

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sampah merupakan sisa dari aktivitas harian manusia dan proses alam menghasilkan limbah dalam bentuk padat dan cair. Volume sampah yang dihasilkan di suatu wilayah tertentu berbanding lurus dengan jumlah penduduk, jenis kegiatan, serta tingkat konsumsi masyarakat terhadap barang atau material. Apabila limbah tersebut ditangani dengan benar, hal ini dapat menyebabkan banyaknya masalah yang akan terjadi di masyarakat, yaitu penumpukan sampah yang semakin meningkat. Maka dari itu, diperlukan pengelolaan sampah yang efisien guna mengurangi penumpukan sampah pada suatu daerah.

Penumpukan sampah adalah kondisi di mana limbah padat, baik organik maupun anorganik, bertumpuk di suatu tempat akibat kurangnya pengelolaan sampah yang efektif. Fenomena ini biasanya terjadi karena beberapa faktor, seperti keterbatasan infrastruktur pengelolaan sampah, pola konsumsi yang menghasilkan limbah berlebih, atau peningkatan populasi masyarakat yang semakin tinggi.

Penumpukan sampah sering ditemukan di tempat-tempat umum, kawasan permukiman, atau lokasi yang jauh dari akses pelayanan pengangkutan sampah. Dampak dari penumpukan sampah adalah timbul perkara lingkungan, yaitu polusi udara, tanah, dan air, serta ancaman kesehatan karena menjadi tempat berkembangnya bakteri, virus, dan hama.

Permasalahan penumpukan sampah merupakan permasalahan yang menjadi tantangan besar oleh pemerintah daerah di Indonesia. Salah satu daerah yang mengalami permasalahan tersebut adalah Kabupaten Karawang. Pada setiap harinya Kabupaten Karawang mengalami peningkatan penumpukan sampah. Berdasarkan sumber sipsn.menlhk.go.id, menunjukkan pada tahun 2024 jumlah sampah harian Kabupaten Karawang mencapai 1.200,00. Angka penumpukan sampah tersebut menjelaskan tingginya penumpukan dan jumlah penumpukan sampah di Kabupaten Karawang mengalami peningkatan pada setiap harinya.

**Tabel 1. 1 Data Timbunan Sampah Kabupaten Karawang
Sampah Yang Ditangani Kabupaten Karawang**

Wilayah	Tahun	Satuan	Jumlah Sampah Harian	Jumlah Sampah Tahunan
Kabupaten Karawang	2022	Ton	1.003,94	366.436,49
	2023	Ton	1.054,13	384.758,32
	2024	Ton	1.200,00	-

Sumber : (KLHK Direktorat Jenderal Pengelolaan Sampah, 2024) (Data Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas tentang jumlah timbunan sampah Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa jumlah timbunan sampah sepanjang hari semakin melambung. Maka dari itu, pemerintah daerah Kabupaten Karawang perlu mengambil langkah lebih lanjut untuk menangani permasalahan sampah tersebut.

Penumpukan sampah yang semakin meningkat di Kabupaten Karawang menyebabkan Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Jalupang di Cikampek Kabupaten Karawang semakin meninggi. TPA tersebut memiliki luas sebesar 10 hektare dan berada di Desa Wancimekar, Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang. Berikut ada gambar saat ini TPA Jalupang:



Gambar 1. 1TPA Jalupang

Sumber : (Dokumentasi, Diolah Peneliti 2025)

Menangani permasalahan sampah pada suatu daerah, pemerintah daerah menjadi sektor yang memiliki tanggung jawab besar untuk menyelenggarakan

pengelolaan sampah yang baik pada wilayahnya masing-masing, hal tersebut dijabarkan pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah. Regulasi tersebut di tingkat kementerian sebagai penggerak sudah memutuskan Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga, peraturan tersebut menjelaskan bagaimana cara pengelolaan sampah agar tidak menjadi ancaman dan permasalahan lingkungan sekitar.

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar dalam mengatasi permasalahan sampah yang terjadi pada wilayahnya masing-masing. Presiden mengamanatkan dalam Presiden Nomor 97 Tahun 2017 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga kepada pemerintah daerah guna menyusun dan melaksanakan strategi pengelolaan sampah yang terintegrasi.

Implementasi penanganan sampah di Kabupaten Karawang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Sampah. Pelaksanaan Peraturan Daerah tersebut Bupati Kabupaten Karawang menetapkan Peraturan Bupati Kabupaten Karawang Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Penetapan Rencana Strategis Perangkat Daerah Lingkup Kabupaten Karawang Tahun 2021-2026 untuk mengatasi permasalahan sampah yang terjadi. Rencana Strategis tersebut dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang dengan membuat program Pengelolaan Persampahan

Arah kebijakan program tersebut adalah pengurangan jumlah sampah difokuskan pada pengembangan dan penerapan kebijakan 3R yang berbasis masyarakat dan peningkatan pemenuhan sarana dan prasarana kebersihan. Diluncurkannya program tersebut bertujuan guna memecahkan permasalahan sampah dan meningkatkan persentase lingkungan sehat di Kabupaten Karawang. Program pengolahan sampah bermaksud guna menciptakan lingkungan yang bersih, dengan pengendalian sampah yang semakin baik, mendukung ekosistem yang ramah lingkungan mengangkat kesehatan rakyat, serta memperbaiki derajat lingkungan sehat, dan berupaya menciptakan sampah sebagai sumber daya yang bernilai ekonomis.

Program pengelolaan persampahan melalui Kebijakan 3R yang direncanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang memiliki sub kegiatan pada pengelolaan sampah. Kegiatan tersebut adalah penyelesaian sampah dilaksanakan dengan melakukan pemilahan sampah, pengumpulan sampah, pengangkutan sampah, pengolahan sampah, dan pemrosesan akhir sampah di TPA. Pengolahan sampah pada program tersebut memiliki tiga prinsip pelaksanaan, yaitu *Reduce* (Mengurangi), *Reuse* (Penggunaan Kembali) dan *Recycle* (Daur Ulang).

Pengolahan sampah pada program Pengelolaan Persampahan meliputi beberapa kegiatan, yaitu pemadatan, pengomposan, daur ulang materi, dan daur ulang energi. Kegiatan pengolahan sampah dilaksanakan pada Tempat Pengolahan Sampah dengan prinsip 3R (*reduce, reuse, recycle*) yang selanjutnya disebut TPS 3R. TPS 3R merupakan lokasi diselenggarakannya pengelolaan sampah skala wilayah.

Program pengelolaan persampahan yang diadakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang sejak tahun 2020. Program tersebut merupakan gagasan kegiatan untuk memberikan pelayanan dari pemerintah daerah dalam meningkatkan persentase lingkungan bersih dan menjadi sebuah langkah untuk mengatasi permasalahan sampah di Kabupaten Karawang. Selain peran pemerintah dalam mengatasi sampah di Kabupaten Karawang, dibutuhkan peran aktif dari para masyarakat dalam menjalankan program tersebut. Hal tersebut dikarenakan dalam pengolahan sampah dibutuhkan kesadaran dari masyarakat dalam menciptakan lingkungan sehat dan bersih.

Terlaksananya program pengelolaan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup tidak terhindar dari berbagai rintangan dan tantangan yang dialami, baik faktor internal maupun eksternal berkontribusi, sehingga program tersebut dikatakan belum optimal. Hal tersebut berkaitan langsung dengan input, output, dan outcome dari program pengelolaan persampahan di Kabupaten Karawang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, peneliti menduga bahwa Kualitas Pelayanan publik pada Program Pengelolaan Sampah melalui Penerapan Kebijakan 3R (*Reuse, Reduce, dan Recycle*) pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang tidak optimal. Hal tersebut

diduga karena belum sesuai dengan dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml et al. dalam (Hardiansyah, 2018), yaitu dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian).

Peneliti mendeskripsikan dasar-dasar yang menyebabkan kualitas pelayanan publik belum optimal berdasarkan dimensi tersebut pada program pengelolaan persampahan. Diantaranya pelayanan pada fasilitas fisik program Pengelolaan Persampahan, fasilitas fisik yang dimaksud adalah Tempat Pengelolaan Sampah 3R (*Reuse, Reduce, Recycle*) yang kemudian disingkat menjadi TPS3R. Permasalahan pada fasilitas fisik TPS3R yang peneliti temukan adalah tidak beroperasinya 12 TPS3R dari 22 TPS3R yang tersebar di Kabupaten Karawang. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program belum berjalan secara optimal.

Peneliti menemukan faktor lain yang menyebabkan kualitas pelayanan publik belum optima, faktor tersebut adalah keterbatasan sumber daya manusia dari pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai dalam melaksanakan kegiatan pengawasan dan koordinasi pada program pengelolaan persampahan di Kabupaten Karawang. Saat ini dalam melaksanakan pengawasan satu pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang memiliki peran mengawasi dan koordinasi ganda di tiga TPS3R sekaligus.

Faktor lain yang peneliti temukan pada program Pengelolaan Persampahan 3R adalah tidak adanya pelayanan publik berupa sarana komunikasi oleh pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang kepada masyarakat. Sarana komunikasi yang dimaksud adalah sosialisasi dan pembinaan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang kepada masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi dan pembinaan kepada masyarakat sangat dibutuhkan dalam program tersebut dikarenakan dalam pelaksanaan program peran aktif dan kesadaran masyarakat sangat berpengaruh dalam mengoptimalkan berjalannya program tersebut.

Tidak tersedianya peralatan teknologi pengolahan sampah di TPS3R menjadi faktor selanjutnya yang mengakibatkan tidak optimalnya program

pengelolaan persampahan Kabupaten Karawang. Peralatan teknologi pengolahan sampah yang seharusnya tersedia pada setiap TPS3R dijelaskan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 03 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Prasarana Dan Sarana Persampahan Dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga. Tidak adanya teknologi pengolahan sampah menyebabkan tidak optimal dalam pelaksanaan program pengelolaan persampahan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang.

Berdasarkan dari adanya permasalahan tersebut yang peneliti temukan, peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian tentang **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Program Pengelolaan Persampahan 3R (*Reuse, Reduce, Recycle*) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan antara lain:

1. Pemberian pelayanan publik berupa fasilitas fisik berupa TPS3R (Tempat Pengolahan Sampah 3 R *Reuse, Reduce, Recycle*) di Kabupaten Karawang belum optimal.
2. Tidak tersedianya peralatan teknologi pengolahan sampah di setiap TPS3R.
3. Tidak terpenuhinya sumber daya manusia dalam pelaksanaan program pengolahan sampah 3R.
4. Tidak terlaksananya sarana komunikasi berupa sosialisasi dan pembinaan terkait program pengolahan sampah 3R kepada masyarakat Kabupaten Karawang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah terkait pemasalah yang telah disebutkan, antara lain berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan dimensi *Tangible* (bukti fisik) dalam pelaksanaan program pengelolaan persampahan TPS3R di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang?

2. Bagaimana proses pelaksanaan dimensi *Reliability* (kehandalan) dalam pelaksanaan program pengelolaan persampahan TPS3R di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang?
3. Bagaimana pelaksanaan dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap) dalam pelaksanaan program pengelolaan persampahan TPS3R di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan berupa dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam pelaksanaan program pengelolaan persampahan TPS3R di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang?
5. Bagaimana pelaksanaan dimensi *Empathy* (Perhatian) dalam proses pelaksanaan program pengelolaan persampahan TPS3R di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka studi penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis antara lain:

1. Kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi *Tangible* (bukti fisik), berupa fasilitas fisik, peralatan teknologi, Personil (Sumber Daya Manusia), dan sarana komunikasi.
2. Kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi *Reliability* (kehandalan) pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang.
3. Kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi *Responsiviness* (daya tanggap).
4. Kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi *Assurance* (jaminan) kepada masyarakat.
5. Kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi *Empathy* (perhatian) pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan guna memperoleh bukti dan keterangan yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diulas. Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menghasilkan benefit dan kontribusi baik pada aspek ilmiah dan aspek sosial, dan juga penelitian ini dapat berkontribusi

sejalan dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Kegunaan kontribusi pada aspek ilmiah dan aspek sosial dijelaskan pada hasil paparan berikut ini:

1. Kegunaan ilmiah (Signifikansi Akademik)

Studi ini diharapkan dapat memperluas khazanah akademik dalam bidang administrasi publik dengan meningkatkan pemahaman terkait kualitas pelayanan publik pada organisasi sektor publik. Penelitian ini pun diharapkan menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai dinamika yang terjadi pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan pada program pengelolaan persampahan Kabupaten Karawang. Hasil studi ini diinginkan nantinya dapat jadi referensi yang berharga guna penelitian selanjutnya yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada program pengelolaan persampahan. Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan referensi terkait peningkatan kualitas pelayanan yang disediakan pada suatu instansi tertentu agar dapat mengoptimalkan kualitas yang diberikan.

2. Kegunaan sosial (Signifikansi Praktis)

Secara praktis hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memberi rekomendasi yang konstruktif untuk Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada program pengelolaan persampahan. Produk penelitian ini bisa membentuk landasan guna meningkatkan pelaksanaan program tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dapat mendukung proses pengambilan keputusan di tingkat daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan sesuai dengan hak-hak penyandang disabilitas. Penelitian ini diharapkan pula memberikan kontribusi dalam mendorong kebijakan yang lebih baik serta mewujudkan keadilan bagi semua orang tanpa memandang status sosial.

F. Kerangka Berpikir

Berkaitan dengan kerangka pemikiran, peneliti membuat skema kerangka penelitian dengan tujuan agar dapat memudahkan dalam mencari tahu permasalahan dalam penelitian ini, dasar yang menjadi hambatan, dan upaya guna mengatasi permasalahan yang ada.

Teori yang digunakan oleh peneliti dijadikan sebagai kajian teori untuk menjawab rumusan masalah yang dipaparkan, teori tersebut dapat mempermudah peneliti untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada program pengelolaan persampahan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang. Oleh karena itu, melihat dari kajian permasalahan serta penanganannya diperlukan teori yang mendasar terkait kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian ini peneliti mengacu pada teori kualitas pelayanan publik Reuse menurut Menurut Zeithml et al. dalam buku yang ditulis oleh (Hardiansyah, 2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Zeithml et al. menyampaikan bahwa kualitas oleh dua hal, yaitu *Expected Service* (jasa yang diharapkan) dan *Preceived Service* (jasa yang diterima). *Expepted Service* dan *Preceived Service* ditentukan oleh *dimentionof service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti fisik), tangibles ini mencangkup fasilitas fisik, peralatan, personil (SDM), dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), reliability ini mengacu pada keterampilan Perusahaan dalam menyediakan layanan sebanding dengan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap), dimensi ini mencakup sejauh mana staf perusahaan bersedia menolong pelanggan serta memberi layanan yang cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), dimensi ini menunjukkan bahwa keyakinan pelanggan terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan dari pegawai, serta jaminan bahwa layanan dari bebas bahaya, risiko dan ketidakpastian.
5. *Empathy* (Perhatian), perhatian disini melibatkan keringanan dalam berkomunikasi, hubungan personal yang baik, perhatian individual, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

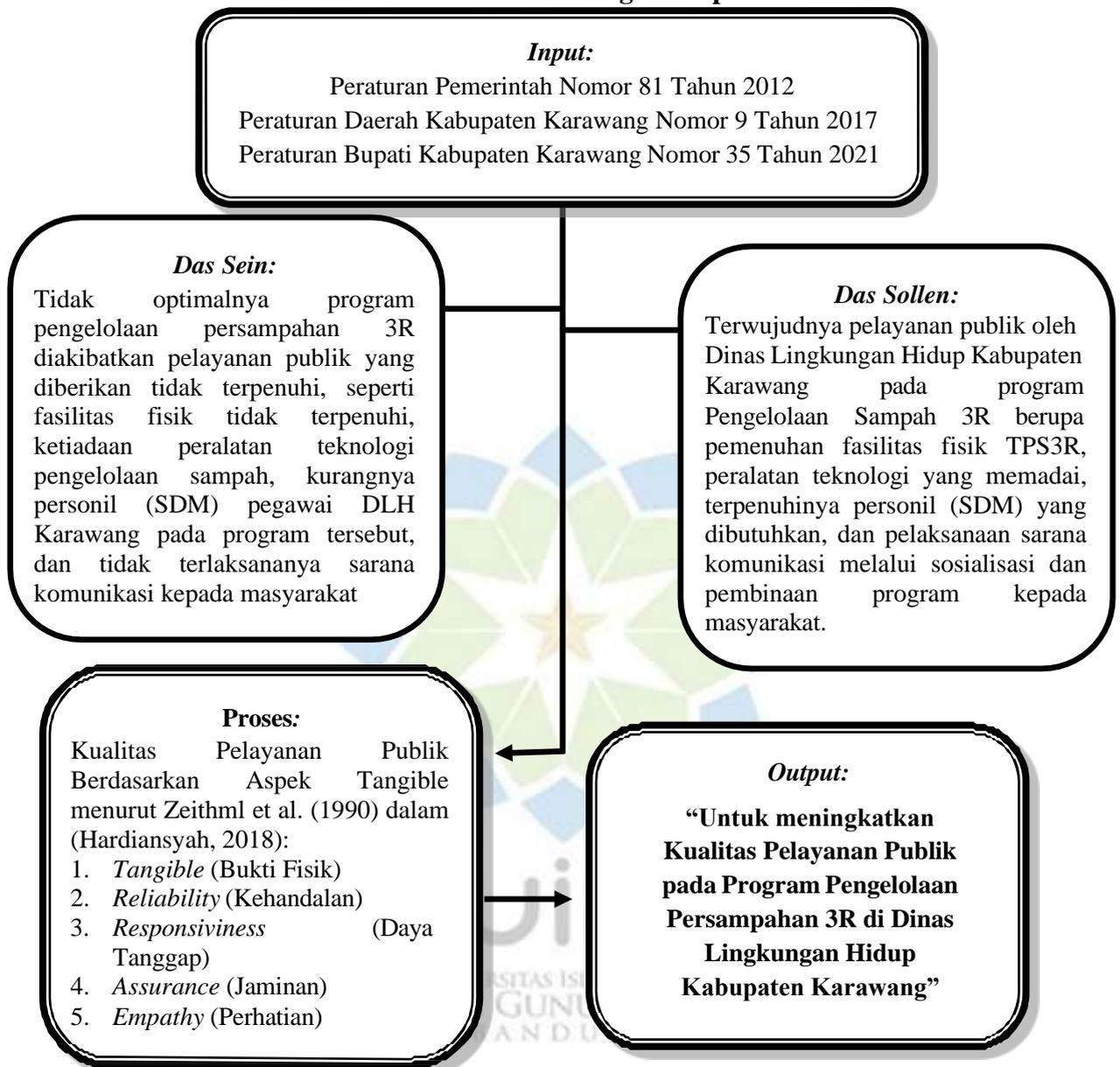
Pada penelitian ini teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori kualitas pelayanan publik yang disampaikan oleh Zeithml et al. dalam (Hardiansyah, 2018). Teori kualitas pelayanan publik tersebut memiliki lima dimensi yang mendukung untuk menilai bagaimana suatu pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum, dimensi tersebut adalah *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian).

Dari keempat dimensi kualitas pelayanan publik yang disampaikan Zeithml et al. dalam (Hardiansyah, 2018) peneliti meneliti keempat dimensi tersebut. Tangibles atau dalam bahasa Indonesia diartikan menjadi bukti fisik, Tangible sendiri merupakan variabel pada penelitian ini yang berfokus pada aspek kualitas pelayanan. publik menjadi variabel yang sesuai dengan rumusan masalah dikarenakan dalam rumusan masalah peneliti mencangkup masalah kurang optimalnya pelayanan, yaitu dari segi *Tangible* (bukti fisik) dimana terdiri dari peralatan, sumber daya manusia, komunikasi, dan fasilitas fisik. Lalu *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian). Hal tersebut sesuai karena pelayanan publik mencangkup seluruh aspek yang dipersembahkan dari pemerintah kepada publik.

Harapan dari penelitian ini merupakan guna memahami Kualitas Pelayanan Publik pada Program Pengelolaan Persampahan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang. Maka dari itu peneliti membuat skema kerangka pemikiran yang dibuat berdasarkan variabel terkait dengan masalah penelitian beserta teorinya, berikut ini adalah gambaran kerangka pemikiran yang peneliti susun:



Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir



Sumber : Data diolah peneliti, 2025