

**KUALITAS LAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH
DI KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
YOSEF FREDINANDES WODA
161010043**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**KUALITAS LAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH
DI KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh :
Yosef Fredinandes Woda
161010043

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yosef Fredinandes Woda

NPM : 161010043

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah Di Kecamatan Sagulung Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi. ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi. ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 30 Januari 2023



Yosef Fredinandes Woda
161010043

**KUALITAS LAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH
DI KECAMATAN SAGULUNG
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh

**Yosef Fredinandes Woda
161010043**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 30 Januari 2023



**Dr. Karol Teovani Lodan, S., AP. M. AP.
Pembimbing**

ABSTRAK

Sampah merupakan masalah utama yang dihadapi oleh masyarakat yang ada di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Lambatnya pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung kerap dikeluhkan oleh warga di kawasan itu. Sampah yang seharusnya diangkut 2 kali dalam seminggu, sekarang hanya 1 kali. Hal tersebut karena kurangnya bin sampah di tempat pembuangan sampah (TPS). Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kualitas layanan pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian memilih metode penelitian ini karena ingin menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi yang terjadi pada tempat penelitian. Dengan metode penelitian deskriptif kualitatif peneliti bertujuan untuk mengali fakta mengenai Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah Di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Dimensi tangibles, masih terdapat kekurangan berkaitan dengan ketersediaan sarana prasarana, Dimensi Realibility, waktu jam kerja satgas pengangkutan sampah, sudah sesuai dengan SOP, Dimensi Responsiveness, Semua layanan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan dimanfaatkan oleh Dinas Lingkungan Hidup dalam merespon keluhan masyarakat terkait pelayanan pengangkutan sampah. Dimensi Assurance, pelayanan pengangkutan sampah sudah sesuai dengan waktu dalam SOP. Dimensi Empathy, Pelayanan pengangkutan sampah telah memberikan perhatian kepada masyarakat dengan melakukan pengangkutan sampah sesuai jadwal, durasi waktu yang sama tanpa membedakan lokasi pengangkutan.

Kata kunci : Sampah, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pengangkutan

ABSTRACK

Waste is the main problem faced by the community in Sagulung District, Batam City. The slow transportation of waste in Sagulung District is often complained by residents in the area. The supposed litter is transported 2 times a week, now only 1 time. This is due to the lack of waste bins in the garbage collection area (TPS). The purpose of this study is to analyze the quality of waste transportation services in Sagulung District, Batam City. The research method used by researchers is a descriptive method with a qualitative approach. The research chose this research method because it wanted to present data systematically, factually, and accurately regarding the conditions that occurred at the research site. With the qualitative descriptive research method, researchers aim to multiply the facts about the Quality of Waste Transportation Services in Sagulung District, Batam City. The dimension of tangibles, there are still shortcomings related to the availability of infrastructure, the Dimension of Realibility, the working hours of the waste transportation task force, it is in accordance with the SOP, the Responsiveness Dimension, All services can be utilized by the community and utilized by the Environmental Agency in responding to community complaints related to waste transportation services. Assurance Dimension, waste transportation services are in accordance with the time in the SOP. Empathy Dimension, Waste transportation services have given attention to the community by transporting waste according to schedule, the same duration of time without differentiating the location of transportation.

Keywords : *Waste, Quality of Service, Transportation Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Allah Yang Maha Kuasa. yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- 1 Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
- 2 Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Humaniora;
- 3 Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
- 4 Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Pembimbing Skripsi serta Pembimbing Akademik penulis pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
- 5 Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., Bapak Azhar Abbas, S.Sos., M.Si., Ibu Ulina Harma, S.AP., M.A.P., Bapak Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si., Bapak Bobby Mandala Putra, S.Ip., M.Si., Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis;
- 6 Segenap Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;

- 7 Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam;
- 8 Kasi Penangana Sampah dan Staf, beserta seluruh pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian;
- 9 Seluruh narasumber dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk penulis;
- 10 Ibu Elisabet Bella dan Ayah Markus Lengga, serta Maria Fatima Mei dan Kristiana Gene serta Yuliana De Lelis Sura Br yang terkasih yang tidak putus-putusnya memberikan doa, perhatian, dukungan morel dan materiel kepada penulis;
- 11 Rekan Mahasiswa/I Universitas Putera Batam khususnya Program Studi Administrasi Negara Angkatan 2016 yang selalu memberikan dorongan positif kepada penulis; dan
- 12 Seluruh pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung atau tidak dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Allah Yang Maha Kuasa. membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Rahmat-Nya, Aamiin.

Batam, 01 Februari 2023



Yosef Fredinandes Woda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAM JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	5
2.2 Fungsi Pelayanan Publik.....	11
2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	12
2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	16
2.5 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.7 Penelitian Terdahulu	32
2.8 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian	37

3.3 Sumber Data.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Analisis	39
3.6 Ke Absahan Data.....	40
3.7 Lokasih dan Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.I Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	43
4.1.2 Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam	56
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1 Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayar Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Daftar Narasumber Penelitian	38
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Secara Keseluruhan	50
Tabel 4. 2 Satuan Tugas Pengelolaan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Tahun Anggaran 2022.....	52
Tabel 4. 3 Sarana dan Prasarana Layanan Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung.....	54
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana Layanan Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung	56
Tabel 4. 5 Sumber Daya Manusia Layanan Pengangkutan Sampah Kecamatan Sagulung.....	59
Tabel 4. 6 SOP Jam kerja armada kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	71
Tabel 4. 7 Pelayanan Pengakutan Sampah Untuk Kecamatan Sagulung Kota Batam	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 3.2 Triagulasi Teknik.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	49
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup.....	51
Gambar 4.3 Mobil <i>Pick Up</i> dan Becak Motor Kecamatan Sagulung.....	57
Gambar 4.4 <i>Dum Truck</i> Dinas lingkungan Hidup Kota Batam.....	58
Gambar 4.5 <i>Compactor</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	58
Gambar 4.6 <i>Arm Roll</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	58
Gambar 4.7 <i>Bin Container</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam.....	59
Gambar 4.8 Satgas Pengangkutan Sampah di Kecamatan Sagulung	60
Gambar 4.9 Berifing Pagi Satgas Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	60
Gambar 4.10 SOP Satgas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam ...	64
Gambar 4.11 Petunjuk Teknis Proses Pengaduan Pelayanan Pengangkutan Sampah.....	66
Gambar 4.12 Website Pengaduan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam.....	67
Gambar 4.13 Aplikasi Pengaduan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	67
Gambar 4.14 Call Center Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam	68
Gambar 4.15 Jadwal Pelayanan Pengangkutan Sampah On SCHEDULE di Kecamatan Sagulung Tahun 2022	73