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". (Wasistiono, 2001:51).

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.

Peraturan daerah Kota Bandung Nomor 14 tahun 2011 Tentang Perusahaan Daerah Kota Bandung . Pemerintah Kota Bandung memberikan pelayanan kebersihan dan pengelolaan sampah pada masyarakat melalui Perusahaan Daerah. Dalam hal ini kebijakan yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan Kepada masyarakat agar lebih mampu memberi pelayanan yang lebih memuaskan pada masyarakat, sesuai dengan bidangnya masing-masing

Masalah sampah seperti sisi lain dari kehidupan. Dimana pun itu, di pedesaan atau perkotaan– sampah selalu hadir sebagai sebuah konsekuensi dari adanya aktifias manusia. Setiap aktifitas barang tentu akan menghasilkan buangan atau sampah. Terlebih diperkotaan, padatnya penduduk serta meningkatnya taraf hidup masyarakat, secara tidak langsung berpengaruh pada peningkatan volume sampah. Seperti yang di lansirkan PIKIRAN RAKYAT .

> Menurut Data dari PD Kebersihan Kondisi Sampah di Kota Bandung Direktur Utama Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung, Deni Nurdiana, mengaku sampah di Kota Bandung tercatat mencapai 1500 ton dalam sehari. Sebagian besar sampah Kota Bandung saat ini dibuang ke tempat pembuangan akhir (TPA) Sarimukti di Kabupaten Bandung Barat.. jika tiga hari saja nggak diangkat sampahnya, itu sudah darurat sampah. Jadi, nggak apa-apa, kami dukung perpanjangan Sarimukti," kata Deni di Pendopo, Kenaikan sampah di Kota Bandung, kata Deni, sangat besar dari awalnya 29 ribu per ton tahun kemarin, kini menjadi 50 ribu per ton Dengan begitu, Deni pun meminta kepada warga masyarakat untuk sadar dengan tidak membuang sampah sembarangan apalagi ke sungai. Mestinya, ujar Deni, masyarakat dapat melakukan pemilahan terhadap sampah-sampah

> yang dapat menghasilkan pundi-pundi rupiah. "Biaya pengelolaan sampah itu mahal. Dengan mahal seperti ini, harusnya masyarakat jangan membuang sampah seenaknya dan harus dipilah. Lalu, Pemkot juga harus sadar kalau ini mahal, jadi harus ada support atau dukungan ucapnya Jumat (3/2/2017).
> (Sumber:.*http://pdkebersihan.bandung.go.id/index.php/profil/kondisi-sampah/*)

Peningkatan jumlah penduduk yang semakin tinggi mengakibatkan jumlah timbulan sampah yang terus meningkat dimana peningkatan jumlah timbulan harus diikuti pengelolaan yang optimal sehingga masalah sampah tidak menyebabkan kerusakan lingkungan dan penurunan kualitas kesehatan masyarakat. Perkiraan timbul Sampah mengalami peningkatan hal tersebut karena faktor peningkatan konsumsi masyarakat dan aktivitas kehidupan Masyarakat di Kota Bandung Serta karakteristik sampah yang masih beragam. Perkembangan laju volume timbulan sampah di Kota bandung mengalami peningkatan setiap tahunya. Berikut perkiraan potensi jumlah penduduk dan timbulan sampah di Kota Bandung:

Table 1.1
Potensi Jumlah Penduduk dan Timbulan Sampah Kota Bandung

Tahun	Jumlah penduduk (jiwa)	Potensi sampah (m3/hari)	Potensi sampah Ton/Hari
2010	2.001.108	1463,23	1.500
2015	2.470.202	1929,55	1.549
2020	2.804.510	2245,87	1.890
2025	2.990.910	2562,20	2.050
2030	3.205.268	2878,52	2.560

Sumber: PD Kebersihaan Kota Bandung, 2017.

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 Bandung, serta karakteristik sampah yang semakin beragam. Menurut data PD Kebersihan dan

2017 potensi timbulan sampah Kota Bandung mencapai 50ton/hari sehingga PD Kebersihan Kota Bandung memberikan inovasi guna mengurangi timbulan sampah diantaranya pengurangan sampah dengan *Composting plan*, Biogas, program Bank Sampah Resik Lapak Daur Ulang, dan TPS. Penelitian ini hanya terfokus pada pembahasan program Bank Sampah Resik.

Selain menabung dan memilah sampah , PD kebersihan Kota Bandung bekerja sama dengan dinas lingkungan hidup dan kebersihan dan bekerjasama dengan dompet peduli umat daarut tauhid melauncing program sedekah sampah sedekah sampah adalah salah satu program Bank Sampah Resik PD kebersihan Kota Bandung dimana nasabah dapat menabung dengan cara mengumpulkan sampah kering anorganik botol plastik kertas kaleng dan lain – lain nantinya di setorkan ke bank sampah pelayanan cukup mudah masyarakat hanya mengumpulkan sampah di rumah atau di instansi seperti kantor . hotel mall dan sekolah yang ada di kota bandung. Hubungi Petugas melalui telefon .Nantinya sampah di jemput oleh petugas dan di bawa ke Bank sampah Resik untuk di konversasikan jadi rupiah. Lalu di setorkan DPU daarut tauhid. Program ini juga bertujuan untuk budaya pemilahan sampah yang di buang TPS atau TPA menjadi berkurang. Selain itu program sedekah sampah di harapkan menumbuhkan budaya sedekah dengan sampah yang sudah di pilah masyarakat dapat bersedakah.

(sumber:*http://www.prfmnews.com/berita.php?detail=pd-kebersihan-kota bandung-launching-program-sedekah-sampah*)

Program Bank Sampah Resik merupakan suatu Pelayanan Kusus PD kebersihan dibidang pengelolaan sampah kering secara kolektif yang mendorong

masyarakat untuk berperan secara aktif didalamnya, Pelayanan Bank Sampah Resik ini akan menampung, memilah dan menyalurkan sampah bernilai ekonomi. Bank Sampah Resik di tetapkan pada 1 febuari tahun 2015 melalui peraturan direksi Nomor 6 Tahun 2016 Program Bank Sampah Resik Tujuan utama didirikannya program Bank Sampah Resik yaitu untuk mengurangi volume sampah di Kota Bandung yang diangkut ke TPA Sarimukti. Selain itu, tujuan lainnya adalah memanfaatkan sampah menjadi memiliki nilai ekonomi. Ada 2 jenis pelayanan pada program Bank Sampah Resik yaitu pertama nasabah datang langsung ke kantor pelayanan program Bank Sampah Resik dengan membawa sampah yang akan di tabung. Kedua nasabah bisa menghubungi petugas Bank Sampah Resik melalui telepon dan petugas akan menjemput sampah ke lokasi.

(*Sumber : http://pdkebersihan.bandung.go.id/index.php/layanan/layanan-bank-sampah/*)

Masalah yang terjadi terkait dengan Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui Program Bank Sampah Resik 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 jumlah kendaraan Operasional .

Selain itu tidak adanya meja teller dan print buku tabungan nasabah sehingga ketetapan waktu proses Registasi nasabah cenderung lama. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penunjang kurang nya fasilitas yang ada di Bank sampah Resik.

Kurannya jumblah Petugas Pemilahan yang berjumblah 4 orang , belum cukup maksimal untuk melakukan pekerjaan pemilahan sampah setiap harinya.

sedangkan jumblah sampah yang masuk pada Program bank Sampah Resik mengalami peningkat.

Hal lain yang di keluhkan Seperti , Mesin Pencacah dan mesin biogas . yang sering mengalami kerusakan kurang nya pemeliharaann yang di lakukan PD kebersihan melalui program Bank sampah Resik . Segingga proses produksi terhentikan akibat nya sampah menumpuk di gudang produksi.

Informasi dan sosialisasi yang di sampaikan oleh PD kebersihan belum cukup akurat terkait pelayanan Melalui Program Bank Sampah Resik, menjadi masalah. sehingga informasi dari media sosial tentang keberadaan Bank sampah Resik tersebut belum dapat menjangkau masyarakat secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini penulis memaparkan tiga penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti tentang penelitian Bank Sampah penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu mengenai Bank Sampah antara lain :

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian Bank Sampah yaitu penelitian yang dilakukan oleh Syaiful bahri (2016), dengan judul Pengaruh Gender dan Kualitas Pelayanan Terhadap Intensitas Menabung Nasabah di Bank sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya. dalam penelitianya Syaiful Bahrie menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis linier berganda Pengelolahan data menggunakan SPSS 16.0 for windows. Dalam penelitianya Syaiful bahri Mempunyai masalah pengaruh tingginya intensitas menabung nasabah yaitu kualitas pelayanan yang di berikan karyawan BSS terhadap Nasabah umumnya mempunyai prilaku bangga apabila di layani dengan

baik oleh petugas Bank Sampah Syariah dapat menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menaikan intensitas menabung nasabah.

Perbedaan peneliti dengan Penelitian yang di lakukan oleh syaiful bahri yaitu metode yang digunakan oleh syaiful bahri adalah kuantitif Pengolahan data menggunakan SPSS 16.0 for windows, Sedangkan Penelitian yang di lakukan peneliti adalah deskriptif Kualitif yaitu peneliti mengumpulkan semua data Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung melalui Program bank Sampah Resik yang kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya. lokasi dan tempat penelitianya Peneliti melakukan Penelitian di kota bandung Sedangkan Syaiful bahri lokasi penelitian di Kota Surabaya. kesamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan sayiful bahri yaitu fokus penelitianya mengukur Kualitas Pelayanan Pegawai/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada nasabah melalui Bank Sampah . Peneliti lebih spesifik, yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung di bidang kebesihan tentang pengelolalaan sampah dalam salah satu program dari beberapa program yang di buat PD Kebersihan Kota Bandung yaitu program melalui 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.

Penelitian yang dilakukan oleh Fisabil Yusuf (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 PD Kebersihan Kota Bandung melalui Program Bank Sampah Resik adalah pembahasan penelitian Fisabil Yusuf lebih pada masayarakat (nasabah) sebagai objek yang diteliti dan sebagai penerima layanan sedangkan penelitian yang diteliti kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung melalui program Bank Sampah Resik pembahasannya lebih kepada Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung melalui program Bank Sampah Resik sebagai pemberi layanan.

Penelitian Selanjut nya oleh Sagita (2016) dengan judul kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). metode yang digunakan deskriptif pendekatan kualitatif . digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). merumuskan dan mengadakan batasan masalah Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Kesamaan Penelitian Peneliti dan Sagita adalah metode yang digunakan yaitu metode deskriftip pendekatan kualitatif untuk menganalisis permasalahan terkait Pelayanan yang di berikan Perusahaan daerah Kota Bandung melalui program bank sampah resik. namun perbedaan penelitian sagita dengan peneliti

dilihat dari permasalahanya dan lokasi tempat penelitianya berbeda , Peneliti melakukan Penelitian di kota bandung Sedangkan Sagita lokasi penelitian di Kota Cimahi.

Walaupun penelitian mengenai Bank Sampah sudah banyak yang melakukan riset penelitian . namun peneliti juga cukup tertarik untuk melakuakan penelitian mengenai Bank Sampah . terutama untuk PD Kebersihan dalam salah satu program nya melalui Program Bank Sampah resik dapat menjalankan tugas nya dalam bidang kebersihan dan pengelolaan Sampah di Kota Bandung. yang membuat penting dari penelitian ini adalah Peneliti merasa penelitian tentang Kualitas Pelayanan PD kebersihan melalui program bank sampah cukup menarik karena program bank sampah dapat merubah paradigma masyarakat Kota bandung dari membuang sampah menjadi memanfaatkan sampah yang dapat menghasilkan nilai ekonomi selain itu juga dapat mengurangi timbulan sampah di Kota Bandung dan Tempat Pembuangan Akir .

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dimulai dari Kualitas Pelayanan yang di berikan PD kebersihan belum cukup maksimal diliahat dari fasilitas fisik sarana pasarana yang masih kurang . serta Informasi dan sosialisasi yang di sampaikan oleh PD kebersihan belum cukup akurat terkait pelayanan Melalui Program Bank Sampah Resik. Proses registasi terkesan sangat lama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah , maka peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung Melalui Program Bank Sampah Resik"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Kota Bandung Melalui Program bank Sampah Resik dilihat dari indikator Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*)?

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung Melalui Program bank Sampah resik Di lihat dari indikator *tangibles?*
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung Melalui Program bank Sampah resik Di lihat dari indikator *reliability?*
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung Melalui Program bank Sampah resik Di lihat dari indikator *responsiveness?*
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota bandung Melalui Program bank Sampah resik Di lihat dari indikator *assurance ?*
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Melalui Program bank Sampah resik Di lihat dari indikator *empathy ?*

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Kota Bandung melalui program Bank Sampah Resik

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui (*Tangibles*) bukti fisik yakni bangunan, aparatur dan fasilitas pendukung lainnya dalam Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik.
2. Untuk mengetahui (*Realibility*) keandalan yakni kemampuan memberikan Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik.
3. Untuk mengetahui (*Responsiveness*) daya tanggap yakni keinginan para aparatur untuk membantu dan memberikan Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik
4. Untuk mengetahui (*Assurance*) Jaminan yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya dalam Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik
5. Untuk mengetahui (*Empathy*) empati meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

a. Penelitian ini dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang kajian kualitas pelayanan publik dan juga dapat memberikan manfaat ilmu di bidang pemerintahan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman, serta semangat belajar peneliti dalam melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perusahaan Daerah terkait, agar dapat menindak lanjuti segala masalah mengenai kualitas pelyanan Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama sebagai bahan informasi bagi masyarakat serta dapat memberikan pemahaman mengenai Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik.