

## ABSTRAK

Pengelolaan sampah menjadi masalah penting, terutama di Kabupaten Karawang dengan pertumbuhan populasi yang pesat. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang sebagai bagian dari pemerintah daerah, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan pengelolaan sampah, namun pelayanan yang dilakukan belum optimal. Sistem pengelolaan sampah yang ada, yang sebagian besar masih bersifat tradisional, belum mampu mengatasi masalah peningkatan volume sampah yang terus bertambah setiap tahunnya. Tidak adanya partisipasi masyarakat dalam memilah dan mengelola sampah secara mandiri memperparah situasi ini.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang sudah berjalan optimal, namun masih ada beberapa hambatan yang muncul. Pada dimensi bukti fisik, masih ditemukan keterbatasan dalam sarana dan prasarana seperti jumlah armada pengangkut sampah yang tidak memadai. Dimensi daya tanggap sudah menunjukkan bahwa respon petugas terhadap keluhan masyarakat sudah cepat tanggap. Keandalan pelayanan sudah memenuhi harapan, terlihat dari konsistennya jadwal pengangkutan sampah. Pada dimensi empati, meskipun petugas menunjukkan sikap yang sopan, tingkat kepedulian terhadap kebutuhan spesifik masyarakat terkait pemilahan sampah masih rendah. Terakhir, pada dimensi jaminan, meskipun petugas memiliki pengetahuan yang memadai, kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya pemilahan dan daur ulang sampah menyebabkan partisipasi publik tetap rendah. Selain itu, hambatan yang muncul yaitu kurangnya anggaran serta kurangnya koordinasi antara Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang dengan dinas lainnya.

**Kata Kunci: kualitas pelayanan, pengelolaan sampah**

## **ABSTRACT**

*Waste management has become a crucial issue, especially in Karawang Regency, with its rapidly growing population. The Environmental Agency of Karawang Regency, as part of the local government, is responsible for the quality of waste management services. However, the services provided have not been optimal. The existing waste management system, which remains largely traditional, has not been able to address the increasing volume of waste that continues to rise every year. The lack of public participation in sorting and managing waste independently worsens this situation.*

*The research method used in this study is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. This research applies the SERVQUAL service quality theory, developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, as cited in Hardiyansyah (2018).*

*The research results show that the quality of waste management services at the Environmental Agency of Karawang Regency has been running optimally, but several obstacles still arise. In the dimension of physical evidence, there are still limitations in facilities and infrastructure, such as an inadequate number of garbage collection vehicles. The responsiveness dimension shows that the response of officers to public complaints has been quick and responsive. The reliability of the service has met expectations, as seen from the consistency of the waste collection schedule. In the empathy dimension, although the officers show polite attitudes, their concern for the specific needs of the community regarding waste sorting remains low. Finally, in the assurance dimension, although the officers have sufficient knowledge, a lack of socialization and education to the public about the importance of waste sorting and recycling results in low public participation. Additionally, the obstacles that arise include insufficient budget and a lack of coordination between the Environmental Agency of Karawang Regency and other agencies.*

**Keywords: service quality, waste management**

## **RINGKESAN**

*Pengelolaan runtuah janten masalah penting, utamana di Kabupaten Karawang kalayan pertumbuhan populasi anu gancang. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang minangka bagian ti pamaréntah daérah, tanggung jawab kana kualitas palayanan pengelolaan runtuah, tapi palayanan anu dilakukeun can optimal. Sistem pengelolaan runtuah anu aya, anu sabagéan ageung masih kénéh tradisional, teu acan sanggup ngungkulan masalah paningkatan volume runtuah anu terus nambah unggal taun. Teu ayana partisipasi masarakat dina misahkeun jeung ngatur runtuah sacara mandiri nganyenyeri kaayaan ieu.*

*Métode panalungtikan anu dianggo dina ieu panalungtikan nyaéta panalungtikan deskriptif kalayan pendekatan kualitatif. Téknik kumpulkeun data anu dilakukeun nya éta observasi, wawancara, sareng dokumentasi. Ieu panalungtikan ngagunakeun pendekatan téori kualitas palayanan SERVQUAL anu dimekarkeun ku Parasuraman, Zeithaml, sareng Berry dumasar kana Hardiyansyah (2018).*

*Hasil panalungtikan ngagambarkeun yén kualitas palayanan pangelolaan runtuah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang tos lumampah kalayan saé, sanajan aya sababaraha halangan anu mucunghul. Dina diménsi bukti fisik, kapanggih kakurangan dina sarana sareng prasarana, sapertos jumlah armada pangangkut runtuah anu henteu nyukupan. Diménsi daya tanggap parantos ngagambarkeun yén réspon para petugas ka keluhan masarakat parantos énggal tur saé. Dina hal kaandalan, palayanan tos nyumponan ekspektasi, anu katingal tina konsisténna jadwal pangangkutan runtuah. Dina diménsi empati, sanajan para petugas nganyatakeun sopan santun, tingkat kapedulian kana kabutuhan husus masarakat ngeunaan pemilahan runtuah masih kurang. Tungtungna, dina diménsi jaminan, sanajan para petugas gaduh élmu anu nyukupan, kurangna sosialisasi sareng edukasi ka masarakat ngeunaan pentingna pemilahan sareng daur ulang runtuah nyababkeun partisipasi masarakat masih handap. Sajaba ti éta, halangan séjén anu mucunghul nyaéta kurangna anggaran sareng kurangna koordinasi antara Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang sareng dinas-dinas séjén.*

***Kecap Konci: kualitas palayanan, pengelolaan runtuah***