

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Istilah sampah pasti sudah tidak asing lagi ditelinga. Jika mendengar istilah sampah, pasti yang terlintas dalam benak kita adalah setumpuk limbah yang menimbulkan aroma bau busuk yang sangat menyengat. Sampah diartikan sebagai material sisa yang tidak diinginkan setelah berakhirnya suatu proses. Sampah adalah zat kimia, energi atau makhluk hidup yang tidak mempunyai nilai guna dan cenderung merusak. Bila sampah masuk ke dalam lingkungan (ke air, ke udara dan ke tanah), maka kualitas lingkungan akan menurun. Peristiwa masuknya sampah ke lingkungan inilah yang dikenal sebagai peristiwa pencemaran lingkungan. Berdasarkan sumbernya sampah terbagi menjadi sampah alam, sampah manusia, sampah konsumsi, dan sampah industri. Sedangkan berdasarkan sifatnya, sampah dibagi menjadi dua yaitu 1) sampah organik atau sampah yang dapat diurai contohnya daun-daunan, sayuran, sampah dapur (organik). 2) sampah anorganik atau sampah yang tidak terurai contohnya plastik, botol, kaleng, dan lain-lain.

Pelayanan persampahan dewasa ini menjadi isu strategis yang berhubungan dengan kesehatan dan keindahan lingkungan. Perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin kompleks cenderung memunculkan beragamnya harapan masyarakat atas terpenuhinya kebersihan lingkungan. Upaya pemenuhan harapan masyarakat tersebut terkendala pada terbatasnya sumber daya yang ada sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pemenuhan kebutuhan maka kewajiban pemerintahlah untuk mengurus dan mengelola pelayanan persampahan agar keinginan masyarakat terpenuhi.

Permasalahan pelayanan tersebut seyogyanya menjadi perhatian penyelenggaraan pelayanan agar fungsinya dapat berjalan dengan baik sehingga menghasilkan pelayanan persampahan yang prima. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang serius dan sungguh terhadap penyelesaian

permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Dalam hal pelayanan, pemerintah tidak hanya membangun dan mengembangkan berbagai aturan, sistem tetapi juga membangun manajemen/pengelolaan pelayanan. Meningkatkan kualitas pelayanan public bukanlah hal yang mudah karena banyak faktor yang harus dilibatkan dan dipertimbangkan dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik juga berdampak luas terhadap budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu kebutuhan pokok masyarakat yang menjadi bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah kebutuhan terhadap pelayanan persampahan khususnya persampahan rumah tangga. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, Pasal 5 disebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah. Pengelolaan sampah juga termasuk salah satu urusan wajib pemerintah daerah sebagaimana tercantum dalam Pasal 12 ayat (2) Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Masalah sampah merupakan bagian dari masalah lingkungan hidup. Sejak tanggal 5 Juni 1972 ditetapkan sebagai hari lingkungan hidup sedunia pada Konferensi PBB di Stockholm. Berkenaan dengan hal tersebut, di Indonesia tanggal 5 Juni diperingati sebagai hari lingkungan hidup dengan menanamkan rasa kesadaran dan kepedulian terhadap lingkungan termasuk permasalahan sampah. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk Indonesia dengan laju pertumbuhan yang tinggi dan perubahan pola konsumsi masyarakat maka berakibat pada tingginya volume, jenis dan ragam karakteristik sampah yang dihasilkan. Data Kementerian Lingkungan Hidup (2014) menyebutkan bahwa volume rata-rata sampah di Indonesia mencapai 200 ribu ton per hari dengan asumsi sampah yang dihasilkan individu setiap harinya 0,8 kilogram. Sumbangan terbesar berasal dari sampah perkotaan yang disebabkan oleh terjadinya penambahan penduduk. Semakin besar jumlah penduduk maka jumlah sampah yang dihasilkan juga semakin besar, sehingga penambahan penduduk juga berdampak pada penambahan volume sampah.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa pertumbuhan penduduk di Rokan Hulu semakin bertambah tiap tahunnya yang tentunya berbanding lurus dengan timbunan sampah. Semakin banyak penduduk maka akan semakin banyak sampah yang dihasilkan. Laju Pertumbuhan penduduk Kab. Rokan Hulu pada tahun 2020 adalah 4%.

Kota Pasir Pengaraian merupakan Ibu Kota Kabupaten Rokan Hulu, yang merupakan wilayah administrasi kecamatan Rambah dengan luas wilayah kecamatan Rambah 396,61 Km² atau 39.661 Ha, mempunyai 13 Desa dan 1 Kelurahan dengan pusat pemerintahan berada di Kelurahan Pasir Pengaraian. Pada Proposal ini, penulis ini membuat lokasi penelitian di beberapa wilayah di Kota Pasir Pengaraian, yakni Kelurahan Pasir Pengaraian, Desa Babussalam, Desa Pematang Berangan, Desa Rambah Tengah Utara, Desa Koto Tinggi dan Desa Rambah Tengah Hilir. Wilayah ini merupakan wilayah kerja Pelayanan Kebersihan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Rokan Hulu di Kota Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah.

Pelayanan persampahan kota Pasir Pengaraian melayani jalan-jalan protokol dan jalan yang dapat dilalui oleh truk pengangkut sampah yang selanjutnya diangkut menuju TPA. Pengangkutan sampah ini dilakukan pada pagi hari dan sore hari. Lokasi Tempat Pengolahan Akhir (TPA) sampah kota Pasir Pengaraian berlokasi di Desa Tanjung Belit Kecamatan Rambah, dengan luas 5 ha. TPA Tanjung belit sudah didesign untuk metode *Sanitary landfill* tetapi belum dalam pelaksanaannya masih Controlled Landfill.

Permasalahan sampah merupakan bagian dari permasalahan lingkungan. Kondisi yang ada saat ini bahwa pelayanan persampahan di beberapa daerah yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten/Kota merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari retribusi daerah. Namun, pencapaian retribusi daerah dari sampah belum maksimal bahkan terkesan tidak mencukupi untuk biaya operasional pelayanan.

Masyarakat yang mendapatkan pelayanan kebersihan dikenakan pajak retribusi persampahan sesuai dengan Perda Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum. Pajak ini dikutip oleh Petugas Retribusi Kebersihan yang tarifnya berbeda-beda terhadap objek-objek retribusi sesuai dengan isi Perda tersebut.

Permasalahan yang sering terdengar adalah adanya masyarakat yang mengeluh dengan lambatnya pengangkutan sampah di wilayah mereka. Sehingga sebagian masyarakat kurang puas dengan pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rokan Hulu.

Dilihat dari sisi penyelenggaraan pelayanan persampahan, pengelolaan sampah sampai saat ini masih bersifat sektoral yakni ditangani dinas/unit kerja pemerintah tertentu yang hanya berorientasi bahwa pengelolaan sampah untuk menghasilkan retribusi yang besar untuk PAD. Pelayanan yang diberikan pun masih bersifat ala kadarnya (minim). Seyogyanya pelayanan persampahan tidak hanya untuk mendapatkan retribusi tetapi juga merupakan bagian dari aspek pelayanan umum oleh Pemerintah. Pelayanan yang diberikan tidak maksimal dengan alasan sarana dan prasarana tidak memadai, kebijakan keuangan/anggaran yang minim dan keengganan masyarakat untuk berlangganan pelayanan sampah karena perilaku masyarakat yang masih menggunakan pekarangan untuk tempat sampah, membakar sampah bahkan membuang sampah sembarangan. Sedangkan jika dilihat dari sisi penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat baik masyarakat secara umum maupun masyarakat pembayar retribusi sampah (pelanggan), adanya anggapan bahwa masalah persampahan merupakan tanggung jawab pemerintah, dan retribusi yang dibayarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah Masyarakat Kota Pasir Pengaraian merasa puas dengan pelayanan persampahan? Apakah sarana dan prasarana persampahan sudah terpenuhi di lapangan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat tulisan ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Bidang Pengelolaan Sampah di Kota Pasir Pengaraian.
2. Mengetahui Kinerja Pengelolaan Sampah di Kota Pasir Pengaraian.

Adapun manfaat tulisan ini adalah :

1. Sebagai masukan bagi Pemerintah Daerah untuk menangani masalah persampahan di Kota Pasir Pengaraian.

1.4 Batasan Masalah

1. Dalam melakukan penelitian ini, penulis membatasi wilayah yang menjadi lokasi penelitian yakni Kelurahan Pasir Pengaraian, Desa Babussalam, Desa Pematang Berangan, Desa Koto Tinggi dan Desa Rambah Tengah Hilir.
2. Data menggunakan kuesioner dan data primer ke lapangan. Penyajian data dan pengolahan kuesioner didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis mempunyai beberapa tinjauan terhadap penelitian terdahulu tentang Analisis Kinerja Pengelolaan Persampahan yang mempengaruhi yaitu :

1. Penelitian oleh Alfi Rahmi 2018, tentang Evaluasi Sistem Transportasi Sampah Kota Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini dilakukan di Kota Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu dengan objek penelitian adalah sistem transportasi sampah yang ada di Kota Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu dan tempat pembuangan akhir (TPA) Tanjung Belit. Teknik Pengumpulan Data Pengumpulan data dalam penelitian ini khususnya untuk data primer dilakukan di lapangan, seperti data: a. Volume timbulan sampah b. Metode pengumpulan sampah c. Waktu dan ritasi Pengangkutan d. Jarak Tempuh e. Jenis dan jumlah kendaraan pengangkut f. Kebutuhan personil g. Rute dan Wilayah yang dilayani.
2. Ahmad Naqi Nu'man, tahun 2015, Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro, Semarang. penelitiannya berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Perumahan Bukit Permata Puri Kelurahan Beringin Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang Tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pengelolaan sampah rumah tangga. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan cross sectional, dan teknik sampling proporsi random sampling. Metode pengumpulan data dilakukan dengan angket menggunakan instrumen berupa kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah uji Rank Spearman. Factor-faktor yang berpengaruh adalah pengelolaan sampah, TPS, petugas pengangkut sampah

3. Tarihoran, Siti Halimatusa'diah, tahun 2015. Pelayanan Persampahan Rumah Tangga dan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan persampahan rumah tangga yang dilaksanakan oleh Kecamatan Percut Sei Tuan dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pelayanan persampahan rumah tangga di Kecamatan Percut Sei Tuan. Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisa kualitatif dan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan wawancara, studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner. Berdasarkan data dan hasil analisa yang telah dilakukan diketahui bahwa pelayanan sampah rumah tangga di Kecamatan Percut Sei Tuan dilaksanakan mulai dari pengutipan retribusi sampah, pengumpulan sampah dari rumah dan pembuangan sampah ke Tempat Pembuangan Akhir. Hambatan yang dirasakan pemerintah kecamatan terutama sarana dan prasarana pelayanan sampah yang kurang memadai. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner menunjukkan bahwa pelanggan pelayanan secara umum merasa puas meskipun skornya berada pada range terendah yakni 67,25. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan mengusulkan penambahan truk sampah, membuat taman-taman di bahu jalan, membuat slogan "Ciptakan Bersih dan Sadar Lalu Lintas" dan membuat Kampung Hijau.
4. Penelitian oleh Rondiyah dkk tahun 2014, Mahasiswa Bagian Peminatan Kesehatan Lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pengelolaan Sampah Di Pasar Banjarsari Kota Pekalongan. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah di Pasar Banjarsari Kota Pekalongan. Metode yang dilakukannya adalah Jenis penelitian ini adalah Explanatory Research yaitu menjelaskan hubungan antara

variabel yang diteliti melalui pengujian hipotesa. Rancangan penelitian yang digunakan adalah JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal), Volume 2, Nomor 3, Maret 2014 Online di <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm> 194 pendekatan Cross Sectional, dimana pengumpulan data dilakukan sekaligus pada suatu saat (point time approach). Data primer diperoleh dari survey dan wawancara langsung menggunakan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari pencatatan dan pelaporan yang ada di Pasar Banjarsari Kota Pekalongan serta dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekalongan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software statistik SPSS. Dan diikuti dengan kegiatan cleaning (pengecekan data tidak konsisten), editing (melengkapi data), coding (pemberian kode masing-masing data atau variabel), entry (memasukkan hasil data untuk dianalisis), tabulating (pengelompokkan data). Sampel yang diperoleh mewakili jumlah populasi yang ada yaitu 94 responden dari total 3855 pedagang di Pasar Banjarsari Kota Pekalongan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja persampahan adalah Pewadahan, Pengumpulan, pengangkutan, Kesadaran Penanganan Sampah individu, kesadaran membayar retribusi.

5. Prima Puspita Sari dan Benno Rahardyan 2012, yang berjudul Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemilahan Sampah. untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan pemilahan sampah dan dampaknya terhadap kesediaan masyarakat pada kegiatan pemilahan sampah . Tahap selanjutnya adalah penentuan variabel yang terkait dengan penelitian, penyusunan kuesioner, penentuan lokasi penelitian, pengumpulan data primer dan pengolahan data dan analisis. Variabel-variabel penelitian adalah profil masyarakat, partisipasi eksisting masyarakat dalam pemilahan sampah, persepsi, kendala dan kesediaan mengenai pemilahan sampah. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan tertutup. Wilayah penelitian terpilih adalah RW 02 Kel.

Cipedes (Bungur), RW 5 Kel. Sukamaju (Cibeunying), RW 02 Gegerkalong (KPAD), RW 01 Kel. Ledeng dan RW 06 Kel. Hegarmanah (Panorama) dan RW 10 Kel. Sekeloa (Sekeloa). Jumlah sampel adalah 217 responden dengan sampel minimum 30 responden di tiap wilayah. Pemilihan sampel dilakukan secara acak (random sampling). Factor yang mempengaruhi adalah kesediaan masyarakat, partisipasi masyarakat, pemilahan sampah, persepsi, tingkat kepercayaan

6. Mohamad Rizal, 2011. ANALISIS PENGELOLAAN PERSAMPAHAN PERKOTAAN. (Studi kasus pada Kelurahan Boya Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala). Dari pemaparan dan uraian yang penulis sajikan, khususnya menyangkut pengelolaan kebersihan kota di Kecamatan Bahwa, maka dapatlah ditarik suatu kesimpulan, sebagai berikut : a. Pengelolaan persampahan di Kota Donggala telah berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari indikator yang berhubungan dengan variabel sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang ada saat ini. Kecuali variabel partisipasi masyarakat, keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan persampahan / kebersihan menunjukkan indikator yang masih dirasakan kurang. b. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan persampahan di Kota Donggala menunjukkan bahwa kegiatankegiatan yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat seperti kegiatan sosialisasi masih sangat kurang dilakukan. Hal ini ditunjukkan dengan indikator yang menyatakan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam kategori sedang. Demikian pula indikator yang berkenaan dengan tingkat pendidikan staf dan tenaga kebersihan, yang masih menunjukkan persentasi kurang memadai yang masih cukup besar
7. Widi Hartanto, 2006. Kinerja Pengelolaan Sampah Di Kota Gombong Kabupaten Kebumen. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji kinerja pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Pemerintah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sasaran dari penelitian ini adalah menganalisis produksi sampah, menganalisis sarana prasarana

pengelolaan sampah, mengkaji lingkup wilayah pelayanan sampah, mengkaji kinerja pengelolaan sampah berdasarkan standar normatif maupun berdasarkan persepsi masyarakat, mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, menganalisis secara komprehensif kinerja pengelolaan sampah, serta menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pengelolaan sampah berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Ruang lingkup spasial penelitian ini meliputi 29 Desa/Kelurahan berdasarkan RUTRK Kota Gombong. Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif, dengan teknik analisis menggunakan standar normatif dan distribusi frekuensi. Teknik sampling menggunakan metode stratified random sampling yang membagi populasi yang heterogen menjadi kelompok-kelompok yang homogen berdasarkan sumber penghasil sampah dengan jumlah sampel 99 responden. Hasil dari penelitian ini adalah produksi sampah di Kota Gombong mencapai 279 m³ /hari. Dari 29 Desa/Kelurahan di Kota Gombong, yang seharusnya mendapat prioritas jangkauan pelayanan sampah mencapai 17 Desa/Kelurahan, dengan jumlah sampah yang seharusnya terangkut sebesar 109,43 m³/hari. Sampah yang terangkut saat ini, hanya mencapai 40 m³ /hari, sehingga kinerja pengelolaan sampah mencapai 36,5 %. Luas daerah terlayani mencapai 36,20 % dan penduduk terlayani mencapai 30,17%. Dari kondisi tersebut, maka kinerja pengelolaan sampah masih sangat kurang. Hasil kinerja pengelolaan sampah berdasarkan persepsi masyarakat, sebagian besar dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sehingga belum sepenuhnya sesuai dengan kepuasan atau harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan kinerja pengelolaan sampah belum sepenuhnya berjalan efektif. Hasil kinerja dipengaruhi oleh aspek teknis, kelembagaan, pembiayaan, hukum dan peran serta masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah antara lain jumlah personil dan sarana prasarana masih sangat terbatas, operasional pengangkutan yang belum optimal, masih kurang jelasnya pembagian tugas terutama pada sistem pengumpulan dan

pengangkutan, pendapatan dari retribusi rendah sehingga perlu subsidi untuk operasional, biaya operasional sangat terbatas, masyarakat belum sepenuhnya mendukung pengelolaan sampah dan masih kurangnya penindakan terhadap pelanggaran peraturan tentang persampahan.

2.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu

Adapun perbedaan penelitian terdahulu terhadap penelitian saat ini Penulis lakukan seperti :

1. Waktu penelitian yang dilakukan penulis adalah pada tahun 2020.
2. Dilakukan di Kota Pasir Pengaraian
3. Diolah dengan menggunakan aturan KEMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pengertian Sampah

Undang-Undang Nomor 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah Sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat. Pengelolaan sampah adalah kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah.

Menurut Kamus Lingkungan Hidup dalam Basriyanta (2007:17), sampah adalah bahan yang tidak mempunyai nilai atau tidak berharga untuk digunakan secara biasa atau khusus dalam produksi atau pemakaian; barang rusak atau cacat selama manufaktur atau materi berlebihan atau buangan. Sedangkan definisi sampah menurut Tim Penulis Penebar Swadaya (2008:6) adalah suatu bahan yang terbuang atau dibuang dari sumber hasil aktivitas manusia maupun alam yang belum memiliki nilai ekonomis.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut sampah dapat dibedakan atas dasar sifat-sifat biologis dan kimianya sehingga mempermudah pengelolaannya sebagai berikut:

1. Sampah yang dapat membusuk (*garbage*), menghendaki pengelolaan yang cepat. Gas-gas yang dihasilkan dari pembusukan sampah berupa gas metan dan H₂ Syang bersifat racun bagi tubuh.
2. Sampah yang tidak dapat membusuk (*refuse*), terdiri dari sampah plastik, logam, gelas, karet, dan lain-lain.
3. Sampah yang berupa debu/sisa hasil pembakaran bahan bakar atau sampah.

Sampah yang berbahaya bagi kesehatan, yakni sampah B3 adalah sampah yang karena sifatnya, jumlah, dan konsentrasinya atau karena sifat kimia, fisika, dan mikrobiologinya dapat meningkatkan mortalitas dan

morbilitas secara bermakna atau menyebabkan penyakit yang irreversibel ataupun sakit berat yang pulih (tidak berbalik) atau reversibel (berbalik) atau berpotensi menimbulkan bahaya sekarang maupun dimasa yang akan datang terhadap kesehatan atau lingkungan apabila tidak diolah, disimpan atau dibuang dengan baik.

3.2 Undang-undang Persampahan

Ada beberapa Undang-undang tentang Persampahan, yakni :

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga
2. Peraturan Presiden (PERPRES) nomor 97 tahun 2017 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.

3.3 Sumber Sampah

Sampah berasal dari kegiatan penghasil sampah seperti pasar, rumah tangga, perkotaan (kegiatan komersial/ perdagangan), penyapuan jalan, taman, atau tempat umum lainnya, dan kegiatan lain seperti dari industri dengan limbah yang sejenis sampah. Sumber dari sampah di masyarakat pada umumnya berkaitan erat dengan penggunaan lahan dan penempatan. Beberapa sumber sampah dapat diklasifikasikan menjadi antara lain:

1. Perumahan
2. Komersil
3. Institusi
4. Konstruksi dan pembongkaran
5. Pelayanan perkotaan..

3.4 Pewadahan

Pewadahan sampah adalah aktivitas menampung sampah sementara dalam suatu wadah individual atau komunal di tempat sumber sampah. Dalam operasional pengumpulan sampah, masalah pewadahan memegang peranan yang sangat penting, tempat penyimpanan sampah pada sumber diperlukan untuk mencegah sampah agar jangan berserakan yang akan memberi kesan atau terlihat kotor serta untuk mempermudah proses kegiatan pengumpulan, sampah yang dihasilkan perlu disediakan tempat untuk penyimpanan/penampungan sambil menunggu kegiatan pengumpulan sampah.

Dalam melakukan pewadahan harus disesuaikan dengan jenis sampah yang telah terpilah, yaitu:

1. Sampah organik seperti daun sisa, sayuran, kulit buah lunak, sisa makanan dengan wadah warna gelap.
2. Sampah anorganik seperti gelas, plastik, logam, dan lainnya, dengan wadah warna terang
3. Sampah bahan berbahaya beracun (B3) rumah tangga dengan warna merah yang diberi lambang khusus atau semua ketentuan yang berlaku (Departemen Pekerjaan Umum, 2002).

Menurut SNI 19-2454-2002 yang dimaksud dengan pemilahan sampah adalah proses pemisahan sampah berdasarkan jenis sampah yang dilakukan sejak dari sumbernya sampai dengan pembuangan akhir. Pewadahan dan pemilahan sampah yang baik akan mempengaruhi kinerja daur ulang sampah yang lebih baik.

Menurut Rahardyan dan Widagdo (2005), tujuan dari pewadahan adalah untuk memudahkan dalam pengangkutannya dan selain itu dengan penggunaan wadah ini, bau akibat pembusukan sampah yang juga dapat menarik perhatian lalat dapat diatasi, air hujan yang berpotensi menambah kadar air sampah dapat dikendalikan dan pencampuran sampah yang tidak sejenis dapat dihindari.

3.5 Timbulan Sampah

Timbulan sampah adalah banyaknya sampah yang timbul dari masyarakat dalam satuan volume maupun berat per kapita perhari, atau perluas bangunan, atau perpanjang jalan (SNI, 19-2454-2002). Selain itu timbulan sampah adalah banyaknya sampah yang dihasilkan dari aktifitas masyarakat setiap harinya berupa sampah organik atau non organik. Timbulan sampah mempunyai besaran yang berbeda di daerah. Faktor yang mempengaruhi timbulan sampah antara lain:

1. Jumlah penduduk, meningkatnya jumlah penduduk maka timbulan sampah meningkat.
2. Keadaan sosial dan ekonomi, semakin tinggi sosial ekonomi masyarakat maka semakin banyak timbulan sampah per kapita yang dihasilkan.
3. Kemajuan teknologi, semakin maju teknologi akan menambah sampah dari segi jumlah dan kualitas.

3.6 Fasilitas Pengangkutan Sampah

Pengangkutan sampah adalah tahap membawa sampah langsung dari sumber sampah dengan sistim pengumpulan individual langsung atau pengumpulan melalui sistim pemindahan menuju TPA. Pola pengangkutan dengan sistim pengumpulan individual langsung, kendaraan dari pool menuju titik sumber sampah dan mengambil sampah setiap titik sumber sampah sampai penuh, selanjutnya diangkut ke TPA. Setelah truk dikosongkan selanjutnya truk mengambil sampah di lokasi lainnya dan seterusnya sesuai jumlah ritase yang telah ditetapkan. Pengangkutan dengan sistem pemindah, truk dari pool menuju lokasi pemindah lalu dibawa ke TPA, selanjutnya pengambilan ke pemindah lain sesuai ritase yang telah ditetapkan.

3.7 Ritasi Pengangkutan Sampah

Ritasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perjalanan bolak-balik. Hal ini berarti proses pengambilan sampah dari sumber sampah dan dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Ini dikatakan sama dengan 1 kali ritasi.

3.8 Retribusi

Retribusi (Marihhot. P.Siahaan, 2005: hal 5) adalah pembayaran wajib dari penduduk kepada Negara karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh Negara bagi penduduknya secara perorangan. Pengertian retribusi secara umum adalah pembayaran- pembayaran kepada Negara yang dilakukan oleh mereka yang menggunakan jasa-jasa Negara.

Retribusi daerah yang selanjutnya disebut Retribusi (Marihhot.P.Siahaan,2005:hal 432) adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan

Retribusi adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan oleh pemerintah (Tony Marsyahrul; 2005, hal 2).

3.9 Kepuasan Pelanggan

Menurut Lukman (Pasolong, 2007) bahwa kepuasan sebagai tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Di dalam Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 ditetapkan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran

Indeks Kepuasan Masyarakat yang kemudian dibentuk kedalam 14 pertanyaan yakni sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselenggarakan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit pemberi pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pemberian pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan. Publik atau masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang dilaksanakan instansi pemerintah sudah seyogyanya dipuaskan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, publik harus merasa puas dengan pelayanan karena mereka telah membayar pajak/retribusi dan mereka berhak untuk mendapatkan pelayanan tertentu dari pemerintah.

Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir

2. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

c. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang :

$$\frac{\text{Jumlah Unsur}}{\text{Jumlah bobot}} = \frac{1}{14} = 0,071 \dots \dots \dots (1)$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} \dots (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \dots \dots \dots (3)$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi (IKM)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tahun 2004

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3.2 Rekap Data Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	?
2.	Persyaratan pelayanan	?
3.	Kejelasan petugas pelayanan	?
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	?
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	?
6.	Kemampuan petugas pelayanan	?
7.	Kecepatan pelayanan	?
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	?
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	?
10.	Kewajaran biaya pelayanan	?
11.	Kepastian biaya pelayanan	?

12.	Kepastian jadwal pelayanan	?
13.	Kenyamanan lingkungan	?
14.	Keamanan pelayanan	?

Sumber : KEMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tahun 2004

Untuk mengetahui Indeks Pelayanan Masyarakat maka dihitung dengan cara berikut ini :

$$\begin{aligned}
 & (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) \\
 & (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) \\
 & (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) \\
 & (\quad \times 0,071) + (\quad \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah ?}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= ? x 25 =
- Ditentukan mutu pelayanan ?
- Ditentukan kinerja unit pelayanan ?