

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Permasalahan sampah di Provinsi DKI Jakarta merupakan isu permasalahan publik yang menjadi tuntutan masyarakat dalam menangani pengelolaan sampah secara konsisten, terarah dan terpadu. Hal ini karena pengelolaan sampah tidak hanya menimbulkan masalah kesehatan, masalah kebersihan, masalah keindahan dan masalah ketertiban lingkungan, tetapi sekaligus juga menimbulkan masalah-masalah lain terkait erat dengan dampak yang terjadi pada kurangnya pengelolaan sampah yang terencana, terpola dan terpadu oleh seluruh Instansi Pemerintahan, Stakeholders dan dukungan partisipasi masyarakat.

Upaya Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta untuk mendukung pelayanan kebersihan melalui pengelolaan sampah yang terpadu, maka seluruh kelurahan di Provinsi DKI Jakarta diinstruksikan untuk melaksanakan fungsi pelayanan kebersihan dengan mempekerjakan para petugas PPSU (Pekerja Penanganan Sarana dan Prasarana Umum) pada Seksi Prasarana Sarana dan Kebersihan Lingkungan. Namun, kualitas pelayanan kebersihan lingkungan warga di Kampung Kota Intan belum sesuai harapan karena respon pelayanan sampah yang menumpuk kurang ditanggapi dengan cepat oleh petugas sampah, belum terpenuhinya tempat sampah di setiap blok / gang, dan kurangnya para petugas

swadaya kebersihan. Permasalahan kualitas pelayanan kebersihan lingkungan warga di Kampung Kota Intan kurang diupayakan pengelolaan yang terpadu dari warga bersama pemerintah berupa pengelolaan sampah di tempat pembuangan akhir sampah maupun tempat pembuangan sementara (Maesarini, 2016:165).

Berdasarkan fenomena di atas dapat dikatakan kualitas pelayanan kebersihan lingkungan warga di Kampung Kota Intan tepatnya berada di Kelurahan Pinangsia Kecamatan Tamansari Kota Administrasi Jakarta Barat belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh:

1. Respon pelayanan sampah yang menumpuk kurang ditanggapi dengan cepat oleh petugas sampah.
2. Jumlah petugas swadaya yang menangani permasalahan sampah yang masih terbatas.
3. Penyediaan tempat sampah di setiap blok / gang yang belum semua terpenuhi.
4. Perhatian petugas swadaya dan masyarakat pada kebersihan lingkungan kurang diperhatikan.
5. Penyediaan mobil bak sampah kurang tersedia mendukung pelayanan kebersihan.
6. Bertambahnya volume sampah setiap harinya.

Salah satu metode pendekatan yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah konsep *fuzzy service quality*. Konsep *fuzzy service quality* pada dasarnya adalah sebuah teori pengukuran yang mengakomodir bahasa linguistik dengan bahasa numerik (angka/statistik). Faktor ketidakpresisian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian variable linguistik. *Fuzzy service quality*

mengadaptasi ketidakpresisian data, ambiguitas dan subjektifitas, yang tidak dapat dilakukan dengan model servqual biasa.

Bertolak dari permasalahan pelayanan, pada penelitian ini digunakan metode *fuzzy service quality* untuk menyelesaikan permasalahan penilaian kualitas pelayanan, berkaitan dengan usaha pengukuran dan peningkatan kualitas pelayanan kebersihan yang berada di lingkungan warga di Kampung Kota Intan.

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh (Azizah, dkk, 2007:23). Kelima karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- a. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staff untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Dengan melihat semakin tingginya tuntutan kebersihan lingkungan terhadap pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan dirasakan oleh warga. Untuk itu pemerintah harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan pelayanan kebersihan seperti :

1. Pelayanan sampah yang menumpuk harus segera ditanggapi dengan cepat oleh petugas.
2. Penyediaan tempat sampah di setiap blok / gang yang belum semua terpenuhi.
3. Pengelolaan sampah di tempat pembuangan akhir sampah maupun tempat pembuangan sementara.

1.3. Maksud dan Tujuan

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis mempunyai beberapa maksud sebagai acuannya, sebagai berikut :

1. Mengetahui indeks tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kebersihan lingkungan warga di Kampung Kota Intan.
2. Menganalisis indeks tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kebersihan lingkungan warga di Kampung Kota Intan.
3. Menganalisa faktor-faktor pelayanan yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya.

Tujuan penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana STMIK Nusa Mandiri Jakarta.

1.4. Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang kami gunakan dalam penulisan ini yaitu dengan cara :

A. Observasi

Pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan pengamatan secara langsung pada warga setempat, pengamatan berstruktur, dan berperan serta secara lengkap di lingkungan warga di Kampung Kota Intan.

B. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi secara lengkap maka penulis melakukan suatu metode suatu tanya jawab mengenai semua kegiatan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kebersihan pada lingkungan warga di Kampung Kota Intan.

C. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengutip beberapa artikel, maupun referensi-referensi lainnya yaitu buku dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan judul laporan yang penulis buat sehingga hasil yang dicapai bena- benar optimal.

1.5. Ruang Lingkup

Batasan ruang lingkup yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas swadaya dan PPSU kepada masyarakat, tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kebersihan lingkungan, dan kesesuaian kinerja pelayanan kebersihan terhadap kualitas pelayanan yang menentukan

kepuasan warga pada lingkungan di Kampung Kota Intan dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*.

1.6. Hipotesa