

MOTO

“Jika pengelolaan sampah dilakukan dengan baik, Insya Allah lingkungan hidup kita menjadi lebih sehat, dan keluarga serta masyarakat akan tumbuh lebih baik.”

(Anies Baswedan)

“Mengelola sampah bukan sekadar tugas teknis, melainkan wujud nyata pelayanan publik yang adil dan berkelanjutan. Di balik setiap pengangkutan sampah, ada perjuangan menjaga martabat lingkungan, kesehatan masyarakat, dan masa depan generasi.”

(Wildan Robby Bilardo)

ABSTRACT

This study aims to evaluate the performance of the Waste Management Technical Implementation Unit (UPTD) Region 3 of the Environmental and Forestry Office (DLHK) of Tangerang Regency in the process of waste transportation from Temporary Disposal Sites (TPS) to Final Processing Sites (TPA). The main problems in waste transportation include limited fleet availability, low community participation, and inadequate infrastructure. This research employs a qualitative approach using a case study method, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis is conducted using the Balanced Scorecard (BSC) framework, encompassing four perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. The results show that the performance of waste transportation remains suboptimal, characterized by inefficient budget use, high levels of public complaints, operational inefficiencies, and limited innovation and human resource development. Recommendations include fleet expansion and renewal, staff capacity building, integration of information technology, and strengthening collaboration between the government and community in sustainable waste management.

Keywords: Performance Evaluation, Waste Transportation, Balanced Scorecard, UPTD DLHK, Tangerang Regency

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengelolaan Sampah Wilayah 3 Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kabupaten Tangerang dalam proses pengangkutan sampah dari Tempat Pembuangan Sementara (TPS) ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA). Permasalahan utama dalam pengangkutan sampah meliputi keterbatasan armada, rendahnya partisipasi masyarakat, serta infrastruktur yang kurang memadai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC) yang meliputi empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengangkutan sampah masih belum optimal, ditandai dengan rendahnya efisiensi anggaran, tingginya tingkat keluhan masyarakat, inefisiensi operasional, serta terbatasnya inovasi dan pengembangan SDM. Rekomendasi yang diajukan meliputi penambahan dan peremajaan armada, peningkatan kapasitas petugas, integrasi teknologi informasi, serta penguatan sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan sampah yang berkelanjutan.

Kata kunci: Evaluasi Kinerja, Pengangkutan Sampah, Balanced Scorecard, UPTD DLHK, Kabupaten Tangerang