

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 SIMPULAN**

Berdasarkan pada penelitian pelayanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dan Kecamatan Sagulung Kota Batam dalam proses pengelolaan sampah yang mengarah dalam lima Dimensi pelayanan publik, sedangkan untuk empat Dimensi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik sedangkan satu Dimensi lagi masih belum berjalan dengan baik atau masih mengalami kendala, Dimensi Tangibel merupakan Dimensi yang belum berjalan dengan baik, dimana Dimensi ini memiliki hambatan berupa belum memadainya dukungan dari sisi sumber daya manusia tentunya akan menjadi penghambat dalam layanan pengangkutan sampah. Dimensi Realibility dalam pengelolaan sampah di Dimensi ini sudah berjalan dengan baik, karena saat ini satgas pengangkutan sampah telah melaksanakan standar operasional pelayanan (SOP) serta menjalankan tugas-tugas pokok pelayanannya dengan baik sesuai waktu dan jam pelayanan yang telah ditetapkan pada SOP pekerja. Dimensi Responsiveness dalam pengelolaan sampah di dimensi ini sudah berjalan dengan baik, karena Semua layanan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan dimanfaatkan oleh Dinas Lingkungan Hidup dalam merespon keluhan masyarakat terkait pelayanan pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung. Dimensi Assurance dalam pengelolaan sampah di dalam dimensi ini sudah berjalan dengan baik dilihat dari data yang di peroleh pelayanan pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam sudah memenuhi waktu pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup. Dimensi Empathy dalam pengelolaan sampah di dimensi ini sudah berjalan dengan baik dilihat dari Pelayanan pengangkutan sampah di kecamatan Sagulung telah memberikan perhatian kepada masyarakat dengan melakukan pengangkutan sampah sesuai jadwal, durasi waktu yang sama tanpa membedakan lokasi pengangkutan.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil dan simpulan penelitian di atas, terdapat sejumlah hal yang masih perlu diperhatikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dalam pemberian pelayanan pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti yaitu berkaitan dengan Dimensi *Tangibles*, sebagai berikut:

- 1) Menambah jumlah sarana prasarana seperti jumlah *bin container* agar Kualitas layanan pengangkutan sampah di kecamatan sagulung, berjalan dengan lancar, sehingga tidak terjadi lagi penumpukan sampah di setiap TPS yang ada di Kecamatan Sagulung Kota Batam.
- 2) Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam harus lebih peka lagi dengan permasalahan yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Kota Batam, khususnya masalah sampah yang ada di Kecamatan Sagulung Kota Batam