakan kualitas pelayanan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat.
3. Ketanggapan (*responsivity*), yaitu adanya sikap tanggap dan kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan serta kemampuan dalam menawarkan kepercayaan pelanggan terhadap pemberi layanan. Indikator ini merupakan gabungan dari 3 (tiga) indikator yaitu:
  - a. Kompetensi (*competence*), yaitu kemampuan petugas dalam menjalankan fungsinya untuk melayani pelanggan.
  - b. Kesopanan (*courtesy*), yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan.
  - c. Kredibilitas (*credibility*), yaitu reputasi dan kemampuan penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dibayarkan pelanggan.
5. Perhatian (*Empathy*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Indikator ini merupakan gabungan dari:
  - a. Akses (*access*), yaitu adanya kemudahan pelanggan memperoleh pelayanan dari penyedia layanan.
  - b. Komunikasi (*communication*), yaitu adanya pemberian informasi dan tanggapan terhadap keluhan pelanggan atas pelayanan dari penyedia layanan.
  - c. Pengertian (*understanding*), merupakan tanggapan penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan.

Untuk mengetahui kinerja pengelolaan sampah dari sisi masyarakat, diperlukan variabel dan indikator kinerja pengelolaan sampah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Shahabudeen & Sanjeevi (2015), penentuan indikator kinerja pengelolaan persampahan ditentukan oleh 3 (tiga) indikator kunci yaitu meliputi indikator keuangan, sosial dan lingkungan.

1. Indikator keuangan, terdiri atas biaya yang dikeluarkan per ton sampah untuk proses pengumpulan dan pengangkutan sampah.
2. Indikator sosial, terdiri atas persepsi masyarakat, meliputi persentase masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan pengumpulan sampah serta persentase rumah tangga yang melakukan pemisahan sampah melalui daur ulang.
3. Indikator lingkungan, yaitu dampak lingkungan yang meliputi sampah yang telah didaur ulang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rondiyah (2014) terhadap kinerja pelayanan sampah pasar dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain aspek teknis operasional (pewadahan, pengumpulan, pengangkutan), aspek partisipasi masyarakat dan ketersediaan petugas kebersihan. Elizar et al., (2015) juga

mengkaji tentang faktor utama (dominan) yang sangat mempengaruhi kinerja sebuah layanan pengelolaan limbah di Indonesia, yaitu mencakup 5 (lima) variabel yaitu sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia, meliputi ketersediaan personil, kreatif, kesesuaian tingkat pendidikan dan kemampuan kerjasama personil.
2. Ilmu pengetahuan, mencakup adanya pengetahuan tentang pengelolaan sampah serta pengetahuan tentang upaya minimasi sampah.
3. Teknologi, meliputi tersediaan dan kehandalan sistem pengelolaan serta inovasi dalam penggunaan peralatan.
4. Kebijakan, meliputi kebijakan yang ada terkait sistem pengelolaan serta aturan tentang kompensasi.
5. Aset, mencakup di dalamnya sosial aset berupa perhatian terhadap lingkungan, ketersediaan sumber daya, sarana dan prasarana.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis terhadap kinerja pelayanan sampah Pasar Talang berdasarkan pendapat pedagang dan pengelola pasar serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka didapatkan hasil sebagai berikut.

##### 1. Analisis Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar

Pengukuran Kinerja pelayanan pengelolaan sampah Pasar Talang berdasarkan pendapat pedagang dan pengelola pasar dilakukan terhadap 8 variabel yang tercakup didalamnya 28 indikator dengan skor rata-rata 2,58 yaitu kategori kurang baik. Penilaian hasil kinerja tersebut terlihat pada Tabel 1. Berdasarkan Tabel 1 tersebut, terdapat 17 indikator yang memiliki kinerja kurang baik yaitu indikator ketersediaan sarana pewadahan, kondisi sarana pewadahan, ketersediaan sarana pengumpulan, kondisi sarana pengumpulan, ketersediaan TPS, kondisi TPS, kesesuaian lokasi TPS, ketersediaan sarana pengangkutan, jumlah personil, kondisi kebersihan, efektifitas waktu pengumpulan, efektifitas waktu pengangkutan, kemampuan petugas, kecepatan petugas, kepuasan pelayanan, tingkat kesadaran masyarakat dan sosialisasi pengelolaan sampah.

**Tabel 1. Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Talang Berdasarkan Pendapat Pedagang Dan Pengelola Pasar**

No.	Variabel/Indikator	Skor	Kategori
1	<b>Ketersediaan (<i>tangible</i>)</b>	<b>2,47</b>	<b>Kurang Baik</b>
	a. Ketersediaan sarana pewadahan	2,20	Kurang Baik
	b. Kondisi sarana pewadahan	2,37	Kurang Baik
	c. Ketersediaan sarana pengumpulan	2,39	Kurang Baik
	d. Kondisi sarana pengumpulan	2,51	Kurang Baik
	e. Ketersediaan TPS	2,52	Kurang Baik
	f. Kondisi TPS	2,55	Kurang Baik
	g. Kesesuaian lokasi TPS	2,60	Kurang Baik
	h. Ketersediaan sarana pengangkutan	2,55	Kurang Baik
	i. Kondisi sarana pengangkutan	2,68	Cukup Baik
	j. Jumlah personil	2,50	Kurang Baik
	k. Kondisi kebersihan	2,43	Kurang Baik
2	<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>	<b>2,41</b>	<b>Kurang Baik</b>
	a. Efektifitas waktu pengumpulan	2,36	Kurang Baik

No.	Variabel/Indikator	Skor	Kategori
	b. Efektifitas waktu pengangkutan	2,38	Kurang Baik
	c. Kemampuan petugas	2,50	Kurang Baik
3	<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>	<b>2,83</b>	<b>Cukup Baik</b>
	a. Kecepatan petugas	2,64	Kurang Baik
	b. Daya tanggap petugas	3,02	Cukup Baik
4	<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>	<b>2,80</b>	<b>Cukup Baik</b>
	a. Jaminan pemeliharaan	2,87	Cukup Baik
	b. Jaminan kepastian pelayanan	2,79	Cukup Baik
5	<b>Perhatian (<i>empathy</i>)</b>	<b>2,76</b>	<b>Cukup Baik</b>
	a. Kemudahan menghubungi petugas	2,72	Cukup Baik
	b. Keramahan petugas	2,94	Cukup Baik
6	<b>Keuangan</b>	<b>2,82</b>	<b>Cukup Baik</b>
	a. Kepastian biaya	2,91	Cukup Baik
	b. Keterjangkauan biaya	2,75	Cukup Baik
7	<b>Sosial</b>	<b>2,60</b>	<b>Kurang Baik</b>
	a. Kepuasan pelayanan	2,36	Kurang Baik
	b. Tingkat kesadaran masyarakat	2,40	Kurang Baik
	c. Tingkat pemahaman masyarakat	3,19	Cukup Baik
	d. Sosialisasi pengelolaan sampah	2,44	Kurang Baik
8	<b>Lingkungan</b>	<b>1,96</b>	<b>Tidak Baik</b>
	a. Kegiatan pemisahan sampah	1,94	Tidak Baik
	b. Kegiatan daur ulang sampah	1,99	Tidak Baik
<b>Skor rata-rata Kinerja</b>		<b>2,58</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber: Hasil Perhitungan, 2017

Berdasarkan Tabel 1 tersebut, terdapat 17 indikator yang memiliki kinerja kurang baik yaitu indikator ketersediaan sarana pewadahan, kondisi sarana pewadahan, ketersediaan sarana pengumpulan, kondisi sarana pengumpulan, ketersediaan TPS, kondisi TPS, kesesuaian lokasi TPS, ketersediaan sarana pengangkutan, jumlah personil, kondisi kebersihan, efektifitas waktu pengumpulan, efektifitas waktu pengangkutan, kemampuan petugas, kecepatan petugas, kepuasan pelayanan, tingkat kesadaran masyarakat dan sosialisasi pengelolaan sampah. Sementara itu indikator yang memiliki kinerja tidak baik yaitu sebanyak 2 indikator mencakup kegiatan pemisahan sampah dan kegiatan daur ulang sampah. Walaupun demikian, masih ada indikator kinerja pelayanan sampah Pasar Talang yang memiliki kategori cukup baik yaitu sebanyak 9 indikator antara lain kondisi sarana pengangkutan, daya tanggap petugas, jaminan pemeliharaan, jaminan kepastian pelayanan, kemudahan menghubungi petugas, keramahan petugas, kepastian biaya, keterjangkauan biaya, tingkat pemahaman masyarakat tentang pengelolaan sampah. Dari rumusan kinerja terhadap indikator yang memiliki kinerja kurang baik dan tidak baik tersebut, didapatkan rumusan seperti terlihat pada Tabel 2

## 2. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis dengan software SPSS 22, maka didapatkan komponen faktor baru yaitu sebanyak 7 faktor yaitu seperti terlihat pada Tabel 3.

**Tabel 2. Rumusan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Talang**

Uraian	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal	Rekomendasi
Ketersediaan pewadahan sampah	Tidak semua pedagang yang menyediakan pewadahan sampah seperti tong sampah, keranjang, kardus.	<i>Thobanoglous, 1993:</i> Sistem pewadahan harus memperhatikan jenis sarana pewadahan yang digunakan, lokasi penempatan, keindahan dan kesehatan lingkungan	Penyediaan pewadahan sampah oleh masing-masing pedagang di tempat mereka berjualan, yang pengadaannya dapat diakomodir oleh pedagang dan pengelola pasar
Kondisi sarana pewadahan	Tidak kedap air, kapasitasnya kecil dan tidak sesuai dan tergantung selera pedagang.	<i>SNI 19-2454-2002:</i> - Pwadhahan harus tidak mudah rusak dan kedap air, ekonomis dan mudah diperoleh atau dibuat oleh masyarakat, ringan dan mudah dikosongkan - Sampah pasar menggunakan wadah sampah dengan volume 100-1000 L	Penyediaan pewadahan sampah disesuaikan dengan kriteria teknis sesuai dengan <i>SNI 19-2454-2002</i> yaitu tidak mudah rusak dan kedap air, ekonomis dan mudah diperoleh atau dibuat oleh masyarakat, ringan dan mudah dikosongkan. Begitu juga halnya dengan kapasitas yang digunakan yaitu dengan volume 100-1000 L.
Ketersediaan sarana pengumpulan	1 (satu) unit gerobak dengan kapasitas ±0,5 m <sup>3</sup> dengan sistem pengumpulan tak langsung	<i>SNI 3242-2008:</i> Kapasitas gerobak yang digunakan untuk pola pengumpulan tak langsung maka digunakan gerobak (tanpa sekat) kapasitas minimal 1 m <sup>3</sup> .	Pengadaan gerobak sampah kapasitas 1 m <sup>3</sup> sebanyak 1 unit dengan tujuan untuk tidak memfungsikan lagi gerobak sampah eksisting.
Ketersediaan dan kondisi TPS	Jenis TPS kotainer 6 m <sup>3</sup> berjumlah 1 unit dan bak pasangan bata kapasitas 1,5 m <sup>3</sup> berjumlah 1 uni. Pola pengangkutan TPS sistem <i>Hauled Container</i>	<i>SNI 3242-2008:</i> TPS dengan bak bata digunakan untuk pengumpulan sampah permukiman dengan pola <i>Stationary Container System/SCS</i>	- Penambahan kontainer kapasitas 6 m <sup>3</sup> sebanyak 1 unit dengan tujuan untuk mengganti fungsi bak pasangan bata. - Bak pasangan bata dijadikan sebagai pewadahan komunal.
Kesesuaian lokasi TPS	Kontainer berada di lokasi akses jalan masuk yaitu dekat dengan dengan lokasi los dan lapak yang berjualan makanan sepanjang parkir sepeda motor. Sementara bak pasangan bata berlokasi dalam pasar.	<i>SNI 19-2454-2002:</i> Peletakan kontainer sebaiknya di depan, mudah diakses, tidak mengganggu pemakai jalan dan sedekat mungkin dengan sumber sampah.	Relokasi kontainer lama ke lokasi yang lebih representatif serta tidak mengganggu kenyamanan pedagang dan pembeli serta mudah diakses oleh <i>arm roll truck</i> .



Uraian	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal	Rekomendasi
<p>Ketersediaan dan kondisi sarana pengangkutan</p> <p>Kecepatan dan kemampuan petugas</p>	<p>Jumlah <i>arm roll truck</i> 1 unit dengan ritasi 1 x, pola pengangkutan sampah sistem <i>Hauled Container System</i> (HCS)</p> <p>Petugas masih bekerja pada waktu pengangkutan sampah ke TPA.</p>	<p><i>Thobanoglous, 1993</i>: Pola pengangkutan sampah pasar digunakan sistem <i>Hauled Container System</i> (HCS)</p> <p>Petugas harus bekerja sesuai dengan pedoman kerja atau SOP</p>	<p>Penambahan ritasi kendaraan karena terkait dengan penambahan kontainer baru.</p> <p>Pembuatan pedoman kerja yang jelas dan tertulis sehingga sistem dan jam kerja personil kebersihan sampah Pasar Talang dapat berjalan dengan optimal.</p>
<p>Kegiatan pemisahan dan daur ulang sampah</p>	<p>Belum adanya kegiatan pemisahan dan daur ulang sampah seperti pengomposan yang baik, namun hanya pada proses penimbunan sampah saja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SNI 3242-2008: Menerapkan pemilahan sampah organik dan non organik sejak dari sumber sampah.</li> <li>- <i>Karout &amp; Altuwaijri (2012)</i>: Pengelolaan sampah melalui proses daur ulang dianggap sebagai satu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan kegiatan pemisahan sampah organik dan anorganik oleh masing-masing pedagang</li> <li>- Melakukan kegiatan daur ulang sampah oleh petugas kebersihan pasar</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Damanhuri, E &amp; Padmi (2010)</i>: Pengomposan salah satu upaya daur ulang sampah dengan metode yang sederhana yaitu metode</li> </ul>	
<p>Tingkat kesadaran masyarakat</p>	<p>Masih rendahnya partisipasi terutama pedagang dalam pengelolaan sampah yaitu terbatas pada penyediaan wadah saja.</p>	<p>SNI 3242-2008: Aspek peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah terkait dengan peningkatan partisipasi yaitu turut menjaga kebersihan lingkungan sekitarnya serta berperan aktif dalam sosialisasi pengelolaan sampah lingkungan.</p>	<p>Pengadaan kegiatan sosialisasi oleh instansi terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup terutama kepada Badan Pengelola Pasar Talang dalam rangka peningkatan pemahaman serta mendorong upaya pengelolaan sampah melalui kegiatan pemisahan di sumber dan tentang upaya daur ulang sampah .</p>

**Tabel 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Sampah**

Faktor	Uraian
1	Faktor 1 ini berisikan 11 indikator variabel. Komponen faktor ini merepresentasikan tentang kondisi fisik sarana dan prasarana dalam pengelolaan sampah. Berdasarkan hal tersebut, maka selanjutnya faktor 1 dinamakan <b>faktor teknis operasional</b> .
2	Faktor 2 ini berisikan 4 indikator variabel. Komponen faktor ini merepresentasikan tentang tingkat pembiayaan dan kemudahan masyarakat untuk memperoleh pelayanan sampah dari petugas. Berdasarkan hal tersebut, maka selanjutnya faktor 2 ini dinamakan <b>faktor pembiayaan dan faktor kualitas pelayanan</b> .
3	Faktor 3 ini berisikan 3 indikator variabel. Komponen faktor ini merepresentasikan tentang tingkat efektifitas waktu pengumpulan dan pengangkutan sampah serta kemampuan pengelola kebersihan dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan hal tersebut, maka selanjutnya faktor 3 ini dinamakan <b>faktor efektifitas pelayanan</b> .
4	Faktor 4 ini berisikan 4 indikator variabel. Komponen faktor ini merepresentasikan tentang peran aktif pedagang dan pengelola pasar dalam pelaksanaan pengelolaan sampah. Berdasarkan hal tersebut, maka selanjutnya faktor 4 ini dinamakan <b>faktor peran serta individu</b> .
5	Faktor 5 ini berisikan 2 indikator variabel. Komponen faktor ini merepresentasikan tentang kecepatan petugas dalam melaksanakan pekerjaan serta kemampuannya dalam menanggapi keluhan. Berdasarkan hal tersebut, maka selanjutnya faktor 5 ini dinamakan <b>faktor kualitas personil</b> .
6	Faktor 6 ini berisikan 2 indikator variabel. Komponen faktor ini merepresentasikan tentang adanya jaminan terhadap adanya pemeliharaan terhadap sarana pengelolaan sampah pasar. Berdasarkan hal tersebut, maka selanjutnya faktor 6 ini dinamakan <b>faktor jaminan pelayanan</b> .
7	Faktor 7 ini berisikan 2 indikator variabel. Komponen faktor ini merepresentasikan tentang adanya upaya mereduksi sampah di sumber oleh masyarakat yaitu pemilahan dan daur ulang sampah. Berdasarkan hal tersebut, maka selanjutnya faktor 7 ini dinamakan <b>faktor minimasi sampah di sumber</b> .

Sumber: Hasil Analisis, 2017

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pendapat pedagang dan pengelola Pasar Talang, Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok, maka kinerja pelayanan pengelolaan sampah memiliki kategori kurang baik dengan nilai skor rata-rata 2,58 yaitu berada pada interval 2 s/d 2,66667. Kinerja pengelolaan sampah Pasar Talang ini dipengaruhi oleh faktor utama yaitu faktor teknis operasional yang berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan persampahan. Faktor ini menjadi prioritas utama untuk dievaluasi serta dioptimalkan fungsinya untuk peningkatan kinerja pelayanan sampah pasar ke depan. Selanjutnya selain faktor utama tersebut, juga terdapat faktor yang penting untuk diperhatikan yaitu antara lain faktor pembiayaan dan kualitas pelayanan, faktor efektifitas pelayanan, faktor peran serta individu, faktor kualitas personil, faktor jaminan pelayanan dan faktor minimasi sampah di sumber.

Dalam rangka mengatasi permasalahan terkait dengan kinerja pelayanan pengelolaan sampah Pasar Talang, Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok terutama terhadap indikator yang memiliki kinerja kurang baik dan tidak baik, maka dilakukan langkah-langkah sesuai dengan prioritas faktor utama yang mempengaruhi kinerja tersebut yaitu berkaitan dengan aspek teknis operasional yang mana perlu didorong kinerjanya dalam pengelolaan sampah yaitu sebagai berikut:

1. Penambahan ritasi kendaraan terkait dengan dengan penambahan TPS berupa 1 unit kontainer.

2. Relokasi kontainer lama ke lokasi yang lebih representatif serta tidak mengganggu kenyamanan pedagang dan pembeli serta mudah diakses oleh *arm roll truck*.
3. Diperlukan pengadaan gerobak sampah kapasitas 1 m<sup>3</sup> sebanyak 1 unit dengan tujuan untuk tidak memfungsikan lagi gerobak sampah eksisting.
4. Diperlukan penambahan kontainer kapasitas 6 m<sup>3</sup> sebanyak 1 unit dengan tujuan untuk menggantikan fungsi bak pasangan bata.
5. Diperlukan pembuatan pedoman kerja yang jelas dan tertulis sehingga sistem dan jam kerja personil kebersihan sampah Pasar Talang dapat berjalan dengan optimal.
6. Diperlukan penyediaan pewadahan sampah disesuaikan dengan kriteria teknis sesuai dengan SNI 19-2454-2002 yaitu tidak mudah rusak dan kedap air, ekonomis dan mudah diperoleh atau dibuat oleh masyarakat, ringan dan mudah dikosongkan.
7. Diperlukan adanya kegiatan sosialisasi oleh instansi terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup terutama kepada Badan Pengelola Pasar Talang dalam rangka peningkatan pemahaman serta mendorong upaya pengelolaan sampah melalui kegiatan pemisahan di sumber. Selain itu juga tentang upaya daur ulang sampah yang dilakukan oleh petugas kebersihan pasar serta melakukan monitoring dan evaluasi per 6 bulan sebagai *follow up* dari program sosialisasi yang telah dilakukan.
8. Diperlukan penelitian lebih lanjut dan komprehensif yaitu antara lain dapat diusulkan beberapa tema penelitian sebagai berikut:
  - a. Evaluasi aspek teknis operasional, yaitu terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana pengelolaan sampah Pasar Talang;
  - b. Kajian tarif retribusi sampah Pasar Talang baru sebagai dampak dari penambahan *ritasi arm roll truck* dan kontainer 1 unit karena berdampak terhadap jumlah retribusi sampah yang akan disetor ke kas daerah.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael & Baron, A. (1998). *Performance Management : The New Realities, Institute of Personnel and Development*. New York.
- Damanhuri, E & Padmini. 2010. *Pengelolaan Sampah*. Diklat Kuliah. Bandung: Jurusan Teknik Lingkungan Institut Teknologi Bandung.
- Elizar, Wibowo M.A, Koestalam. (2015). Identification And Analyze Of Influence Level On Waste Construction Management Of Performance. *Procedia Engineering* 125(2015) 46–52.(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).doi:10.1016/j.proeng.2015.11.008.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Mulyadi A. (2006). *Manajemen Strategik (Perencanaan dan Manajemen Kinerja)*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Parmenter, D. (2007). *Key Performance Indicators. Developing, Implementing and Using Winning KPIs*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken. New Jersey.
- Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor: 70/M-DAG/PER/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.
- Rondiyah, dkk. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pengelolaan Sampah di Pasar Banjarasari Pekalongan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 2 Nomor 3 Tahun 2014. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Shahabudeen P &Sanjeevi V. (2015). Development of Performance Indicators for Municipal Solid Waste Management (Pims): a Review.*Waste Management & Research*1–14.sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav.doi:10.1177/0734242X15607428wmr.sagepub.com.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.
- Zeithaml V., L. Berry, Parasuraman. (1996).The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol 60 (April 1996),31-46.

- \_\_\_\_\_, (2002). SNI No 19-2454-2002 tentang Tata Cara Teknik Operasional Pengelolaan Sampah Perkotaan.
- \_\_\_\_\_, (2008). SNI 3242-2008 tentang Pengelolaan Sampah di Permukiman.
- \_\_\_\_\_, (2010). Pedoman Umum Manajemen Pasar. Profesionalisasi Manajemen Aset dan Terminal. Kementerian Pekerjaan Umum dan Urban Sector Development Reform Project.