

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan Optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Sedangkan Fondasi kinerja layanan adalah kualitasnya. Dalam pengelolaan pelayanan publik, kinerja pelayanan memegang peranan penting. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan adalah kualitasnya. Salah satu indikator baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku adalah kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini juga menunjukkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten, bertanggung jawab, dan profesional. Kinerja aparatur pelayanan juga dapat dijamin optimal jika pelayanan publik berkualitas. Sejauh mana kinerja memberikan layanan masyarakat menentukan kualitasnya. Kompetensi penyedia layanan disertai dengan perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai moral dan etika pelayanan, serta tanggung jawab dan profesionalisme yang tinggi dalam pelaksanaan tanggung jawabnya (Hayat, 2019).

Kota Batam adalah sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Rempang Galang dan Pulau Pulau kecil lainnya di dekat kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam per 2020, jumlah penduduk Batam mencapai 1,196 juta jiwa. Batam merupakan bagian dari kawasan khusus perdagangan bebas antara Batam–Bintan–Karimun (BBK). Batam merupakan salah

satu kota dengan letak yang sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Negara Singapura dan Negara Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Kota Batam juga akan di proyeksikan menjadi salah satu kota pariwisata, maka dari itu aspek-aspek yang menjadi pendukung Kota Batam menjadi kota pariwisata yaitu salah satunya aspek kenyamanan yang terkait dengan sampah.

Menurut UU Nomor 18 Tahun 2008 tentang pengolahan sampah, dijelaskan bahwa sampah merupakan permasalahan nasional sehingga pengolahannya perlu dilakukan secara komprehensif dan terpadu dari hulu ke hilir agar memberikan manfaat secara ekonomi, sehat bagi masyarakat, dan aman bagi lingkungan, serta dapat mengubah perilaku masyarakat. Selain itu, ada hal lain yang penting untuk diperhatikan, bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dan pengolahan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau pihak lain yang diberikan tanggung jawab untuk itu. Dengan demikian permasalahan sampah yang terjadi di lokasi perumahan tidak dapat dibiarkan, tetapi harus dapat menyelesaikan masalah tersebut. (Kakara et al., 2018).

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 di angkut 2 kali dalam seminggu, sekarang hanya 1 kali. Hal tersebut karena kurangnya bin container sampah di (TPS). Selain bin kontainer kurang, mobil pick up dan becak motor pun ada yang rusak. Sejak 2019 lalu, jumlah bin kontainer sampah yang tersedia hanya sekitar 11 unit saja. Padahal ideal bin kontainer sampah di setiap Kecamatan itu harus sebanyak 25 unit. Perlu juga di ketahui hari ke hari volume sampah semakin banyak di wilayah Sagulung. Hal ini di sebabkan oleh adanya penambahan perumahan dan kavling baru. Armada yang di miliki Kecamatan Sagulung masih jauh dibawah standar. Untuk angkuta pick up ada sebanyak 14 unit, tapi yang layak operasional sebanyak 7 unit saja. Sedangkan untuk becak ada 9 unit, yang rusak ada 4 unit, sedangkan kecamatan sagulung tidak memiliki truk sampah. Kasi Tratib Kecamatan Sagulung, berharap supaya

kecamatan dan dinas lingkungan hidup (DLH) Kota Batam bersinergi sehingga masalah sampah di Sagulung cepat teratasi (Haluankepri.com, 2021).

Pada penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas layanan pengangkutan sampah, pada penelitian terdahulu yakni berdasarkan penelitian yang dilakukan Ujang Lukmanul Hakim, Ishak Kusnandar, dan Dian Andriani (2018) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah Oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya (Studi Di Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya)”.. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa masalah yang perlu mendapatkan perhatian dinas lingkungan hidup kota tasikmalaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dijelaskan sebagai berikut : 1. Dinas lingkungan hidup kota tasikmalaya meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi tangible. 2. Dinas lingkungan hidup meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi reliability. 3. Dinas lingkungan hidup meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi responsiveness; 4. Dinas lingkungan hidup meningkatkan kualitas Pelayanan Yang Terdapat Pada Dimensi Emphaty (Hakim et al., 2018).

Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu penelitian ini langsung mengarah pada kualitas pelayanan pengangkutan sampah yang ada di kecamatan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis melakukan penelitian untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana Kecamatan Sagulung dalam mengatasi permasalahan pengangkutan sampah yang ada di setiap wilayah Kecamatan Sagulung. Maka dari itu peneliti mengangkat judul tentang “**KUALITAS LAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH DI KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan merumuskan permasalahan yang akan di bahas pada skripsi ini yaitu :

Bagaimanakah Kualitas Layanan Pengangkutan Sampah Di Kecamatan Sagulung Kota Batam

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kualitas layanan pengangkutan sampah di Kecamatan Sagulung Kota Batam

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya Manajemen Pelayanan Publik.

2. Manfaat secara praktis

Bagi penyelenggaran pemerintah sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi pengambilan kebijakan dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan masalah layanan pengangkut sampah di Kecamatan Sagulung.