

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu upaya dalam memenuhi dan mengurus sesuatu yang menjadi kebutuhan seseorang (Lestari & Santoso, 2022). Pelayanan erat hubungannya dengan jasa layanan yang dapat bermanfaat dan dibutuhkan banyak orang seperti jasa layanan kesehatan, pendidikan dan kebersihan yang disediakan oleh pemerintah serta pihak swasta. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa “Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku untuk setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara” (Republik Indonesia, 2009).

Pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui layanan publik menjadi tugas pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam menciptakan *good governance*. Salah satu bentuk implementasi dan fungsi pemerintah sebagai birokrasi publik adalah menyediakan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat dan negara (Lestari & Santoso, 2022). Lebih lanjut dijelaskan oleh (Dwiyanto, 2008) bahwa terdapat beberapa parameter yang harus dipenuhi untuk mewujudkan tata kelola *good governance* dalam pelayanan publik, yaitu :

- a. Efisien : tercapainya pelayanan publik dengan biaya sedikit, tepat waktu, dan tidak boros tenaga.
- b. Responsif (daya tanggap) : kemampuan organisasi dalam melakukan identifikasi terhadap kebutuhan masyarakat, menentukan prioritas dan meningkatkan program pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan dan aspirasi masyarakat.
- c. Non-partisipan : pelayanan yang memberikan perhatian kepada seluruh pengguna layanan secara adil dan tidak membedakan berdasarkan status sosial, ekonomi, kesukuan, etnik, agama dan sebagainya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah dalam bidang lingkungan adalah pengelolaan sampah. Sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 11 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pengelolaan sampah yang berkelanjutan dan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan. Hal ini bertujuan untuk memberikan jaminan terhadap hak warga negara untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Jaminan atas penyediaan fasilitas pengolahan sampah berupa sarana pengangkutan dan infrastruktur pengolahan sampah yang cukup dan memadai, serta sumber daya manusia yang terampil dalam melakukan pengelolaan sampah, sehingga diharapkan mampu mencegah terjadinya pencemaran lingkungan akibat sampah. Dalam pengelolaan sampah berkelanjutan diperlukan pelayanan publik yang efektif dalam mewujudkan kota dan pemukiman yang berkelanjutan berdasarkan jumlah rumah tangga yang terlayani dalam melakukan pengelolaan sampah.

Pelayanan publik yang baik harus dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakat. Kepuasan diukur dari sudut pandang pengguna layanan/masyarakat yang memperoleh jasa layanan pengelolaan sampah. Mengetahui ukuran tingkat kepuasan masyarakat menjadi bagian yang paling utama guna merencanakan penyediaan layanan yang lebih baik, efektif dan efisien (Lestari & Santoso, 2022). Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan sampah, akan menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja pemerintah dalam mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik.

2.2. Konsep Dasar Sampah

2.2.1. Pengertian Sampah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 mendefinisikan “sampah sebagai sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat” (Republik Indonesia, 2008). Sampah adalah sisa dari suatu bahan yang telah dimanfaatkan bagian-bagiannya atau karena proses pengolahan dan sudah tidak ada harganya jika ditinjau dari segi ekonomi dan dapat menyebabkan gangguan kesehatan dan lingkungan (Triani, 2017). Dalam SNI 8632:2018 tentang

tata cara perencanaan teknik operasional pengelolaan sampah perkotaan mendefinisikan sampah sebagai “sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat” (Badan Standarisasi Nasional, 2018).

Berdasarkan beberapa pengertian sampah yang telah dikemukakan diatas, maka sampah dianggap sebagai sisa-sisa suatu bahan sebagai produk samping dari kegiatan makhluk hidup. Sampah memiliki karakteristik dan komponen penyusun yang beragam, sehingga perlu dikelola sesuai dengan kaidah dan menggunakan teknologi yang tepat agar tidak menimbulkan degradasi terhadap lingkungan.

2.2.2. Sumber dan Komposisi Sampah

Sampah dihasilkan dari aktivitas manusia maupun proses alam dalam berbagai bentuk. Perkembangan wilayah perkotaan dan kemajuan teknologi membawa perubahan besar pada pola kehidupan dan aktivitas masyarakat yang semakin kompleks. Pertumbuhan jumlah penduduk dan aktivitas perekonomian di perkotaan secara langsung berdampak pada volume sampah yang dihasilkan. Timbulan sampah di wilayah perkotaan dapat bersumber dari berbagai tempat, seperti rumah tangga, pemukiman, pertokoan, pasar, perkantoran serta fasilitas sosial dan umum lainnya. Sumber sampah merupakan asal mula sampah tersebut dihasilkan, sedangkan penghasil sampah adalah orang atau proses alam yang menyebabkan terbentuknya sampah (Republik Indonesia, 2008).

“Sampah rumah tangga merupakan sampah yang berasal dari kegiatan sehari-hari dalam rumah tangga yang tidak termasuk tinja dan sampah spesifik, sedangkan sampah sejenis sampah rumah tangga adalah sampah rumah tangga yang berasal dari kawasan komersial, kawasan industri, kawasan khusus, fasilitas sosial, fasilitas umum dan/atau fasilitas lainnya” (Republik Indonesia, 2012). Lebih lanjut (Tchobanoglous & Kreith, 2002) mengelompokkan jenis sampah berdasarkan sumbernya sebagaimana disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Sumber dan Jenis Sampah

Sumber Sampah	Keterangan	Jenis Sampah
Perumahan/Tempat Tinggal	Rumah, apartemen	Sampah sisa makanan, plastik, kardus, kulit, kertas, tekstil, kayu, kaleng, kaca, alumunium, logam lainnya, daun, sampah berbahaya seperti sampah elektronik, baterai, oli dan ban
Komersial	Toko, pasar, hotel, gedung perkantoran, percetakan, restoran, motel, stasiun pengisian bahan bakar, bengkel mobil dll	Kardus, kayu, kertas, sampah sisa makanan, sampah logam, kaca, debu, serta jenis sampah lainnya yang dihasilkan oleh rumah tangga
Instansi	Sekolah, pusat pemerintahan, rumah sakit, penjara, dll	Jenis sampah yang dihasilkan sama dengan yang bersumber dari komersial
Industrial	Konstruksi pembangkit listrik, fabrikasi, manufaktur, pabrik kimia, pelabuhan bongkar muat, kilang minyak, dll	Plastik, kayu, kertas, logam, kardus, sampah makanan, kaca, sampah berbahaya, sampah elektronik, oli, baterai dan ban
Konstruksi dan Pembongkaran	Lokasi pembangunan, renovasi, perobohan bangunan, perbaikan jalan, perbaikan trotoar dll	Kayu, baja, beton, tanah, dll
Layanan Kota	Penyapuan jalan, taman dan pantai, tempat rekreasi, pembersihan taman, dll	Sampah elektronik, oli, baterai, ban, sampah pembersihan jalan, ranting, daun, debu, sampah yang berasal dari taman, pantai dan tempat rekreasi
Fasilitas Perawatan	Pengolahan air limbah, pengolahan air, proses produksi pabrik, dll	Sampah proses produksi dan perawatan berbentuk lumpur dan bahan sisa lainnya
Pertanian	Ladang dan sawah, kebun buah, peternakan, pertanian, dll	Sisa pakan ternak, sampah pertanian, sampah berbahaya

Sumber : Tchobanoglous & Kreith (2002)

Komposisi sampah sebagaimana didefinisikan dalam SNI 19-3964-1994 merupakan komponen fisik sampah seperti sisa-sisa makanan, kertas-karton, kayu, kain dan tekstil, karet dan kulit, plastik, logam besi-non besi, kaca dan lain sebagainya seperti tanah, pasir, batu, keramik (Badan Standarisasi Nasional, 1994). Hadiwiyoto (1983) mengklasifikasikan sampah berdasarkan sifatnya menjadi 2 (dua) jenis yaitu sampah organik dan anorganik. Sampah organik mengandung material yang mudah terdegradasi oleh mikroba seperti sisa makanan, kertas, daun dan karton (Triani, 2017). Komponen penyusun utama sampah anorganik bukan berasal dari senyawa rantai karbon (Tchobanoglous & Kreith, 2002). Sampah anorganik tidak disusun oleh material yang bersifat organik sehingga sulit terdegradasi oleh mikroba. Jenis sampah anorganik meliputi plastik, kertas, kaca/gelas, besi, kardus dan logam lainnya (Badan Standarisasi Nasional, 2008). Pengelompokan jenis sampah dapat membantu dalam menentukan cara pengelolaan serta teknologi yang tepat untuk digunakan. Setiap jenis sampah disusun dari material yang berbeda-beda dan membentuk karakteristik tersendiri sehingga membutuhkan penanganan yang berbeda pula. Komposisi sampah merupakan data yang menjadi dasar dalam menentukan jenis peralatan dan fasilitas yang akan digunakan serta untuk menentukan kelayakan fasilitas penanganan sampah (Damanhuri & Padmi, 2018).

Besarnya timbulan dan komposisi sampah yang dihasilkan dari sumber sampah dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain :

- a. Wilayah yang memiliki cuaca dengan kelembaban tinggi, maka berpengaruh terhadap kandungan air dalam sampah.
- b. Pengumpulan sampah ke TPS agar dilakukan secara terpisah dan terjadwal. Penumpukan sampah di TPS yang cukup lama akan membuat komposisi sampah organik berkurang akibat pembusukan, sedangkan sampah anorganik sulit terdegradasi.
- c. Timbulan jenis sampah musiman dalam jumlah besar pada jenis tertentu dipengaruhi oleh musim buah-buahan yang sedang berlangsung.

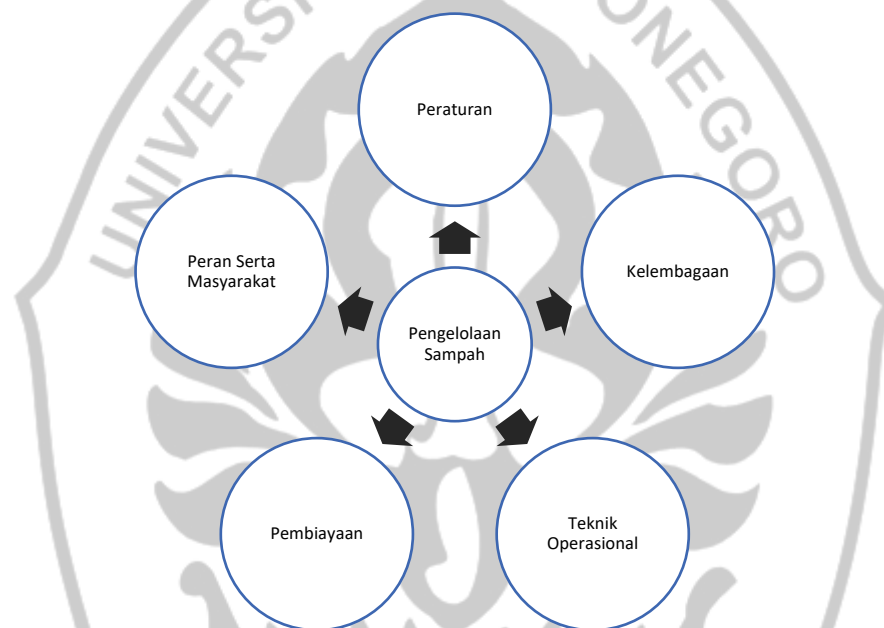
- d. Tingkat sosial ekonomi masyarakat yang tinggi akan menghasilkan sampah dengan komponen kertas dan plastik yang lebih tinggi dan sampah organik yang lebih rendah dibandingkan dengan daerah dengan ekonomi lebih rendah.
- e. Kemasan dari produk yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Negara maju akan menghasilkan sampah kemasan kertas lebih banyak, sedangkan negara berkembang menghasilkan sampah kemasan plastik yang lebih banyak..

Mengelompokkan sampah berdasarkan sumber dan jenisnya dapat menjadi dasar dalam pemilihan metode dan teknologi dalam sistem pengelolaannya. Sampah organik yang mudah membusuk harus segera dimanfaatkan menjadi pakan ternak maupun diolah menjadi kompos, biogas dan sebagainya. Sedangkan sampah anorganik yang sudah terpilah dapat dikelola melalui proses daur ulang. Pemilahan yang telah dilakukan dari sumber sampah akan mempermudah dalam pengelolaannya serta dapat mengurangi beban di TPA.

2.3. Pengelolaan Sampah

Pengelolaan sampah merupakan kewajiban seluruh lapisan masyarakat, yang dilakukan secara komprehensif dan berwawasan lingkungan sejak dari rumah hingga ke tempat pengolahan akhir sampah. Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 dijelaskan bahwa “pengelolaan sampah adalah kegiatan sistematis, menyeluruh dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah”. Pengurangan sampah meliputi kegiatan pembatasan, penggunaan kembali dan pendauran ulang. Sedangkan kegiatan penanganan sampah meliputi pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir. Menurut Tchobanoglous, dkk (1993), pengelolaan sampah di definisikan sebagai kontrol terhadap sampah yang dilakukan melalui kegiatan pewardahan, pengumpulan, pemindahan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir sampah dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip terbaik untuk kesehatan, ekonomi, keteknikan, konservasi, estetika, lingkungan dan juga terhadap sikap masyarakat (Damanhuri & Padmi, 2018).

Kebijakan pengelolaan sampah perkotaan di Indonesia menetapkan bahwa pengelolaan sampah merupakan sebuah sistem yang terdiri dari lima komponen sub-sistem yaitu aspek peraturan/hukum, kelembagaan atau organisasi, teknik operasional, pembiayaan atau retribusi serta partisipasi masyarakat (Damanhuri & Padi, 2018). Keseluruhan aspek harus saling mendukung, saling berinteraksi dan saling terhubung dalam sistem pengelolaan sampah yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan pengelolaan sampah berkelanjutan sebagaimana ditunjukkan dalam gambar berikut.



Gambar 1. Skema Sistem Pengelolaan Sampah

2.3.1. Aspek Peraturan/Hukum

Aspek peraturan atau hukum merupakan landasan dari keseluruhan sistem dalam pengelolaan sampah. Aspek ini mengatur mengenai standar teknis serta menetapkan tanggung jawab dan kewajiban seluruh pemangku kepentingan yaitu pemerintah, badan usaha/pihak swasta dan masyarakat. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2008 merupakan regulasi yang menjadi payung hukum dalam penyelenggaraan pengelolaan sampah di Indonesia. Pelaksanaan teknis pengelolaan sampah di daerah, diserahkan kepada masing-masing pemerintah daerah yang berada di tingkat provinsi hingga kabupaten/kota.

2.3.2. Aspek Kelembagaan

Keberadaan kelembagaan yang baik menjadi prasyarat dalam upaya penanganan sampah perkotaan. Pengelolaan sampah tidak terlepas dari peran aspek kelembagaan yang melibatkan banyak pemangku kepentingan. Lebih lanjut dijelaskan dalam (Puspasari & Mussadun, 2016) bahwa kelembagaan berperan untuk meningkatkan partisipasi dan kepedulian masyarakat, mendorong inovasi teknologi pengolahan sampah, optimalisasi nilai ekonomi dari sampah, menjamin ketersediaan infrastruktur pendukung dan memfasilitasi penyelenggaraan pengelolaan sampah yang berkelanjutan.

Pengelolaan sampah di pemukiman dapat melibatkan berbagai aktor dalam rangka mengoptimalkan kinerja penyedia jasa layanan pengelolaan sampah serta menguatkan fungsi lembaga penyusun kebijakan dan pelaksana di lapangan. Dalam pengelolaan sampah, organisasi dan manajemen merupakan kegiatan multidisiplin yang berkaitan dengan berbagai aspek seperti sosial, budaya, ekonomi serta masyarakat yang dilayani, dengan melibatkan pihak swasta sebagai operator dan pemerintah daerah sebagai regulator (Damanhuri & Padmi, 2018). Suatu organisasi pengelola sampah wajib memiliki personil yang memiliki kompetensi dalam melaksanakan operasional penanganan sampah yang ramah lingkungan dan efisien. Institusi pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan dalam bidang persampahan dan melibatkan peran aktif dari masyarakat melalui pembayaran retribusi serta menerapkan konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) dari sumber sampah.

Kelembagaan dalam pengelolaan sampah merupakan unit organisasi yang terdiri dari pemerintah, komunitas, pihak swasta dan masyarakat sebagai penghasil sampah yang terlibat secara langsung dalam menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya (Masjhoer dkk., 2022). Bentuk kelembagaan pengelolaan sampah dapat berupa perusahaan daerah, suku dinas maupun seksi, sesuai dengan kategori dan jumlah timbulan sampah yang harus dikelola. Terdapat berbagai bentuk kelembagaan dalam pengelolaan persampahan di Indonesia (Qodriyatun, 2015), antara lain :

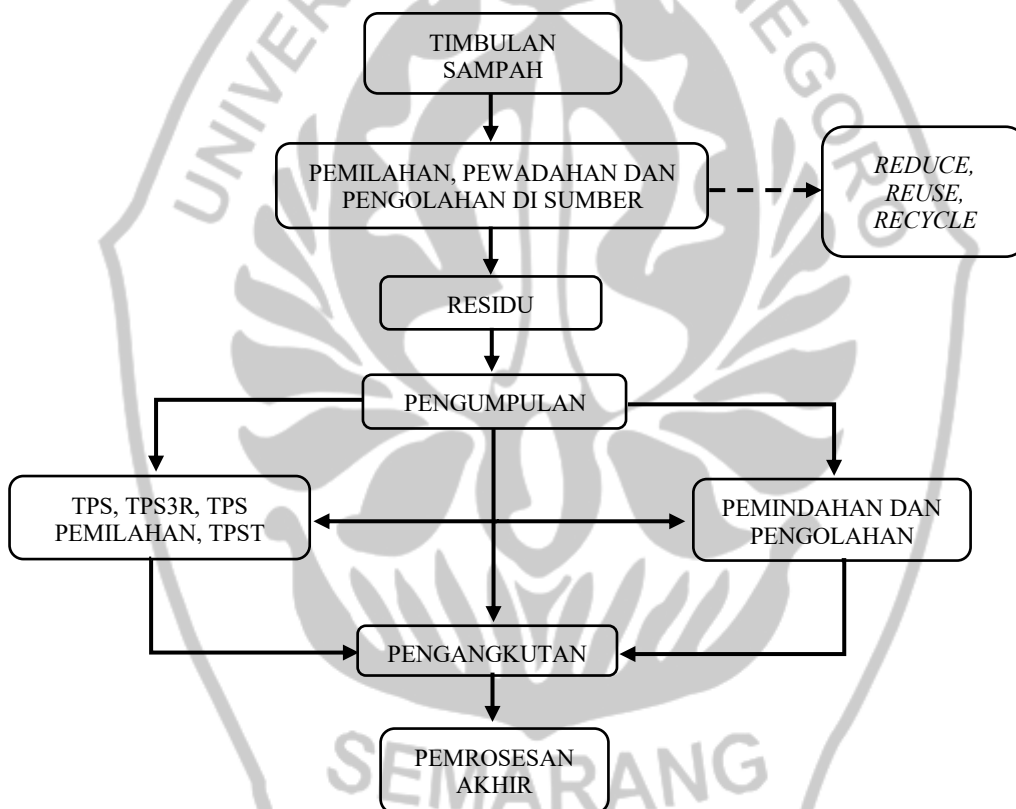
- a. Seksi Kebersihan yang berada dibawah naungan satu instansi/dinas. Kelembagaan dalam bentuk seksi dapat diterapkan bagi kota/kabupaten yang masih mampu menanggulangi masalah kebersihan dibawah satu unit kerja/seksi.
- b. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang bernaung di bawah suatu instansi/dinas. Kelembagaan UPTD dibentuk apabila dalam suatu struktur organisasi dibawah dinas belum terdapat seksi tersendiri yang menangani masalah kebersihan. Sehingga UPTD lebih dapat menekankan pada masalah operasional dan mempunyai otonomi yang lebih dibandingkan seksi.
- c. Instansi/Dinas Kebersihan setingkat eselon 2, yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dapat memberikan percepatan pelayanan pada masyarakat dan bersifat nirlaba. Dinas ini dibentuk karena aktivitas dan volume pekerjaan yang sangat tinggi.
- d. Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan, yaitu suatu organisasi/perusahaan pengelola yang dibentuk oleh karena permasalahan kebersihan di suatu kota tersebut sudah sangat kompleks. Bentuk kelembagaan ini sesuai untuk kota besar/metropolitan. PD kebersihan tidak mendapat subsidi pendanaan dari pemerintah daerah sehingga ketercapaian target penerimaan retribusi sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan operasional.

2.3.3. Aspek Teknis Operasional

Aspek teknis operasional dalam pengelolaan sampah adalah sistem manajemen yang mengintegrasikan berbagai sub-sistem yang biasa dijumpai dalam penanganan sampah khususnya pewadahan (*storage*), pengumpulan (*collection*), pemindahan (*transfer*), pengangkutan (*transportation*), pengolahan (*treatment*) dan pemrosesan akhir (*final disposal*) (Damanhuri & Padmi, 2018). Teknik operasional merupakan aspek penting dalam sistem penanganan sampah. Melalui perencanaan operasional yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sampah sehingga dapat meminimalkan gangguan terhadap lingkungan dan menjamin kesehatan warga negara. Sistem operasional mencakup penanganan material dan pengolahan sampah yang dihasilkan dari berbagai sumber

dikumpulkan, diangkut, diproses dan dibuang secara teratur. Prosedur dan praktik untuk setiap sistem komponen harus didefinisikan secara jelas melalui mekanisme terpadu untuk memantau dan mengendalikan operasi (Shekdar, 2009).

Teknis operasional pengelolaan sampah perkotaan sebagaimana digambarkan dalam SNI 8632:2018 terdiri dari upaya pengurangan dan penanganan sampah, pewadahan sampai dengan pemrosesan akhir sampah yang terintegrasi dengan melakukan pemilahan sampah dari rumah. Diagram teknis operasional pengelolaan persampahan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Diagram Teknik Operasional Pengelolaan Persampahan

Sekolah Pascasarjana

2.3.3.1. Pengurangan Sampah

Pengurangan sampah merupakan penerapan konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) yang dapat dilakukan oleh masyarakat untuk mengurangi jumlah sampah yang berakhir di TPA. Dalam Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun

dijelaskan bahwa “Pengurangan sampah merupakan kegiatan yang meliputi pembatasan timbulan, pendauran ulang sampah dan/atau pemanfaatan kembali sampah” (Republik Indonesia, 2012).

a. Pembatasan Sampah (*Reduce*)

Pembatasan timbulan sampah dilakukan dengan meminimalkan terbentuknya sampah yang berasal dari suatu produk atau kemasan hingga habis masa pakai dan tidak dapat digunakan lagi (Republik Indonesia, 2012). Produsen memiliki kewajiban dalam proses produksi yaitu dengan membuat kemasan produk yang tersusun dari material yang dapat di daur ulang atau mudah terurai. Setiap orang dapat melakukan upaya pembatasan sampah yang dihasilkan dengan menghindari pemakaian plastik, menggunakan kertas di kedua sisi serta mengganti penggunaan tisu dengan lap berbahan kain. Menggunakan produk ramah lingkungan dan mudah terurai secara hayati memberikan dampak yang menguntungkan bagi lingkungan, ekosistem lautan dan satwa liar (Phan dkk., 2022).

b. Guna Ulang (*Reuse*)

“Guna ulang sampah merupakan upaya untuk memanfaatkan kembali sampah sesuai dengan fungsinya atau untuk fungsi yang berbeda dan/atau mengguna ulang bagian dari sampah yang masih bermanfaat tanpa melalui suatu proses pengolahan” (Republik Indonesia, 2012). Memanfaatkan kembali sampah dapat dilakukan dengan menggunakan kembali botol plastik bekas sebagai wadah serta pot, menggunakan pakaian bekas untuk kain lap dan kardus bekas sebagai wadah maupun kerajinan tangan sederhana. Prosedur perlindungan lingkungan dapat mengarah pada pemanfaatan yang berkelanjutan, seperti penggunaan tas kain dan wadah yang dapat diguankan kembali telah terbukti mengurangi polusi dan volume sampah plastik dalam rantai pengelolaan sampah (Phan dkk., 2022).

c. Daur Ulang (*Recycle*)

Daur ulang sampah merupakan kegiatan mengolah sampah menjadi produk baru yang memiliki nilai guna. Melalui proses daur ulang, sampah bukan lagi menjadi sebuah barang sisa namun menjadi sumber daya yaitu sebagai bahan baku alternatif pembuatan produk. Daur ulang bertujuan untuk memisahkan sampah

tertentu dari aliran limbah dan memprosesnya sehingga dapat digunakan lagi sebagai pengganti bahan utama atau bahan mentah yang berguna untuk produk yang sama maupun tidak dengan aslinya (Tchobanoglous & Kreith, 2002).

Upaya daur ulang sampah sangat tergantung dari proses pemilahan yang dilakukan di sumber maupun pada fasilitas pemilahan. Sampah yang telah terpilah akan menjadi alternatif material daur ulang sehingga mengurangi sampah yang berakhir di TPA. Proses daur ulang dapat berkontribusi pada konservasi sumber daya alam yang terbatas, meningkatkan daya tampung TPA dan optimalisasi efisiensi dan kualitas abu yang dihasilkan dari proses insinerasi dan pengomposan (Tchobanoglous & Kreith, 2002). Seluruh *stakeholder* harus bekerjasama dan bersinergi dalam membentuk budaya pemilahan sampah di sumber. Ketersediaan peralatan untuk pemilahan sampah merupakan prasyarat bagi kesediaan warga untuk mengklasifikasikan sampah. Selain itu, membangun tempat pengumpulan dan daur ulang mendorong pemilahan dan daur ulang sampah rumah tangga, serta kolaborasi antar pemangku kepentingan untuk pengendalian dan pengelolaan sampah yang lebih baik (Phan dkk., 2022).

Salah satu faktor penentu keberhasilan upaya pengurangan sampah dapat dilakukan dengan mengubah perilaku individu untuk melakukan pemilahan sampah. Kegiatan memilah sampah secara mandiri yang dilakukan secara konsisten mulai dari sumber sampah merupakan penentu utama dalam keberhasilan dari seluruh proses pengelolaan sampah (Ma dkk., 2018).

Secara keseluruhan, kegiatan pengurangan sampah dapat dilakukan dengan :

- a) menggunakan produk yang tersusun dari material yang mudah diurai oleh proses alam, dapat diguna ulang, dapat didaur ulang; dan/atau
- b) mengumpulkan dan menyerahkan kembali sampah dari produk dan/atau kemasan yang sudah digunakan.

2.3.3.2. Penanganan Sampah

Penanganan sampah terdiri dari berbagai kegiatan meliputi pemilahan, pewadahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir.

a. Pemilahan

Pemilahan merupakan kegiatan mengelompokkan dan memisahkan sampah sesuai dengan jenisnya (Badan Standarisasi Nasional, 2018). Pemilahan sampah dilakukan oleh setiap orang dari tingkat rumah tangga, pengelola kawasan serta pemerintah daerah kabupaten/kota. Pemilahan sampah dilakukan melalui kegiatan mengelompokkan sampah minimal kedalam lima jenis yaitu sampah yang mudah terurai, sampah yang dapat digunakan kembali, sampah yang dapat didaur ulang, sampah yang mengandung B3 serta limbah B3, dan sampah lainnya (Republik Indonesia, 2012).

Pemilahan sampah di sumber membutuhkan peran aktif masyarakat sebagai penghasil sampah untuk mengelompokkan sampah organik dan anorganik ke dalam wadah terpisah. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana sesuai jenis pengelompokan sampah, sehingga sampah yang telah terpilah di sumber tidak bercampur saat dilakukan pengumpulan oleh petugas. Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah akan meningkat secara signifikan apabila didukung dengan ketersediaan sarana pemilahan maupun kemudahan akses dalam menjangkau lokasi pengumpulan dan daur ulang sampah (Xiao dkk., 2017). Pendidikan dan pelatihan tentang pemilahan dan daur ulang sampah akan memberikan pengetahuan, ketrampilan dan kesadaran yang lebih baik kepada masyarakat tentang cara membuang kemasan bekas produk dengan benar dan aman bagi lingkungan (Phan dkk., 2022).

b. Pewadahan

Pewadahan sampah merupakan aktivitas menampung sampah sementara dalam suatu wadah individual atau komunal di tempat sumber sampah dengan mempertimbangkan jenis-jenis sampah (Badan Standarisasi Nasional, 2018). Wadah sampah individual digunakan untuk menampung sampah yang bersumber dari satu rumah tangga yang diletakkan di depan rumah atau bangunan milik pribadi. Sedangkan wadah sampah komunal mampu menampung sampah yang berasal dari beberapa rumah tangga atau bangunan dan terletak secara strategis di area publik yang mudah diakses. Idealnya desain wadah yang digunakan harus

sesuai dengan jenis dan jumlah sampah yang dihasilkan agar mempermudah petugas sampah untuk melakukan pengumpulan dan daur ulang sampah (Damanhuri & Padmi, 2018).

Pemilahan sampah perlu didukung dengan menyediakan jumlah dan jenis wadah yang sesuai dengan karakteristik sampah yang timbul. Rumah tangga setidaknya harus menyediakan minimal dua jenis wadah untuk menampung sampah organik berupa daun-daunan dan sisa makanan serta anorganik seperti botol plastik, kertas dan karton. Berdasarkan SNI 8632:2018 terdapat beberapa persyaratan bahan pewadahan sampah yaitu kedap air, tidak mudah rusak, harganya terjangkau, mudah didapatkan dan mudah dikosongkan dalam proses pengumpulan dan pengangkutan oleh petugas (Badan Standarisasi Nasional, 2018). Adapun contoh bentuk wadah dan penggunaannya dalam penanganan sampah perkotaan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Contoh Wadah dan Penggunaannya

No	Wadah	Kapasitas (liter)	Pelayanan (KK)	Umur Wadah / Lifetime	Keterangan
1	Kantong Plastik	10 - 40	1	2 - 3 hari	Individual
2	Tong	40	1	2 - 3 tahun	Maksimal pengambilan 3 hari 1 kali
3	Tong	30 - 40	-	2 - 3 tahun	Pejalan kaki, taman
4	Tong	120	2 - 3	2 - 3 tahun	Toko
5	Tong	140	4 - 6	2 - 3 tahun	Komunal
6	Kontainer	500	40	2 - 3 tahun	Komunal
7	Kontainer	1.000	80	2 - 3 tahun	Komunal

Sumber : SNI 8632:2018

c. Pengumpulan

Pengumpulan sampah merupakan proses penanganan sampah dengan cara mengumpulkan sampah dari sumber sampah untuk diangkut ke TPS atau ke pengolahan sampah skala kawasan atau langsung dibuang ke TPA tanpa melalui proses pemindahan (Damanhuri & Padmi, 2018). Pengumpulan sampah merupakan salah satu bagian dari layanan pengelolaan sampah yang disediakan oleh

pemerintah kota/kabupaten. Layanan pengelolaan sampah di daerah perkotaan meliputi jumlah dan ketersediaan tempat sampah di ruang publik dan pengumpulan sampah (Jomehpour & Behzad, 2020). Sampah dari sumber sampah ditampung dalam wadah sampah yang tersedia untuk kemudian dikumpulkan oleh petugas menggunakan gerobak sampah maupun kendaraan bermotor untuk dibawa ke fasilitas pengumpulan seperti TPS/TPS3R terdekat atau langsung ke TPA. Operasional pengumpulan dan pengangkutan sampah mulai dari sumber sampah hingga ke TPA dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara langsung (*door to door*) atau secara tidak langsung (dengan menggunakan transfer depo/kontainer) sebagai TPS (Damanhuri & Padmi, 2018).

Akses terhadap layanan pengumpulan sampah sangat bervariasi dan berbeda-beda di dalam dan antar wilayah. Di wilayah berpendapatan tinggi seperti Amerika Utara, pengumpulan sampah perkotaan hampir mencapai angka 100%, sedangkan di negara berpendapatan rendah kurang dari 40% sampah perkotaan yang mampu untuk dikumpulkan (United Nation Environment Programme, 2024). Pengumpulan sampah dapat dilakukan oleh berbagai stakeholder, antara lain institusi kebersihan kota, lembaga swadaya masyarakat, swasta dan masyarakat (RT/RW). Dalam kegiatan pengumpulan sampah sebaiknya dilakukan penjadwalan berdasarkan kesepakatan antara petugas dengan sumber sampah, dengan tujuan sampah yang dikumpulkan sudah terpilah terutama sampah yang mudah terurai yang berdasarkan sifatnya harus dilakukan pengumpulan setiap hari.

Sarana pengumpulan sampah dapat berupa Tempat Penampungan Sementara (TPS), TPS 3R dan TPS Pemilahan (Badan Standarisasi Nasional, 2018). Keberadaan TPS mampu meminimalkan jumlah sampah yang diangkut ke TPA, sebab telah dilakukan penyortiran jenis sampah yang masih dapat didaur ulang dan residu. Sedangkan sisanya berupa sampah residu kemudian diangkut menggunakan truk yang lebih besar untuk ditimbun di TPA.

d. Pengangkutan

Pengangkutan sampah merupakan kegiatan membawa sampah dari sumber atau tempat penampungan sementara menuju tempat pengolahan sampah terpadu

atau tempat pemrosesan akhir dengan menggunakan kendaraan bermotor yang didesain untuk mengangkut sampah (Badan Standarisasi Nasional, 2018). Pengangkutan menjadi subsistem yang penting dalam mengoptimalkan kegiatan pengelolaan sampah. Dibutuhkan perhitungan yang teliti dalam penentuan metode pengangkutan yang efektif dan efisien dalam beberapa aspek seperti penentuan waktu, rute pengangkutan, jenis sarana pengangkut dan biaya operasional.

Tabel 4. Pola Pengangkutan Sampah

No	Pola Pengangkutan	Keterangan
1	Sistem pengumpulan individual langsung (<i>door to door</i>)	Pola pengangkutan sampah dari <i>pool</i> menuju titik-titik sumber sampah hingga truk penuh sesuai dengan kapasitasnya. Selanjutnya sampah diangkut ke TPA dan setelah pengosongan muatan, truk menuju ke lokasi sumber sampah berikutnya.
2	Pengumpulan sampah melalui sistem pemindahan TPS	Kendaraan pengangkut sampah keluar dari <i>pool</i> langsung dengan membawa kontainer kosong menuju lokasi TPS untuk membawa sampah ke TPA. Kemudian kembali ke TPS berikutnya dalam kondisi kosong untuk mengangkut sampah berikutnya menuju ke TPA untuk pengangkutan berikutnya
3	Sistem pengosongan kontainer cara 1	Kendaraan dari <i>pool</i> menuju kontainer isi pertama di TPS untuk mengangkut sampah ke TPA, setelah kosong kontainer dikembalikan ke tempat semula dan menuju kontainer berikutnya untuk diangkut ke TPA dan kontainer kosong dikembalikan lagi ke tempat semula, demikian seterusnya.
4	Sistem pengosongan kontainer cara 2	Kendaraan dari <i>pool</i> menuju kontainer isi pertama untuk mengangkut sampah ke TPA, kontainer kosong dibawa menuju lokasi kedua untuk diletakkan dan membawa kontainer berisi sampah selanjutnya untuk diangkut ke TPA dan seterusnya. Pada rit terakhir, kontainer kosong dari TPA dibawa menuju lokasi kontainer pertama dan truk kembali ke <i>pool</i> tanpa kontainer
5	Sistem pengosongan kontainer cara 3	Kendaraan dari <i>pool</i> dengan membawa kontainer kosong menuju lokasi kontainer isi untuk mengganti dan langsung diangkut ke TPA. Kendaraan dengan kontainer kosong dari

			tpa menuju kontainer isi berikutnya untuk ditukar dan seterusnya
6	Sistem tetap	kontainer	Kendaraan dari <i>pool</i> menuju kontainer pertama, sampah dituang kedalam truk <i>compactor</i> dan meletakkan kembali kontainer yang kosong. Kendaraan menuju ke kontainer berikutnya sehingga truk penuh untuk kemudian diangkut ke TPA dan seterusnya hingga rit terakhir.

Sumber : SNI 8632:2018

Komponen biaya tertinggi dalam pengelolaan sampah biasanya berada pada kegiatan pengangkutan sampah yang menghabiskan sekitar 50 hingga 60 persen dari total anggaran yang dialokasikan (Tchobanoglous & Kreith, 2002), sebab biaya pengangkutan akan bertambah jika kendaraan sudah tua atau rusak, jaringan jalan buruk atau tidak ada stasiun pemindahan antara dan jarak lokasi TPA dengan sumber sampah (United Nation Environment Programme, 2024). Alat pengangkut sampah yang digunakan harus memenuhi beberapa kriteria diantaranya dilengkapi dengan penutup, umur teknis peralatan, tinggi bak, kapasitas sesuai dengan kelas jalan dan dilengkapi dengan pengamanan air sampah. Jenis alat angkut sampah yang dapat digunakan seperti *armroll*, *dump* truk hidrolisis/*tipper* truk, truk dengan *crane*, truk pemadat serta mobil penyapu jalan (Badan Standarisasi Nasional, 2018).

Untuk mengoptimalkan layanan pengangkutan perlu perencanaan yang matang terkait rute pengangkutan dan spesifikasi alat angkut yang digunakan. Masalah lingkungan yang berhubungan dengan pengangkutan sampah menjadi perhatian utama para pelaku pengelolaan sampah dan juga masyarakat (Alfian & Arlina Phelia, 2021). Aktivitas transportasi kendaraan seperti pengumpulan dan pengangkutan sampah ke fasilitas pengolahan atau TPA melepaskan gas CO², Nitrogen Oksida (NO_x) dan partikel karbon hitam yang berkontribusi terhadap peningkatan emisi karbon (United Nation Environment Programme, 2024).

e. Pengolahan

Pengolahan sampah adalah kegiatan merubah jumlah, komposisi dan karakteristik awal sampah (Badan Standarisasi Nasional, 2018). Beberapa teknik pengolahan sampah yang dapat dilakukan yaitu melalui proses fisik (pencacahan,

pemadatan, pengeringan), biologi (pengomposan, biodigestion) kimiawi termal (pirolisis, gasifikasi, insenerasi, plasma gasifikasi) serta daur ulang sampah organik maupun anorganik.

f. Pemrosesan Akhir

Pemrosesan akhir sampah adalah kegiatan menimbun sampah beserta residu hasil pengolahan ke media tanah secara aman (Republik Indonesia, 2012). Tempat Pemrosesan Akhir Sampah (TPA) menjadi urutan terakhir dalam keseluruhan proses pengelolaan sampah. Fasilitas ini biasanya dilengkapi dengan infrastruktur teknologi pengolahan sampah dan dikelola oleh pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan persampahan di daerah.

Pemerintah daerah telah didorong untuk menerapkan metode *sanitary landfill* untuk mencegah terjadinya pencemaran lingkungan akibat sampah di TPA. Metode ini dilakukan dengan memadatkan sampah dan menutup sampah dengan lapisan tanah yang dilakukan setiap hari, serta dilengkapi dengan pengolahan lindi dan gas (Badan Standarisasi Nasional, 2018). *Landfill* membutuhkan lahan yang luas dan ditempatkan jauh dari pemukiman, selain itu penerapan *sanitary landfill* membutuhkan komitmen untuk menjamin bahwa TPA memiliki desain yang sesuai dan harus terus dilakukan pemantauan bahkan setelah dilakukan penutupan pada akhir masa pemakaian (Tchobanoglous & Kreith, 2002).

2.3.4. Aspek Pembiayaan

Layanan pengelolaan sampah di pemukiman sangat erat kaitannya dengan aspek teknis operasional yang meliputi pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir sampah. Aspek ini membutuhkan perencanaan berkaitan dengan penyediaan anggaran dan sinergi antar dinas teknis dalam penyediaan sarana prasarana maupun infrastruktur pengelolaan sampah. Paradigma baru dalam pembangunan adalah mengedepankan perencanaan dari bawah ke atas untuk menghasilkan partisipasi masyarakat yang terlibat secara aktif dalam upaya penanganan sampah dalam bentuk retribusi (Suryawan & Lee, 2023). Aspek

pembiayaan sangat penting dalam memastikan ketersediaan sumber daya untuk mengoperasikan dan memastikan keberlanjutan sistem operasional.

Sumber pembiayaan dapat berasal dari retribusi masyarakat, anggaran pemerintah maupun kerjasama dengan pihak swasta. Dalam proses ini, partisipasi masyarakat menjadi sangat penting untuk keberhasilan sistem pengelolaan sampah seperti pemilahan sampah di sumber dan pembayaran retribusi. Alzamora dan Barros (2020) dalam (Masjhoer dkk., 2022) menyatakan bahwa biaya pengelolaan sampah akan mengalami peningkatan sebagai konsekuensi dari meningkatnya kesadaran publik, pemberlakuan regulasi yang lebih ketat serta lonjakan volume sampah padat perkotaan. Pembiayaan dalam pengelolaan sampah menjadi penggerak dalam keberlanjutan layanan pengelolaan sampah di daerah, sebab aspek teknis operasional termasuk sarana dan prasarana persampahan membutuhkan dukungan finansial yang memadai.

2.3.5. Aspek Peran Serta dan Partisipasi Masyarakat

Upaya mengatasi permasalahan sampah yang semakin mengkhawatirkan memerlukan keterlibatan masyarakat, sebab pemerintah tidak dapat menyelesaikannya sendiri sehingga diperlukan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah yang berkelanjutan (Suryawan & Lee, 2023). Dalam mewujudkan keberhasilan sistem pengelolaan sampah yang terintegrasi, dibutuhkan peran serta masyarakat sebagai bentuk partisipasi aktif dan keterlibatan masyarakat. Dalam SNI 3242:2008 dijelaskan bahwa terdapat beberapa bentuk peran serta masyarakat dalam sistem pengelolaan sampah di pemukiman, antara lain (Badan Standarisasi Nasional, 2018) :

- a. Melakukan pemilahan di sumber
- b. Melakukan pengolahan sampah dengan konsep 3R
- c. Berkewajiban membayar iuran/retribusi sampah
- d. Mematuhi aturan pembuangan sampah yang ditetapkan
- e. Turut menjaga kebersihan lingkungan sekitar
- f. Berperan aktif dalam sosialisasi pengelolaan sampah

Partisipasi merupakan sebuah konsep yang sangat luas yang memiliki makna yang berbeda bagi individu yang berbeda (Claridge, 2004). Manurung (2008) menjelaskan bahwa partisipasi dapat diartikan sebagai penekanan hak dan kewajiban setiap orang dalam ikut serta merencanakan dan mencapai arah dan tujuan yang ingin dicapai (Nugraha dkk., 2018).

Partisipasi masyarakat sebagai warga negara dapat terlihat dari peran aktif masyarakat dalam ikut serta mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan. Tikare, dkk (2001) memperluas ruang lingkup partisipasi sebagai sebuah proses dimana pemangku kepentingan mempengaruhi dan berbagi kendali atas pengaturan prioritas, pembuatan kebijakan, alokasi sumber daya dan akses ke barang dan jasa publik (Claridge, 2004). Dalam konteks pembangunan, partisipasi masyarakat dimaknai sebagai sebuah mekanisme dimana para penerima manfaat dapat terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan proyek, bukan semata-mata menikmati hasil (Claridge, 2004). Partisipasi pada dasarnya merupakan suatu bentuk keterlibatan dan keikutsertaan aktif dan sukarela yang didasarkan pada alasan dari dalam (*intrinsik*) maupun dari luar (*ekstrinsik*) dalam keseluruhan proses kegiatan yang bersangkutan mencakup keterlibatan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, (pemantauan, evaluasi dan pengawasan) serta pemanfaatan hasil-hasil kegiatan yang dicapai (Annisya & Tantoro, 2017).

Elemen kunci untuk menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik partisipatif adalah pemahaman dan klasifikasi berbagai tingkatan partisipasi warga negara sebagaimana tangga partisipasi warga yang diinisiasi oleh Sherry R. Arnstein (1969) dalam (Puskás dkk., 2021). Lebih lanjut dijelaskan bahwa dari delapan tangga partisipasi Arnstein, dapat diklasifikasikan lagi menjadi tiga derajat partisipasi yang meliputi tidak ada partisipasi (*non-participation*), partisipasi semu (*tokenism*) dan derajat kekuatan masyarakat (*citizen power*).

1) Tidak ada partisipasi (*non-participation*)

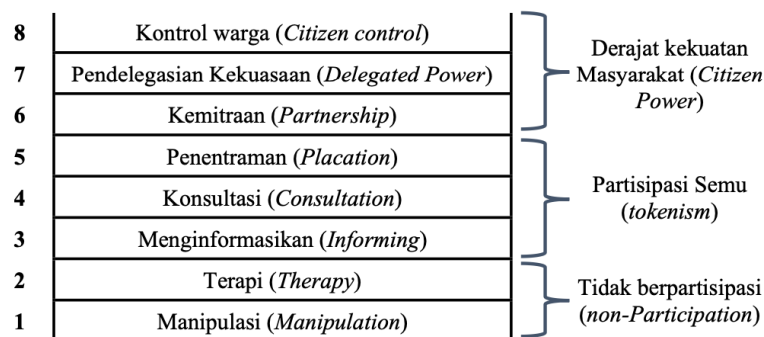
Anak tangga paling bawah adalah manipulasi dan terapi yang mendidik masyarakat pada pendekatan *top-down*.

2) Partisipasi semu (*tokenism*)

Anak tangga di tengah adalah menginformasikan, konsultasi dan menenangkan yang mewakili *tokenism*/keterlibatan semu dimana keterlibatan warga didengar tanpa jaminan bahwa kontribusinya akan mempengaruhi hasil perencanaan.

3) Derajat kekuatan masyarakat (*citizen power*)

Tiga tangga teratas yaitu kemitraan, pendelegasian kekuasaan dan kontrol warga yang menjadi indikator dari tingkat demokrasi suatu masyarakat yang memungkinkan warga dapat terlibat dan mengendalikan proses perencanaan (Puskás dkk., 2021).



Gambar 3. Tangga Partisipasi Arnstein (1969)
dalam (Masjhoer, 2023)

Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah merupakan bentuk tanggung jawab masyarakat sebagai penghasil sampah. Peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah dapat dilakukan melalui pemilahan sampah di sumber, pengolahan sampah dengan konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*), membayar retribusi sampah, mematuhi peraturan yang berlaku, menjaga kebersihan lingkungan dan berperan aktif dalam sosialisasi pengelolaan sampah (Badan Standarisasi Nasional, 2008). Keterlibatan aktif masyarakat dalam pengelolaan sampah dapat diwujudkan melalui keterlibatannya dalam proses pengumpulan, pengangkutan hingga pengolahan akhir sampah yang didasari atas rasa sadar dan tanggung jawab demi lingkungan yang bersih dan sehat (Rahmawati Sulistiyorini dkk., 2015). Salah satu bentuk konkret partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah adalah membayar retribusi persampahan (Suryani, 2022). Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 bahwa masyarakat memiliki tanggung

jawab untuk berpartisipasi dalam pengelolaan sampah yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah.

Partisipasi masyarakat dalam melakukan pengelolaan sampah dapat diartikan bahwa setiap penghasil sampah dapat turut serta berperan aktif dalam mengelola sampah secara langsung maupun tidak langsung dalam merencanakan, melaksanakan serta melakukan evaluasi yang dinyatakan dalam tingkatan tangga partisipasi.

2.4. Kinerja Pengelolaan Sampah

2.4.1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah sebuah aksi yang terdiri dari berbagai komponen untuk memperoleh hasil yang diharapkan. Menurut Prawiroseno (1999), kinerja (*performance*) ketercapaian yang diperoleh sebagai hasil kerja oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang didasarkan pada tanggung jawab dan kewenangannya dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang dilakukan sesuai etika dan moral dengan tetap berpegang pada prinsip hukum yang berlaku (Huseno, 2016). Sedangkan kinerja organisasi dapat diartikan sebagai pencapaian organisasi dalam merealisasikan target dan tujuan yang ditetapkan, memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kebermanfaatan bagi kemajuan perekonomian masyarakat sekitar (Muljadi, 2006).

Pengukuran kinerja dapat menjadi pehubung dalam mewujudkan keseimbangan antara penyusunan rencana yang strategis dengan akuntabilitas. Keberhasilan pemerintahan terlihat dari adanya bukti nyata yang terlihat atau capaian yang dapat diukur berdasarkan target dan tujuan yang telah ditetapkan. Capaian pelaksanaan kegiatan yang terukur dapat menjadi alasan logis guna menyatakan kegagalan ataupun keberhasilan sebuah program atau kegiatan (Huseno, 2016). Untuk mengukur keberhasilan suatu kegiatan maupun organisasi diperlukan suatu ukuran atau indikator kinerja yang dapat menggambarkan tingkat capaian sasaran dan tujuan, yang diukur secara kualitatif maupun kuantitatif. Dalam prakteknya, indikator merupakan suatu sesuatu yang menggambarkan ciri yang spesifik, dapat dilihat dan diukur serta dapat menampilkan progres tercapainya hasil

dari sebuah rencana yang telah disusun (Safwadi dkk., 2021). Keberhasilan sebuah organisasi dapat ditentukan menggunakan beberapa standar pengukuran kinerja sebagai berikut (Muljadi, 2006) :

- a. Membandingkan kinerja nyata dengan kinerja yang direncanakan
- b. Membandingkan kinerja nyata dengan hasil (sasaran) yang diharapkan
- c. Membandingkan kinerja tahun ini dengan tahun-tahun sebelumnya
- d. Membandingkan kinerja satu instansi dengan kinerja instansi lain atau dengan swasta yang lebih unggul di bidang tugas yang sama dengan kegiatan yang sedang diukur
- e. Membandingkan kinerja nyata dengan standar kinerja

2.4.2. Kinerja Pengelolaan Sampah

Kinerja pengelolaan sampah dapat diukur dengan membandingkan kinerja nyata atau capaian saat ini dengan hasil yang diharapkan. Kinerja dalam pengelolaan sampah diukur dengan membandingkan *outcome* yang dapat dicapai dengan ketentuan dalam standar nasional. Adapun metode lainnya yaitu dengan mengukur persepsi masyarakat sebagai komponen yang memperoleh jangkauan pelayanan pengelolaan sampah oleh pemerintah daerah.

Kinerja pengelolaan sampah menjadi salah satu tolok ukur terhadap keberhasilan kinerja pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik. Pelayanan yang disediakan harus dapat memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait. Sinambela (2008) menyatakan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberika kepuasan kepada masyarakat melalui pemberian layanan yang berkualitas tinggi dengan menjunjung prinsip transparansi, akuntabel, sesuai kebutuhan pengguna, melibatkan masyarakat serta kesetaraan dalam hak dan kewajiban (Mardiastuti, 2015).

2.5. Persepsi Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah

Persepsi merupakan serangkaian fase seseorang dalam menerima, memproses, menyimpan dan mereplikasi informasi yang diperoleh dengan

melibatkan pancaindra. Menurut Rakhmat (2005) menyatakan bahwa persepsi adalah sebuah proses dalam memperoleh, mengolah dan menafsirkan informasi mengenai sebuah benda, peristiwa atau hubungan yang membentuk pemahaman atas apa yang dirasakan (Diwyarthi dkk., 2022). Persepsi merupakan proses menghasilkan makna dari apa yang kita alami di lingkungan tergantung dari cara pandang kita terhadap makna tersebut sebagai sebuah pemilihan, organisasi dan interpretasi data sensorik (Dyatmika & Bakhri, 2020).

Persepsi merupakan proses dalam memahami, memaknai terhadap pengalaman dan perasaan yang dirasakan oleh individu yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal sehingga membentuk penilaian yang beragam terhadap obyek yang dirasakan. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi individu, yaitu (Fuady dkk., 2017) :

a. Faktor internal

Meliputi perasaan, sikap dan karakteristik individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi.

b. Faktor eksternal

Meliputi latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidakasingan suatu objek.

Persepsi masyarakat terbentuk dari adanya persepsi individu dimana proses informasi yang diterima oleh individu akan berbeda dengan individu lainnya, begitu pula dengan persepsi masing-masing individu terhadap tindakan dari berbagai keinginan (Triani, 2017). Dapat diartikan bahwa persepsi yang terbentuk oleh setiap individu akan berbeda dengan individu lainnya, sehingga dalam kehidupan bermasyarakat akan tercipta berbagai macam persepsi dan perbedaan pandangan terhadap suatu informasi. Leavit (1978) menyatakan bahwa cara pandang individu terhadap dunia dibentuk oleh kelompok sosial dan posisinya dalam struktur masyarakat, sehingga cara individu melihat dunia juga dipengaruhi oleh lingkungan dan tekanan sosial (Fuady dkk., 2017).

Merujuk pada berbagai definisi persepsi yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pengelolaan sampah adalah penilaian individu atau masyarakat terhadap hasil kinerja sebagai tolok ukur keberhasilan yang diharapkan dalam pengelolaan sampah. Perbedaan persepsi individu akan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal diantaranya sikap, perasaan, harapan serta latar belakang kondisi sosial ekonomi, informasi yang diperoleh dan pengetahuan individu dalam pengelolaan sampah. Berdasarkan persepsi masing-masing individu akan terbentuk persepsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja pengelolaan sampah.

2.6.SERVQUAL

Servqual merupakan metode untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa layanan kepada pengguna layanan. Pengukuran kualitas jasa layanan tidak mudah dilakukan, sebab tidak berwujud barang dan tidak nampak namun dapat dirasakan dan diamati. Ukuran kualitas layanan yang diberikan dapat dilihat dari tingkat pemenuhan harapan pelanggan. Lewis dan Boom (1983) menyatakan bahwa untuk memenuhi harapan pelanggan secara berkelanjutan yaitu dengan memberikan layanan yang berkualitas (Parasuraman dkk., 1985). Sejalan dengan hal tersebut, Gronroos (1982) mengembangkan sebuah model yang menyatakan bahwa konsumen membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan persepsi layanan yang mereka terima dalam mengevaluasi kualitas layanan (Parasuraman dkk., 1985).

Kepuasan pelanggan dapat terlihat dari nilai *servqual* yang merupakan selisih nilai persepsi dan harapan yang menunjukkan kesenjangan antara persepsi dan harapan (Noer, 2016). Dalam pengukuran kualitas suatu jasa layanan, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menggunakan lima dimensi *service quality* (*servqual*) yaitu (Dwiyanto, 2008):

a. *Tangible* (Tampilan Fisik)

Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* melingkupi kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan pelayanan yang tepat tanpa kesalahan dan memberikan jasanya sesuai dengan kesepakatan waktu.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini mengukur kapasitas dan komitmen penyedia jasa layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna serta memberika pelayanan secara cepat dan tulus.

d. *Assurance* (Kepastian)

Dimensi ini meliputi tingkat pemahaman dan keterampilan penyedia layanan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan serta bersikap sopan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pengguna layanan.

e. *Emphaty* (Empati)

Dimensi ini mencakup pemberian perhatian kepada pengguna layanan secara personal dengan memahami masalah dan kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan.

Masyarakat sebagai penerima layanan dapat melakukan penilaian terhadap kualitas jasa layanan publik. Salah satu layanan dasar yang wajib diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat adalah layanan pengelolaan sampah. Pengukuran kualitas layanan pengelolaan sampah dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat berdasarkan kelayakan sarana prasarana dan kecakapan personil penyedia layanan menggunakan lima variabel *servqual*, sehingga dapat diketahui hal-hal yang menjadi perhatian dan harus diperbaiki oleh penyedia jasa layanan pengelolaan sampah.