

ABSTRAK

Sampah menjadi masalah yang sangat sulit untuk diselesaikan. Volume sampah dari tahun ke tahun semakin meningkat dan semakin bertambah karena kebutuhan manusia juga semakin bervariasi dan luas. Masih banyak hambatan yang terjadi dalam pengelolaan sampah di TPS Jalan Pagarsih. Terjadinya keterlambatan pengangkutan sampah ke TPA Sarimukti akibat kurangnya fasilitas truk/mobil pengangkut sampah menyebabkan terjadinya penumpukan sampah di TPS Jalan Pagarsih sampai meluap ke bahu jalan menjadikan jalanan macet. Oleh sebab itu, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang unggul terkait pengelolaan sampah di kalangan masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pada teknik pengumpulan data yaitu menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data. Untuk pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan ditinjau dari dimensi Kualitas Pelayanan menurut Zeithalm-Parasuraman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2013 : 135) dengan indikator *tangibles*, *reability*, *responsivess* dan *emphaty*. Di TPS Jalan Pagarsih ini pengelolaan sampah atau pengangkutan sampahnya sudah baik namun belum maksimal, masih banyak yang harus ditambahkan terutama pada transportasi (truk/mobil) pengangkut sampah. Agar sampah-sampah di TPS Jalan Pagarsih ini tidak menumpuk dan meluap ke jalanan sehingga mengganggu kenyamanan masyarakat sekitar, terutama pada saat terjadinya penumpukan sampah organik yang menghasilkan bau tak sedap.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung

ABSTRACT

Garbage is a very difficult problem to solve. The volume of waste from year to year is increasing and increasing because human needs are also increasingly varied and broad. There are still many obstacles that occur in waste management at TPS Jalan Pagarsih. The delay in transporting waste to the Sarimukti TPA due to the lack of trucks/cars for garbage collection resulted in a buildup of garbage at TPS Jalan Pagarsih until it overflowed onto the shoulder of the road causing a traffic jam. Therefore, the Bandung City Environmental Service is responsible for providing superior services related to waste management among the community.

The research method used is descriptive research with a qualitative approach. In data collection techniques, namely using library research and field research conducted by observation, interviews and documentation. In data analysis techniques using data collection, data reduction and data presentation. To check the validity of the data using triangulation techniques.

Based on the research results obtained and viewed from the dimensions of Service Quality according to Zeithalm-Parasuraman-Berry (in Harbani Pasolong 2013: 135) with indicators of tangibles, reliability, responsiveness and empathy. At TPS Jalan Pagarsih, the waste management or waste transportation is good but not optimal. So that the garbage at TPS Jalan Pagarsih does not pile up and overflow onto the streets, thereby disturbing the comfort of the surrounding community, especially when there is an accumulation of organic waste which produces an unpleasant odor.

Keywords: Quality of Service, Waste Management Bandung City Environment Service

RINGKÉSAN

Sampah mangrupikeun masalah anu sesah pikeun direngsekeun. Volume runtah ti taun ka taun beuki nambahan jeung nambahan sabab kabutuhan manusa ogé beuki rupa-rupa tur jembar. Masih seueur pisan kendala anu aya dina ngokolakeun runtah di TPS Jalan Pagarsih. Keterlambatan ngangkut runtah ka TPA Sarimukti alatan kurangna treuk/mobil pikeun ngumpulkeun sampah nyababkeun tumpukan sampah di TPS Jalan Pagarsih nepi ka ngalembur kana taktak jalan ngabalukarkeun macét. Ku kituna, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung boga tanggung jawab pikeun méré palayanan anu luhung patali jeung ngokolakeun runtah di kalangan masarakat.

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta panalungtikan déskriptif kalawan pamarekan kualitatif. Dina téhnik ngumpulkeun data, nya éta ngagunakeun studi pustaka jeung panalungtikan lapangan dilaksanakeun ku cara observasi, wawancara jeung dokuméntasi. Dina téhnik analisis data ngagunakeun ngumpulkeun data, réduksi data jeung penyajian data. Pikeun mariksa validitas data ngagunakeun téhnik triangulasi.

Dumasar kana hasil panalungtikan dimeunangkeun jeung disawang tina dimensi Kualitas Palayanan nurutkeun Zeithalm-Parasuraman-Berry (dina Harbani Pasolong 2013: 135) kalawan indikator tangibles, reliability, responsiveness jeung empati. Di TPS Jalan Pagarsih, ngokolakeun runtah atawa angkutan runtah téh alus tapi teu optimal. Sangkan runtah di TPS Jalan Pagarsih teu numpuk jeung ngalembur ka jalan, nepi ka ngaganggu kanyamanan masarakat sabudeureun, utamana lamun aya akumulasi runtah organik anu ngahasilkeun bau anu teu pikaresepeun.

Kecap Konci: Kualitas Palayanan, Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung