BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebersihan lingkungan merupakan hal yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, kesadaran kebersihan lingkungan menjadi hal penting bagi manusia, untuk itu kebersihan lingkungan erat kaitannya dengan upaya pelestarian lingkungan atau *Go Green.* Upaya tersebut dapat dilakukan oleh setiap masyarakat terutama pemerintah yang berperan besar sebagai pelayan masyarakat atau pelayanan publik.

Pelayanan publik bertujuan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Pemerintah merupakan badan yang dibentuk dengan salah satu tujuan untuk melayani kebutuhan rakyat, sehingga pemerintah disebut juga "pelayan rakyat".

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah semakin meningkat untuk itu paradigma pemerintahan yang dikembangkan saat ini adalah paradigma yang berorientasi pada pelayanan. Hal ini mengacu pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang tersebut, maka pelayanan publik diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih baik, karena besarnya kewenangan

yang diberikan pada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintahan di daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat.

Pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat melalui dinas daerah. Dalam hal ini kebijakan yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan pada masyarakat adalah memperkuat unit dinas di daerah agar lebih mampu memberi pelayanan yang lebih memuaskan pada masyarakat, sesuai dengan bidangnya masing-masing

Salah satu dinas daerah yang dibentuk dan berkaitan dengan kebersihan lingkungan adalah dinas kebersihan. Dinas kebersihan umumnya berfungsi sebagai dinas yang menyediakan pelayanan kebersihan untuk masyarakat umum. Beberapa hal yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dalam menjalankan tugas pelayanannya adalah dengan memberi pelayanan kebersihan jalan-jalan umum maupun lingkungan, melaksanakan sosialisasi untuk meningkatkan peran serta masyarakat di bidang kebersihan, serta pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana untuk kebersihan.

Pada kota Cimahi, dinas yang berperan dalam pelayanan kebersihan adalah Dinas Kebersihan dan Pertamanan. Dinas ini ditugaskan oleh walikota untuk pemeliharaan dan pengelolaan kebersihan serta pemeliharaan lingkungan hidup. Sebagai organisasi publik yang bercirikan *public accountability*, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat sebagai pengguna/penerima layanan,

sebab masyarakat mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima.

Dalam penelitian ini penulis memaparkan dua penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti tentang kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu *pertama* penelitian yang dilakukan oleh Andri Nugraha mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia (2014), dengan judul Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah di Kota Cimahi. Dalam penelitian Andri Nugraha menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian Andri Nugraha untuk mengetahui Dinas Kebersihan dan Pertamanan mengimplementasikan kebijakan pengelolaan sampah di Kota Cimahi, karena volume sampah dan masyarakat Kota Cimahi semakin tahun semakin meningkat.

Perbedaan penelitian Andri Nugraha dengan penelitian yang akan diteliti tentang kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) adalah pada fokus penelitiannya. Penelitian yang dilakukan Andri Nugraha lebih mmencangkup pengelolaan sampah secara keseluruhan maka berbeda dengan penelitian ini yang fokus penelitiannya lebih spesifik, yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi di bidang kebesihan tentang pengelolalaan sampah dalam salah satu program dari beberapa program yang di

buat Dinas Kebersihan dan Pertamanna Kota Cimahi, yaitu program bank sampah. Peneliti merasa penelitian tentang program bank sampah cukup menarik karena program bank sampah dapat merubah paradigma masyarakat dari membuang sampah menjadi memanfaatkan sampah yang dapat menghasilkan nilai ekonomi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Fisabil Yusuf mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (2015), dengan judul Pasrtisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah Berbasis Komunitas Lokal Melalui Program Bank Sampah di Kota Cimahi, Dalam penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian tersebut mendeskripsikan seberapa besar tingkat pasrtisipasi masyarakat dalam Pengelolaan Sampah Berbasis Komunitas Lokal Melalui Program Bank Sampah di Kota Cimahi. Perbedaan penelitian Fisabil Yusuf dengan penelitian yang diteliti tentang kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) adalah pembahasan penelitian Fisabil Yusuf lebih pada masayarakat (nasabah) sebagai objek yang diteliti dan sebagai penerima layanan sedangkan penelitian yang diteliti tentang kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) pembahasannya lebih kepada Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) penelitian dan pemerintah yang berkewajiban sebagai pemberi layanan.

Dengan peningkatan jumlah penduduk di Kota Cimahi pada Tahun 2014 sebanyak 579.015 jiwa dengan komposisi laki-laki sebanyak 292.025 jiwa dan perempuan sebanyak 286.990 jiwa, pertumbuhan penduduk sebesar 1.193 jiwa per

tahunnya, dan tingkat kepadatan penduduk mencapai 13.340,7 jiwa/km2 (Badan Pusat Statistik Kota Cimahi), menyebabkan wilayahnya rentan terhadap berbagai permasalahan, salah satunya permasalahan peningkatan timbulan sampah.

Perkembangan laju volume timbulan sampah di Kota Cimahi mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berikut perkiraan potensi jumlah penduduk dan timbulan sampah di Kota cimahi :

Table 1.1
Potensi Jumlah Penduduk dan Timbulan Sampah Kota Cimahi

Tahun	Jumlah penduduk (jiwa)	Potensi sampah (m3/hari)	Potensi sampah Ton/Hari
2010	622.649	1463,23	365,81
2015	821.084	1929,55	482,39
2020	955.690	2245,87	561,47
2025	1.090.296	2562,20	640,55
2030	1.224.902	2878,52	719,63

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi, 2014.

Data pada tabel 1.1. mengindikasikan bahwa perkiraan timbulan sampah mengalami peningkatan hal tersebut karena faktor peningkatan konsumsi masyarakat dan aktivitas kehidupan masyarakat di Kota Cimahi, serta karakteristik sampah yang semakin beragam. Menurut data dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada tahun 2016 potensi timbulan sampah Kota Cimahi mencapai 310,51 ton/hari sehingga Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi memberikan inovasi guna mengurangi timbulan sampah diantaranya pengurangan sampah dengan *Composting plan*, Biogas, program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), Lapak Daur Ulang, dan TPS. Penelitian ini hanya terfokus pada pembahasan program Bank Sampah induk Cimahi (Bank Samici)

Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) merupakan suatu sistem pengelolaan sampah kering secara kolektif yang mendorong masyarakat untuk berperan secara aktif didalamnya, sistem ini akan menampung, memilah dan menyalurkan sampah bernilai ekonomi. Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) diresmikan oleh Walikota Cimahi, Hj. Atty Suharti pada hari jumat tanggal 03 Oktober 2014. Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dikelola di bawah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi tepatnya di bidang kebersihan. Salah satu tugasnya adalah menampung dan membeli sampah anorganik yang sudah dipilah oleh masyarakat. Program Bank Samici dikelola dengan menggunakan sistem seperti perbankan pada umumnya.

Tujuan utama didirikannya program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yaitu untuk mengurangi potensi timbulan sampah di Kota Cimahi yang diangkut ke TPA Sarimukti. Selain itu, tujuan lainnya adalah memanfaatkan sampah menjadi memiliki nilai ekonomi. Ada 2 jenis pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yaitu pertama nasabah datang langsung ke kantor pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan membawa sampah yang akan di tabung. Kedua nasabah bisa menghubungi petugas Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) melalui telepon dan petugas akan menjemput sampah ke lokasi nasabah jenis pelayan ini disebut dengan pelayanan jemput bola.

Dalam perjalanannya program Bank Sampah Induk Cimahi (Samici) mendapatkan keluhan dari masyarakat yang menjadi nasabah. Bahwa pelayanan jemput bola (penarikan sampah ke lokasi nasabah) sering mengalami

keterlambatan waktu penjemputan, hal tersebut karena keterbatasan kendaraan operasional penarik sampah. Seperti yang dikutip dari *Bandungekspres.co.id edisi 7 September 2015* menerangkan bahwa nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang terus meningkat, tentunya harus diimbangi pelayanan yang lebih baik. Pasalnya, dari 459 nasabah yang tersebar di 15 kelurahan di Cimahi, program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) ditargetkan harus membuang dua ton sampah setiap hari. Sebelumnya dengan satu unit kendaraan roda tiga, baru sekitar satu ton sampah yang bisa diangkut, sehingga program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mendapatkan bantuan berupa satu buah kendaraan penarik sampah dari bank Bukopin namun masalah tersebut belum dapat teratasi karena jumlah nasabah semakin bertambah menjadi 615 pada tahun 2016 artinya volume sampah yang harus ditarik semakin meningkat. Hal tersebut berkaitan dengan pelayanan penyediaan sarana dan prasarana Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi.

Tabel 1.2
Jumlah dan Daya Angkut Kendaraan Operasional

Jenis Kendaraan Operasional	Jumlah kendaraan	Daya Angkut	Jumlah Sampah yang masuk pada program Bank Samici
Kendaraan roda tiga dari pemerintah	1	1000 kg	2620 kg/hari Atau jika di Ton kan 2,62 ton/hari
Kendaraan roda tiga bantuan dari Bank Bukopin	1	1000 kg	
Total	2	2000 kg	

Sumber : Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), 2016

Dari paparan diatas terlihat jumlah kendaraan roda tiga yang mengangkut sampah tidak sebanding dengan jumlah sampah yang masuk pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Selain itu pelayanan teller dan petugas program Bank Sampah Induk Cimahi (Samici) dinilai kurang komunikatif. Tugas program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) selain memilah dan membeli sampah dari nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) juga menjual kerajinan tangan hasil daur ulang sampah. Sampah daur ulang yang menghasilkan kerajinan tangan tersebut berupa hiasan bunga dari sampah plastik, tas dari sampah plastik dan lain-lain. Petugas dan teller pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) tidak memberikan sosialisasi terkait sampah daur ulang yang dijual tersebut sehingga kerajinan tangan dari sampah yang didaur ulang tersebut dapat menimbulkan sampah baru. Hal tersebut berkaitan dengan pelayanan jasa sumber daya manusia Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi.

Hal lain yang dikeluhkan masyarakat yaitu lokasi bank sampah yang jauh, jumlah kantor pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yaitu hanya satu (1) untuk mencangkup luas wilayah 40,2km2 yang terdiri dari 3 kecamatan dan 15 kelurahan di Kota Cimahi, dengan begitu masyarakat merasa malas untuk datang langsung ke kantor pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan membawa sampah sepanjang perjalanan dan persyaratannya cukup memberatkan masyarakat, untuk pelayanan penjemputan sampah berat sampah yaitu minimal 20 kg.

Kurangnya informasi yang faktual dan sosialisasi serta penyuluhan yang dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi tentang program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) menjadi masalah. sehingga informasi tentang keberadaan Bank sampah tersebut belum dapat menjangkau masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **"Kualitas Pelayanan Dinas Kebesihan dan Pertamanan Kota Cimahi (Studi Tentang Pogram Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici))"**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kebesihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam melayani masyarakat pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam melayani masyarakat pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *tangibles* (Bukti fisik) pada kualitas pelayanan Dinas Kebesihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

2. Untuk mengetahui dan menganalisis *reliability* (Kehandalan) pada kualitas pelayanan Dinas Kebesihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *responsiveness* (Ketanggapan) pada kualitas pelayanan Dinas Kebesihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).
4. Untuk mengetahui dan menganalisis *assurance* (Jaminan dan kepastian) pada kualitas pelayanan Dinas Kebesihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).
5. Untuk mengetahui *empathy* (Perhatian) pada kualitas pelayanan Dinas Kebesihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

1.4 Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan di atas, diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Secara teoritis peneliti megharapkan Penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, serta dapat dijadikan bahan acuan bagi teman-teman peneliti di Ilmu Pemerintahan, yang akan melaksanakan Tugas Akhir, mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Samici).

2. Secara praktis

   a. Bagi peneliti, yaitu diharapkan peneliti dapat memahami dan menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang penangan sampah pada pelaksanaan program Bank Sampah Induk Cimahi (Samici).

   b. Bagi pemerintah atau Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi diharapkan penelitian ini menjadi salah satu data ataupun rujukan kualitas pelayanan yang baik dalam menjalankan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

   c. Bagi masyarakat, yaitu diharapkan penelitian ini dapat berdampak positif untuk mengingatkan masyarakat mengelola sampah mulai dari sampah skala rumah tangga yang dapat menghasilkan nilai ekonomi di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan memberikan pengetahuan umum kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).