

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGAMBILAN SAMPAH OLEH BUMDESMA LEKOK ASRI DI WILAYAH PESISIR DESA WATES

Siti Nurul Ariska¹, Rossa Ilma Silfiah²
Universitas Yudharta Pasuruan^{1,2}
sitinurulariska001@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pengambilan sampah oleh BUMDesma Lekok Asri di wilayah pesisir Desa Wates, Kecamatan Lekok, Kabupaten Pasuruan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen, serta analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengambilan sampah secara umum telah berjalan dengan terorganisir dan mencakup seluruh wilayah, namun efektivitasnya masih terhambat oleh ketidaktepatan waktu pengambilan, keterbatasan tenaga kerja, kendala akses jalan, serta minimnya respons terhadap keluhan masyarakat. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan pengambilan sampah perlu dilakukan melalui penambahan tenaga kerja, penguatan sistem pengawasan, peningkatan koordinasi antar pihak terkait, dan optimalisasi sarana prasarana agar layanan dapat berjalan lebih konsisten dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Pengambilan Sampah, Bumdesma, Pengelolaan Sampah

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of waste collection services provided by the Lekok Asri Village-Owned Enterprise (BUMDesma) in the coastal area of Wates Village, Lekok District, Pasuruan Regency. The research method used was descriptive qualitative, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and document study. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The results indicate that waste collection services are generally well-organized and cover the entire area. However, their effectiveness is hampered by inaccurate collection times, limited manpower, road access constraints, and minimal response to public complaints. The study's conclusions emphasize that improving the effectiveness of waste collection services requires additional manpower, strengthening the monitoring system, improving coordination between relevant parties, and optimizing infrastructure to ensure more consistent and sustainable service delivery.

Keywords: Service Effectiveness, Waste Collection, Bumdesma, Waste Management

PENDAHULUAN

Pengelolaan sampah merupakan elemen krusial dalam menjaga kebersihan lingkungan, khususnya di wilayah pedesaan yang sering kali kurang mendapatkan perhatian, terutama desa-desa pesisir. Di kawasan pesisir, keberadaan lembaga pengelolaan sampah menjadi sangat penting dalam menanggulangi permasalahan sampah yang kerap mencemari pantai. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008, pemerintah pusat dan daerah memiliki tanggung jawab untuk menjamin pengelolaan sampah yang ramah lingkungan dan memberikan layanan yang layak kepada masyarakat. Hal ini juga ditegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2018 yang menekankan perlunya strategi nasional untuk mengurangi sampah laut, sebagaimana tercantum dalam Rencana Aksi Nasional Penanganan Sampah Laut Tahun 2018–2025, yang mencakup lima strategi utama: meningkatkan kesadaran pemangku kepentingan, pengelolaan sampah dari darat, penanggulangan sampah

di pesisir, penguatan regulasi dan pendanaan, serta riset dan pengembangan. Maka dari itu, keberadaan badan pengelola sampah menjadi kebutuhan mendesak, terutama mengingat perilaku masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia yang berkontribusi pada praktik pembuangan sampah sembarangan.

Data Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan mencatat peningkatan volume sampah di Kecamatan Lekok dari 18.803,2 ton pada 2019 menjadi 19.713,2 ton pada 2022. Untuk merespon persoalan ini, dibentuklah Badan Usaha Milik Desa Bersama (BUMDesma) berdasarkan PP Nomor 11 Tahun 2021, yang di Kecamatan Lekok dikenal sebagai BUMDesma Lekok Asri. Lembaga ini berfokus pada pengelolaan sampah di sepuluh desa melalui layanan pengambilan sampah dari rumah ke rumah guna mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya pengelolaan sampah berkelanjutan. Pendirian BUMDesma Lekok Asri merupakan hasil kerja sama antara Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan, Project STOP, dan PT Nestlé Indonesia. Project STOP sendiri merupakan inisiatif dari Borealis dan SYSTEMIQ yang bertujuan mengurangi polusi plastik di laut dan telah menciptakan ribuan lapangan kerja di Asia Tenggara sejak diluncurkan pada 2017. Namun, efektivitas layanan BUMDesma Lekok Asri perlu dievaluasi karena masih ditemukan keluhan dari masyarakat, terutama di Desa Wates, terkait jadwal pengambilan yang tidak konsisten, minimnya sosialisasi, dan rendahnya tanggapan terhadap aduan. Hal ini menyebabkan masih banyak warga yang membuang sampah sembarangan.

Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk meneliti efektivitas layanan pengambilan sampah oleh BUMDesma Lekok Asri dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan dari Sondang P. Siagian, yang menilai pelayanan dari aspek waktu, ketepatan, dan gaya pelayanan. Diharapkan hasil kajian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu layanan serta menjadi acuan bagi kebijakan pengelolaan sampah di tingkat desa maupun penelitian lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Analisis ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam dan menyeluruh terkait efektivitas layanan pengambilan sampah yang dilaksanakan oleh BUMDesma Lekok Asri di kawasan pesisir Desa Wates. Sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2005), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti persepsi, motivasi, serta tindakan, dengan menggambarannya secara deskriptif dalam bentuk narasi dan bahasa dalam konteks alami. Fokus dari penelitian ini bukan pada angka atau statistik, melainkan pada interpretasi mendalam atas gejala sosial yang muncul. Bungin (dalam Leksono, 2013) menambahkan bahwa pendekatan deskriptif kualitatif menggambarkan relasi antarvariabel melalui berbagai representasi seperti tabel atau matriks, namun tidak menafsirkan makna relasi tersebut, kecuali jika penelitian bertujuan menggali pemahaman lebih mendalam, sehingga pencarian makna menjadi penting. Berdasarkan hal tersebut, fokus utama penelitian ini diarahkan pada analisis efektivitas pelayanan pengambilan sampah dengan menggunakan tiga indikator dari teori efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1996), yaitu ketepatan waktu pengambilan sampah, ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan, serta responsivitas terhadap aduan dan penyampaian informasi. Penelitian ini juga mencermati berbagai kendala yang dapat mempengaruhi tingkat efektivitas pelayanan tersebut. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive, yaitu di Desa Wates, Kecamatan Lekok, Kabupaten Pasuruan, yang merupakan wilayah pesisir dengan cakupan layanan BUMDesma dalam pengelolaan sampah. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada observasi bahwa meskipun masyarakat telah mengikuti prosedur pembuangan sampah secara sistematis, namun masih ditemukan permasalahan seperti ketidakpastian jadwal pengambilan dan tingkat kepuasan warga yang rendah terhadap layanan yang diberikan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui metode wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap narasumber yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, seperti Kepala BUMDesma Lekok Asri, Kepala Bagian Pelayanan, dan petugas pengambilan sampah, serta ditunjang dengan dokumen internal mengenai jadwal kerja dan standar operasional prosedur layanan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung, laporan resmi, serta regulasi terkait, yang mencakup data jumlah kepala keluarga penerima layanan dan sarana prasarana yang digunakan dalam operasional pengambilan sampah oleh BUMDesma. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mencakup tiga komponen utama. Pertama, kondensasi data, yaitu proses seleksi dan penyederhanaan data yang relevan. Kedua, penyajian data dalam bentuk naratif, visual, atau tabel guna memudahkan penarikan makna. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam terkait efektivitas layanan pengambilan sampah di Desa Wates serta menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu layanan publik di tingkat desa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Pengambilan Sampah Oleh BUMDesma Lekok Asri di Wilayah Pesisir Desa Wates

Menurut Sondang P. Siagian (1996), efektivitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai pencapaian penyelesaian suatu pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, kualitas kinerja suatu layanan sangat bergantung pada kemampuannya dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas pelayanan pengambilan sampah oleh BUMDesma Lekok Asri diukur salah satunya melalui indikator waktu, yang meliputi ketepatan dan kecepatan pelaksanaan tugas pelayanan. Dari pernyataan di atas analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas pelayanan pengambilan sampah yang dilakukan oleh BUMDesma Lekok Asri di wilayah pesisir Desa Wates, dengan mengacu pada teori efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1996) sebagai berikut :

1) Faktor Waktu

Dalam faktor waktu berperan penting sebagai tolok ukur efektivitas, meskipun persepsi terhadap ketepatan waktu dapat berbeda-beda antar individu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan observasi langsung terhadap jadwal dan pelaksanaan layanan pengambilan sampah di wilayah Desa Wates. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah mengikuti ketentuan jam kerja yang ditetapkan oleh pihak BUMDesma. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan ketidaksesuaian antara jadwal yang dipublikasikan dan waktu pelaksanaan pengambilan sampah. Beberapa faktor teknis dan sosial menjadi penyebab keterlambatan tersebut, seperti adanya kegiatan hajatan warga yang menyebabkan penutupan akses jalan, serta kondisi ketika petugas pengangkut sampah tidak masuk kerja karena alasan tertentu. Akibatnya, proses pengambilan sampah terpaksa ditunda atau bahkan tidak dilakukan pada hari yang seharusnya sesuai jadwal.

Di sisi lain, pelaksanaan layanan oleh BUMDesma Lekok Asri secara umum sudah cukup menyeluruh dan terorganisir dengan baik. Setiap desa di Kecamatan Lekok telah dilengkapi dengan armada pengangkut seperti kendaraan Tossa, yang memungkinkan pelayanan menjangkau hingga tingkat dusun, RT, dan RW. Pengambilan sampah dilaksanakan secara rutin, minimal

dua kali dalam sepekan, dan umumnya berlangsung pada pagi hari, antara pukul 09.00 hingga 10.00 WIB. Namun, untuk wilayah khusus seperti pasar, proses pengumpulan sampah baru dilakukan setelah aktivitas pasar selesai. Di area ini, bahkan dapat terjadi pengambilan dua kali dalam sehari, mengingat volume sampah yang dihasilkan relatif besar.

Meskipun sistem pengangkutan berjalan cukup stabil, perubahan jadwal baik percepatan maupun penundaan masih kerap terjadi. Jadwal dimajukan biasanya dalam rangka mengantisipasi hari libur nasional atau hari besar keagamaan. Sebaliknya, penundaan seringkali disebabkan oleh kendala lapangan, seperti gangguan akses jalan atau kekurangan tenaga kerja. Salah satu tantangan utama dalam pelayanan ini adalah keterbatasan jumlah personel. Di setiap desa, hanya tersedia dua orang petugas pengangkut. Apabila salah satu petugas berhalangan hadir, maka beban kerja sepenuhnya ditanggung oleh satu orang saja, yang berusaha melayani seluruh cakupan wilayah. Kondisi ini berpotensi menyebabkan beberapa titik rumah tangga tidak terlayani secara optimal.

Secara keseluruhan, pelaksanaan layanan pengambilan sampah oleh BUMDesma Lekok Asri telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik, meskipun belum sepenuhnya ideal. Adanya keterbatasan sumber daya manusia, kendala akses jalan, serta faktor sosial budaya menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian lebih. Untuk meningkatkan mutu pelayanan ke depan, perlu dilakukan penguatan kapasitas kelembagaan, penambahan jumlah petugas lapangan, serta optimalisasi sarana dan prasarana pendukung agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal dan konsisten di seluruh wilayah Kecamatan Lekok. Meskipun BUMDesma Lekok Asri telah menyusun sistem pelayanan pengambilan sampah dengan jadwal yang terorganisir dua kali seminggu untuk setiap dusun pelaksanaan di lapangan masih menunjukkan ketidakefisienan. Petugas pengangkut sampah dijadwalkan untuk memulai tugasnya lebih awal, yakni pukul 07.00 WIB, dibandingkan petugas TPST lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk mengoptimalkan waktu kerja di pagi hari. Namun, efektivitas waktu belum dapat tercapai sepenuhnya karena adanya hambatan operasional di lapangan, terutama di Desa Wates yang memiliki akses jalan terbatas. Kondisi ini diperparah dengan seringnya terjadi penutupan akses akibat kegiatan warga seperti hajatan, serta ketidakhadiran petugas karena alasan pribadi atau kesehatan. Akibatnya, pengambilan sampah tidak dapat dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Ketidaktepatan ini berdampak pada kepuasan layanan dan memunculkan keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Kharis, salah satu pengelola BUMDesma, dijelaskan bahwa meskipun penjadwalan telah disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing dusun, pemerataan dan konsistensi dalam pelaksanaan pengambilan sampah masih belum optimal. Setiap dusun memiliki hari layanan masing-masing—misalnya, Dusun Penanggungan dan Keramaian I pada hari Senin dan Kamis, Dusun Krajan dan Kampung Baru pada hari Selasa dan Jumat, serta dusun-dusun lainnya pada hari Rabu dan Sabtu. Namun, dalam praktiknya, jadwal ini kerap mengalami gangguan, baik karena kendala akses maupun kekurangan tenaga kerja. Selain itu, berdasarkan hasil observasi penulis, pelaksanaan pengambilan sampah biasanya dilakukan antara pukul 08.00 hingga 09.00 WIB, dengan variasi waktu kembali ke TPST tergantung pada jumlah sampah yang dikumpulkan. Petugas tidak diperkenankan pulang sebelum pukul 13.00 WIB untuk mengantisipasi adanya komplain dari warga terkait sampah yang tidak terangkut. Namun, sistem tindak lanjut terhadap

keluhan tersebut masih bersifat pasif. Klarifikasi umumnya baru diberikan ketika warga menghubungi langsung nomor kontak yang tersedia di kendaraan operasional, dan pengambilan ulang biasanya dilakukan keesokan harinya. Permasalahan efektivitas waktu semakin kompleks ketika dilihat dari aspek pengawasan. Lemahnya kontrol dari pihak BUMDesma, pemerintah desa, dan masyarakat menyebabkan sebagian petugas cenderung bekerja tidak sesuai dengan prosedur. Ketiadaan sistem monitoring yang ketat membuka peluang bagi terjadinya kelalaian tugas, seperti keterlambatan dan ketidakhadiran tanpa pemberitahuan, yang pada akhirnya berdampak pada akumulasi sampah dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Dalam beberapa kasus ekstrem, masyarakat bahkan memilih membuang sampah ke laut karena kecewa dengan tidak terangkutnya sampah dalam jangka waktu yang lama. Ini menunjukkan dampak serius dari ketidaktepatan waktu pelayanan terhadap kualitas lingkungan pesisir. Oleh karena itu, meskipun sistem penjadwalan telah disusun secara matang dan terstruktur, efektivitasnya di lapangan masih menghadapi tantangan. Untuk itu, perlu adanya peningkatan kapasitas layanan melalui:

- Penambahan jumlah tenaga kerja untuk menjangkau seluruh dusun secara merata;
- Penguatan sistem pengawasan dan kontrol disiplin kerja petugas;
- Peningkatan koordinasi antara BUMDesma, pemerintah desa, dan masyarakat;
- Optimalisasi sarana operasional, khususnya untuk daerah dengan akses jalan sempit atau terbatas;
- Peningkatan sistem pengaduan masyarakat yang responsif dan real-time.

Dengan langkah-langkah tersebut, efektivitas pelayanan pengambilan sampah di wilayah pesisir, khususnya Desa Wates, diharapkan dapat berjalan lebih tepat waktu dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan berkelanjutan.

2) Faktor Kecermatan

Salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik menurut Sondang P. Siagian (1996) adalah faktor kecermatan, yang merujuk pada tingkat ketelitian dan kehati-hatian petugas dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan dikatakan tidak efektif apabila terjadi banyak kesalahan, kelalaian, atau ketidaktelitian dalam proses pelaksanaannya, bahkan jika pekerjaan tersebut dilakukan dengan cepat sekalipun. Artinya, kualitas suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan, tetapi juga oleh ketepatan dalam proses pemberian layanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa dari segi kecermatan, pelayanan pengambilan sampah oleh BUMDesma Lekok Asri di wilayah pesisir Desa Wates masih belum berjalan secara optimal. Dalam pelaksanaannya, masih sering ditemukan kelalaian petugas yang mengakibatkan sampah dari beberapa rumah tangga tidak terangkut, meskipun petugas telah melewati wilayah tersebut. Ketidaktelitian semacam ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, terutama bagi warga yang telah membayar iuran layanan namun tidak memperoleh pelayanan secara menyeluruh. Salah satu fenomena yang banyak ditemukan adalah tidaknya terambilnya sampah dari rumah-rumah yang berada di gang sempit, area belakang, atau halaman rumah yang berpagar dan terkunci. Dalam situasi seperti

itu, petugas cenderung hanya mengangkut sampah dari lokasi yang mudah dijangkau atau terlihat jelas dari jalan utama. Sebaliknya, rumah-rumah yang lokasinya tidak strategis berisiko terlewatkan, terutama ketika penghuni rumah sedang tidak berada di tempat dan tempat sampah disimpan di dalam rumah atau di dapur. Selain itu, ketidakkonsistenan petugas dalam menjangkau seluruh titik pelayanan juga berkaitan dengan pergantian personel. Beberapa warga menyampaikan bahwa ketika petugas pengangkut sampah digantikan oleh orang baru atau petugas yang belum mengenal medan wilayah dengan baik, risiko terjadinya kesalahan atau kelalaian meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya bergantung pada prosedur, tetapi juga pada kapasitas individu pelaksana di lapangan.

Meskipun BUMDesma telah menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat, seperti nomor kontak yang ditempelkan pada kendaraan operasional, sistem ini belum sepenuhnya menjamin tindak lanjut yang cepat dan memadai. Pengambilan ulang terhadap sampah yang terlewat memang dilakukan setelah ada laporan, namun prosesnya terkadang tertunda atau baru dilaksanakan keesokan harinya jika laporan masuk di luar jam operasional. Di sisi lain, dalam program pendampingan yang sebelumnya didukung oleh lembaga donor seperti Systemiq, setiap keluhan warga wajib ditindaklanjuti tanpa pengecualian, dan tingkat kecermatan petugas lebih terkontrol melalui mekanisme evaluasi berbasis indikator kinerja (Key Performance Indicator/KPI). Namun setelah pendampingan tersebut berakhir, pengawasan terhadap kinerja petugas menjadi lebih longgar. Sebagai kebijakan baru, petugas hanya diwajibkan mengambil sampah dari warga yang membayar iuran, dengan tujuan agar pelayanan lebih adil dan tidak menimbulkan ketidakpuasan dari warga yang telah membayar. Masalah kecermatan juga diperparah oleh keterbatasan aksesibilitas terhadap lokasi tempat sampah. Dalam banyak kasus, tempat sampah berada di dalam rumah atau area tertutup, sehingga petugas membutuhkan izin dari penghuni rumah. Jika penghuni sedang tidak di tempat, maka petugas kerap melewati rumah tersebut. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi tidak efisien dan berpotensi terjadinya kelalaian. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan pengangkutan sampah memerlukan keterlibatan aktif dari tiga unsur utama, yaitu lembaga pengelola (BUMDesma), petugas pelaksana, dan masyarakat pengguna layanan. Tanpa sinergi dan kesadaran kolektif dari ketiganya, maka pelayanan tidak akan mencapai tingkat kecermatan yang ideal. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kecermatan dalam pelayanan pengambilan sampah di wilayah pesisir Desa Wates, perlu dilakukan beberapa langkah strategis, antara lain:

- Peningkatan pelatihan teknis dan etika kerja bagi petugas lapangan, terutama dalam hal ketelitian dan penanganan rumah-rumah yang sulit dijangkau.
- Penguatan sistem pengawasan internal, baik dari BUMDesma maupun pemerintah desa, melalui monitoring kinerja harian dan evaluasi berkala.
- Pemberdayaan masyarakat agar secara aktif turut serta dalam mendukung kelancaran pelayanan, seperti meletakkan tempat sampah di area yang mudah diakses pada hari pengambilan.
- Penggunaan teknologi informasi sederhana seperti grup WhatsApp dusun atau sistem notifikasi layanan untuk mempercepat pelaporan dan penanganan keluhan warga.

- Pemetaan ulang titik layanan untuk memastikan semua rumah tangga tercakup dalam rute pengambilan, termasuk rumah-rumah di gang atau area tertutup.

Dengan implementasi langkah-langkah di atas, diharapkan pelayanan pengambilan sampah dapat berlangsung lebih teliti, adil, dan menyeluruh, serta membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap peran BUMDesma sebagai lembaga penyedia layanan publik di tingkat desa.

3) Faktor Pemberian Gaya Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi lapangan serta wawancara mendalam dengan pihak manajemen, petugas lapangan, dan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa aspek responsivitas dalam pelayanan pengambilan sampah oleh BUMDesma Lekok Asri menunjukkan kondisi yang paradoks. Di satu sisi, respons awal terhadap laporan atau keluhan masyarakat yang disampaikan melalui saluran komunikasi, khususnya telepon, dinilai cukup responsif. Ketika ada laporan masuk, pihak manajemen biasanya segera mengarahkan petugas untuk melakukan tindak lanjut, bahkan menggunakan metode "jemput bola" apabila petugas utama tidak tersedia di lokasi. Namun, di sisi lain, terdapat kesenjangan antara respons awal dan tindakan nyata di lapangan. Beberapa warga menyatakan bahwa meskipun mereka telah melaporkan masalah pengambilan sampah, tindakan lanjutan baru dilakukan keesokan harinya, dan dalam beberapa kasus, bahkan tidak mendapatkan respon sama sekali. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem penanganan pengaduan masih belum konsisten dan menyeluruh. Permasalahan tersebut diperparah oleh rendahnya akses masyarakat terhadap informasi resmi, seperti nomor kontak BUMDesma, serta masih terbatasnya kemampuan literasi digital, khususnya di kalangan ibu rumah tangga yang umumnya menjadi pihak yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sampah domestik. Akibatnya, banyak laporan atau keluhan disampaikan melalui jalur informal, seperti melalui tetangga atau percakapan lisan, yang tidak jarang menyebabkan keterlambatan dalam proses penyampaian informasi kepada pihak BUMDesma.

Dalam hal sosialisasi layanan, BUMDesma telah melakukan berbagai upaya untuk menyebarkan informasi mengenai jadwal dan prosedur layanan, termasuk melalui kepala desa, perangkat RT/RW, dan penempelan nomor kontak pengaduan di kendaraan operasional (Tossa). Meskipun demikian, penyampaian informasi ini belum merata dan masih belum efektif menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sebagian warga mengaku tidak pernah menerima informasi resmi mengenai perubahan jadwal, baik dari pihak desa, kader PKK, maupun ketua RT/RW. Hal ini menunjukkan lemahnya koordinasi antar elemen pemerintahan lokal dalam mendukung sistem informasi layanan publik yang efektif. Jika ditinjau dari gaya pemberian layanan, pendekatan yang dilakukan oleh petugas BUMDesma cenderung bersifat informal dan kekeluargaan. Petugas bersikap ramah dan terbuka terhadap masyarakat, sehingga terbangun relasi sosial yang cukup baik antara pemberi dan penerima layanan. Meskipun pendekatan interpersonal ini berdampak positif terhadap kenyamanan warga, ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) yang baku serta lemahnya sistem pengawasan menyebabkan inkonsistensi dalam kualitas layanan. Rumah-rumah yang berlokasi di daerah yang sulit dijangkau atau kurang dikenal petugas sering kali terlewat, menimbulkan ketimpangan pelayanan yang tidak adil. Terkait dengan penyesuaian jadwal layanan, kebijakan percepatan pengambilan menjelang hari libur nasional atau keagamaan sering dilakukan tanpa

pemberitahuan tertulis. Biasanya, petugas langsung mengambil sampah lebih awal sambil memberi informasi secara lisan bahwa layanan akan diliburkan keesokan harinya. Sebaliknya, jika terjadi penundaan layanan, penyampaian informasi menjadi tanggung jawab kantor BUMDesma dan dilakukan melalui perangkat desa. Strategi ini memang adaptif, tetapi karena kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi, seringkali terjadi kebingungan di masyarakat, terutama bagi warga yang tidak menerima pemberitahuan secara langsung atau tepat waktu. Tingkat responsivitas dan gaya pelayanan yang diterapkan oleh BUMDesma Lekok Asri di wilayah Desa Wates dinilai cukup baik dalam hal komunikasi awal, namun masih memerlukan peningkatan dari sisi tindak lanjut, akurasi sistem informasi, serta kejelasan struktur layanan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perlu dilakukan beberapa perbaikan, antara lain:

- Peningkatan kapasitas dan profesionalisme petugas, khususnya dalam menindaklanjuti keluhan secara cepat dan tepat;
- Penyusunan dan penerapan SOP yang konsisten, agar terdapat standar layanan yang seragam dan adil;
- Penguatan koordinasi antara BUMDesma, pemerintah desa, RT/RW, dan elemen masyarakat, guna memastikan distribusi informasi berjalan merata;
- Pemanfaatan teknologi informasi yang sederhana namun efektif, seperti grup WhatsApp dusun atau papan pengumuman digital.

Upaya-upaya tersebut penting untuk mewujudkan sistem pengelolaan sampah yang tidak hanya responsif dan komunikatif, tetapi juga akuntabel, transparan, dan berkelanjutan. Dengan memperkuat struktur pelayanan dan partisipasi masyarakat, pelayanan pengangkutan sampah dapat menjadi instrumen strategis dalam menciptakan lingkungan desa yang bersih, sehat, dan tertib.

Hambatan Efektivitas Pelayanan Pengambilan Sampah Oleh BUMDesma Lekok Asri di Wilayah Pesisir Desa Wates

Menurut Robinson (2013), hambatan dapat diartikan sebagai segala bentuk gangguan atau rintangan yang menghalangi proses pencapaian tujuan, baik bersifat fisik, psikologis, sosial, maupun struktural. Dalam konteks pelayanan publik, hambatan menjadi faktor penting yang dapat menurunkan efektivitas pelaksanaan program, termasuk dalam sistem pengelolaan sampah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan pengambilan sampah oleh BUMDesma Lekok Asri di wilayah pesisir Desa Wates. Hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi kelancaran operasional dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun faktor-faktor utama yang menjadi penghambat dalam implementasi program ini adalah sebagai berikut:

1) Kondisi Medan dan Infrastruktur

Karakteristik geografis wilayah pesisir yang beragam serta buruknya infrastruktur jalan menjadi tantangan signifikan bagi petugas pengangkutan sampah. Banyak akses jalan di Desa Wates dan sekitarnya belum beraspal atau hanya berupa tanah padat, yang sangat sulit dilalui kendaraan terutama saat musim hujan. Kondisi ini menyebabkan kendaraan operasional, seperti tossa, tidak dapat menjangkau seluruh rumah warga. Akibatnya, dalam banyak kasus, petugas harus melakukan pengambilan secara manual dengan berjalan kaki, yang tentu mengurangi efisiensi waktu dan tenaga.

2) Keterbatasan Sarana Transportasi

Sarana pengangkutan yang digunakan, yaitu kendaraan roda tiga (tossa), mengalami berbagai kendala teknis karena usia pemakaian yang sudah melebihi masa optimal. Kerusakan seperti ban bocor, mesin mogok, dan gangguan lainnya kerap terjadi, yang berdampak langsung pada keterlambatan jadwal pengambilan sampah. Minimnya anggaran untuk perawatan dan pengadaan armada baru juga menjadi faktor yang memperparah situasi ini.

- 3) **Rendahnya Partisipasi Masyarakat**
Tingkat partisipasi masyarakat, khususnya dalam hal pembayaran iuran kebersihan, masih tergolong rendah. Sebagian warga memandang iuran tersebut sebagai beban finansial, bukan sebagai kontribusi terhadap keberlangsungan layanan kebersihan. Akibatnya, beberapa warga enggan berlangganan layanan atau bahkan membuang sampah sembarangan, termasuk ke laut, yang berdampak buruk terhadap kebersihan lingkungan pesisir.
- 4) **Kurangnya Dukungan dari Pemerintah Desa**
Keterlibatan pemerintah desa dalam mendukung program pengelolaan sampah masih bersifat formal dan belum menyentuh aspek operasional. Minimnya koordinasi antara perangkat desa (RT/RW) dengan pihak BUMDesma menyebabkan kurangnya pengawasan serta lemahnya upaya dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi warga. Hal ini menunjukkan bahwa peran strategis pemerintah desa dalam membina dan mengedukasi masyarakat masih belum optimal.
- 5) **Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**
Aspek SDM juga menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan pengambilan sampah. Petugas lapangan umumnya memiliki latar belakang pendidikan yang rendah, yang berdampak pada kemampuan komunikasi dan pelayanan. Selain itu, proses rekrutmen yang dilakukan secara sepihak oleh kepala desa tanpa melibatkan manajemen BUMDesma menyebabkan kurangnya seleksi terhadap petugas yang memiliki kompetensi teknis memadai. Kurangnya pelatihan dan pembinaan rutin juga berkontribusi pada rendahnya profesionalisme dalam pelaksanaan tugas.

Berbagai hambatan yang dihadapi oleh BUMDesma Lekok Asri dalam penyelenggaraan pelayanan pengambilan sampah di wilayah pesisir Desa Wates menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada masih memerlukan perbaikan di berbagai lini. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, perlu dilakukan perbaikan infrastruktur jalan, modernisasi armada operasional, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Di samping itu, dukungan aktif dari pemerintah desa serta peningkatan partisipasi masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi yang intensif sangat penting untuk membentuk kesadaran kolektif dalam menjaga kebersihan lingkungan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Bahwa program ini telah memberikan kontribusi positif dalam upaya pengelolaan sampah di Kecamatan Lekok. Pelayanan yang dilakukan secara berkala dua kali dalam seminggu telah memperluas akses masyarakat terhadap layanan kebersihan yang lebih teratur. Hal ini berperan dalam mengurangi volume sampah yang dibuang sembarangan, khususnya di wilayah pesisir dan perairan laut, yang sebelumnya sering dijadikan tempat pembuangan alternatif oleh warga akibat tidak tersedianya sistem pengelolaan sampah yang memadai. Namun demikian, efektivitas layanan ini masih belum optimal dan menghadapi sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Pertama, keterbatasan jumlah tenaga kerja menjadi kendala utama. Jumlah petugas pengangkut sampah yang tersedia saat ini dinilai belum mencukupi untuk menjangkau seluruh wilayah pelayanan, terutama di

daerah yang letaknya terpencil atau sulit diakses. Kedua, keterbatasan sarana operasional berupa kendaraan roda tiga (tossa) juga menjadi hambatan. Kondisi kendaraan yang sering mengalami kerusakan, ditambah dengan buruknya infrastruktur jalan di beberapa wilayah, menyebabkan keterlambatan pengambilan sampah dan terhambatnya cakupan layanan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bungin, B. (dalam Leksono, 2013). *Pendekatan Deskriptif Kualitatif*.
- Siagian, Sondang P. (1996). *Teori Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Robinson, M. (2013). Hambatan dalam Pelayanan Publik: Pengertian dan Dampaknya. *Journal of Public Administration*, 45(3), 215-230.
- PP Nomor 11 Tahun 2021 tentang Badan Usaha Milik Desa Bersama (BUMDesma).
- Project STOP (Inisiatif Borealis dan SYSTEMIQ, 2017).
- Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan (Data 2019-2022).
- PT Nestlé Indonesia (Kerjasama dalam pengelolaan sampah, 2019-2022).