

ABSTRAK

Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas pelayanan, serta mengembangkan program yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengelolaan sampah merupakan kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah melalui kegiatan pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, dan pemrosesan akhir sampah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu dalam pelayanan pengelolaan sampah di bahu Jalan Lintas Sumatera Kota Rantauprapat serta upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pengelolaan sampah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan penelitian dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi, serta berbagai dokumen pendukung lainnya. Teknik analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas Dwiyanto yang terdiri atas empat indikator, yaitu terdapat tidaknya keluhan masyarakat, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan masyarakat, tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan, dan penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait penumpukan sampah di beberapa titik bahu Jalan Lintas Sumatera Kota Rantauprapat. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu telah melakukan berbagai upaya penanganan melalui pengangkutan sampah, pembersihan lokasi penumpukan sampah, pemasangan spanduk himbauan, pembangunan pos penjagaan, pemasangan pagar pembatas, serta kegiatan pemantauan dan pengawasan. Namun, pelaksanaan pelayanan belum berjalan secara optimal karena keterbatasan armada pengangkut sampah dan masih rendahnya kesadaran sebagian masyarakat dalam membuang sampah pada tempatnya. Dengan demikian, responsivitas pemerintah dalam pelayanan pengelolaan sampah telah dilaksanakan, namun masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek sarana pendukung pelayanan dan penguatan partisipasi masyarakat agar pengelolaan sampah dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: *Responsivitas, Pemerintah, Pelayanan Publik, Pengelolaan Sampah*

ABSTRACT

Responsiveness refers to the government's ability to identify community needs, set service priorities, and develop programs that align with the needs and expectations of the community. Waste management is a systematic, comprehensive, and sustainable process that encompasses waste reduction and handling through collection, transportation, treatment, and final disposal. This study aims to examine the responsiveness of the Labuhanbatu Regency Government in waste management services along the Trans-Sumatra Highway in Rantauprapat City, as well as the government's efforts to raise public awareness regarding waste management. This study employs a descriptive qualitative approach. The data used consists of primary data obtained through interviews with research informants and secondary data obtained through observation, documentation, and various other supporting documents. Data analysis techniques were conducted through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study employs Dwiyanto's responsiveness theory, which comprises four indicators: the presence or absence of public complaints; the attitude of bureaucratic officials in responding to public complaints; the actions of bureaucratic officials in providing services; and the positioning of service users within the service system. Research findings indicate that there are still various public complaints regarding trash accumulation at several points along the shoulders of the Trans-Sumatra Highway in Rantauprapat. The Labuhanbatu Regency Environmental Agency has implemented various mitigation efforts, including trash collection, cleanup of trash accumulation sites, installation of informational banners, construction of guard posts, installation of barriers, as well as monitoring and supervision activities. However, service delivery has not yet been optimal due to limited waste collection vehicles and the still-low awareness among some members of the public regarding proper waste disposal. Thus, while the government has demonstrated responsiveness in waste management services, improvements are still needed, particularly regarding supporting infrastructure and strengthening community participation, so that waste management can operate more effectively.

Keywords: *Responsiveness, Government, Public Services, Waste Management*