

ABSTRAK

Muhammad Luthfi Rokhish, 2025, “**Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Program Pengelolaan Persampahan 3R (*Reuse, Reduce, Ricycle*) di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang.**”

Penumpukan sampah merupakan salah satu tantangan utama dalam pembangunan berkelanjutan di suatu daerah, terutama di daerah yang mengalami pertumbuhan penduduk dan aktivitas industri yang pesat seperti Kabupaten Karawang. Oleh karena itu diperlukan penanganan untuk menangani penumpukan sampah yang terjadi di Kabupaten Karawang. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang membuat program pengelolaan persampahan guna menangani permasalahan sampah yang terjadi. Penelitian ini memiliki tujuan guna meneliti kualitas pelayanan yang diberikan pada pelaksanaan program pengelolaan persampahan dengan prinsip 3R (*Reuse, Reduce, Recycle*), studi pada pengolahan sampah di Kabupaten Karawang, dan mengidentifikasi aspek pendukung dan penghambat pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan teori mendasar administrasi publik dan kualitas pelayanan oleh Zeithaml *et. al* dalam (Hardiansyah, 2018). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan pihak Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang, ketua pengelola TPS3R, dan masyarakat, serta dokumentasi terkait kebijakan pengelolaan sampah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sampah 3R di Karawang masih menghadapi berbagai kendala terkait pelayanan yang diberikan, seperti fasilitas fisik yang belum memenuhi kebutuhan volume sampah masyarakat, keterbatasan peralatan pengelola sampah, kurangnya personil, rendahnya kesadaran masyarakat dan koordinasi antar lembaga yang belum optimal. Kesimpulan dari penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kolaborasi lintas sektor serta edukasi berkelanjutan kepada masyarakat guna memperkuat efektivitas pengelolaan sampah berbasis 3R di Kabupaten Karawang.

Kata Kunci: Pengelolaan Sampah 3R, Kualitas Pelayanan Publik, Kabupaten Karawang.

ABSTRACT

Muhammad Luthfi Rokhish, 2025, "Improving Public Service Quality in the 3R (Reuse, Reduce, Recycle) Waste Management Program at the Environmental Agency of Karawang Regency."

Waste accumulation is one of the main challenges in sustainable development in a region, especially in areas experiencing rapid population growth and industrial activity, such as Karawang Regency. Therefore, it is necessary to handle the waste accumulation that occurs in Karawang Regency. The Environmental Agency of Karawang Regency has developed a waste management program to address the waste problems that occur. This study aims to examine the quality of service provided in the implementation of the waste management program with the 3R principle (Reuse, Reduce, Recycle), a study on waste management in Karawang Regency, and identify the supporting and inhibiting aspects of its implementation.

This study uses the fundamental theory of public administration and service quality by Zeithaml et al. in (Hardiansyah, 2018). The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data were collected through field observations, in-depth interviews with the Environmental Agency of Karawang Regency, the head of the TPS3R management, and the community, as well as documentation related to waste management policies.

The results of the study show that the 3R waste management in Karawang still faces various obstacles related to the services provided, such as physical facilities that have not met the needs of the community's waste volume, limited waste management equipment, lack of personnel, low public awareness, and suboptimal inter-agency coordination. The conclusion of this study suggests the need for increased cross- sectoral collaboration and ongoing education for the community to strengthen the effectiveness of 3R-based waste management in Karawang Regency.

Keywords: 3R Waste Management, Public Service Quality, Karawang Regency.