SKRIPSI

KUALITAS LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN TEMPAT PENAMPUNGAN SAMPAH SEMENTARA DI KELURAHAN KAPUAS KANAN HULU KABUPATEN SINTANG

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh

SUTARANOL LAMERA

NIM E1032221047

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

SKRIPSI

KUALITAS LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN TEMPAT PENAMPUNGAN SAMPAH SEMENTARA DI KELURAHAN KAPUAS KANAN HULU KABUPATEN SINTANG

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Jurusan Ilmu Administrasi

Oleh:

SUTARANOL LAMERA
NIM E1032221047

UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

KUALITAS LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN TEMPAT PENAMPUNGAN SAMPAH SEMENTARA DI KELURAHAN KAPUAS KANAN HULU KABUPATEN SINTANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Sutaranol Lamera
NIM E1032221047

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Prof. Dr. H. Martoyo, MA
NIP 196010031986031004

Tanggal: 12/05/26

Dosen Pembimbing Pendamping

Haunan Fachry Rohilie, S.I.P, M.A
NIP 199008182019031010

Tanggal: 11/05/26

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN TEMPAT PENAMPUNGAN SAMPAH SEMENTARA DI KELURAHAN KAPUAS KANAN HULU KABUPATEN SINTANG

Oleh:

Sutaranol Lamera
NIM E1032210447

Dipertahankan di : Pontianak.
Pada Hari/Tanggal : Rabu/3 Juni 2026.
Waktu : 13.00 WIB – Selesai.
Tempat : Ruang 4.

Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. H. Mantoyo, MA
NIP 196010031986031004

Sekretaris

Haunan Fachry Rohilie, S.I.P.,M.A
NIP 199003182019031010

Penguji Utama

Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si
NIP 195709101987032002

Penguji Pendamping

Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P
NIP 198808012022032007

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, M.Si
NIP 197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dalam pengelolaan Tempat Penampungan Sementara (TPS) sampah di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih terjadinya penumpukan sampah, keterbatasan sarana dan prasarana TPS, serta belum optimalnya pelayanan pengangkutan sampah di wilayah tersebut. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas lingkungan dan kenyamanan masyarakat menurun. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori SERVQUAL menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dalam menyediakan TPS sampah di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu masih belum optimal. Pada dimensi *tangible*, fasilitas TPS yang tersedia masih terbatas, jumlah kontainer tidak memadai, dan belum tersedia sarana pemilahan sampah sesuai standar. Pada dimensi *reliability*, pelayanan pengangkutan sampah belum berjalan secara konsisten dan tepat waktu karena keterbatasan armada dan jam kerja petugas. Pada dimensi *responsiveness*, penanganan keluhan masyarakat terkait penumpukan sampah dinilai masih lambat. Pada dimensi *assurance*, pelayanan belum mampu memberikan kepastian dan jaminan kebersihan lingkungan secara maksimal kepada masyarakat. Sementara itu, pada dimensi *empathy*, perhatian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat dalam pengelolaan sampah masih kurang optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana TPS, penambahan armada pengangkut sampah, serta penguatan implementasi regulasi pengelolaan sampah agar kualitas layanan kebersihan dapat meningkat.

Kata kunci: Dinas Lingkungan Hidup, kualitas layanan, pengelolaan sampah, Tempat Penampungan Sementara (TPS).

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of service provided by the Sintang Regency Environmental Agency in managing the temporary waste collection site (TPS) in Kapuas Kanan Hulu Village. The study was motivated by the ongoing accumulation of waste, limited facilities and infrastructure at the TPS, and suboptimal waste collection services in the area. These conditions have led to a decline in environmental quality and community well-being. This study employed a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. Data analysis utilized the SERVQUAL theory proposed by Zeithaml, as cited by Hardiyansyah, which encompasses the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate that the quality of service provided by the Sintang Regency Environmental Agency in operating the waste collection points in Kapuas Kanan Hulu Village remains suboptimal. In the tangible dimension, the available waste collection site facilities remain limited, the number of containers is inadequate, and there are no waste sorting facilities that meet standards. In the reliability dimension, waste collection services have not been consistent or timely due to limited vehicle fleets and staff working hours. In the responsiveness dimension, the handling of community complaints regarding waste accumulation is still considered slow. In the assurance dimension, the service has not been able to provide the community with maximum certainty and assurance regarding environmental cleanliness. Meanwhile, in the empathy dimension, the government's attention to community needs in waste management remains suboptimal. Therefore, improvements to waste collection point facilities and infrastructure, an expansion of the waste collection fleet, and strengthened enforcement of waste management regulations are needed to enhance the quality of sanitation services.

Keywords: Environmental Agency, service quality, waste management, Temporary Waste Collection Site (TPS).

RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini berjudul *"Kualitas Layanan Dinas Lingkungan Hidup dalam Pengelolaan Tempat Penampungan Sementara (TPS) Sampah di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kabupaten Sintang"*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pengelolaan sampah yang masih belum optimal, khususnya terkait keterbatasan Tempat Penampungan Sementara (TPS), penumpukan sampah, serta kurang efektifnya pelayanan pengangkutan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang. Permasalahan utama dalam penelitian ini meliputi belum memadainya sarana dan prasarana TPS, belum optimalnya keandalan pelayanan pengangkutan sampah, serta belum terpenuhinya jaminan pelayanan yang memberikan kepastian dan kepercayaan kepada masyarakat. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kualitas lingkungan dan kenyamanan masyarakat di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dalam menyediakan TPS sampah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan terkait, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengacu pada model SERVQUAL menurut Zeitham (dalam Hardiyansyah 2018) yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dalam penyediaan TPS di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu masih belum optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang masih belum optimal. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), fasilitas TPS yang tersedia masih sangat terbatas dan belum sebanding dengan jumlah penduduk serta volume sampah yang dihasilkan masyarakat. TPS yang ada juga belum memiliki sarana pemilahan sampah sesuai standar. Pada dimensi *reliability* (keandalan), pelayanan pengangkutan sampah belum berjalan

secara konsisten dan tepat waktu, sehingga sering terjadi penumpukan sampah di TPS. Keterbatasan armada dan jam kerja petugas menjadi salah satu penyebab utama.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), respons terhadap keluhan masyarakat dinilai masih lambat, terutama ketika terjadi penumpukan sampah dalam waktu lama. Pada dimensi *assurance* (jaminan), masyarakat belum memperoleh kepastian pelayanan yang baik, karena jadwal pengangkutan tidak menentu dan implementasi regulasi pengelolaan sampah belum maksimal. Sementara itu, pada dimensi *empathy* (empati), perhatian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat dinilai masih kurang, terlihat dari minimnya penambahan fasilitas TPS dan belum adanya kebijakan yang menyesuaikan kondisi lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang meningkatkan jumlah dan kualitas TPS, menambah armada pengangkut sampah, memperbaiki sistem pengangkutan agar lebih teratur, menyediakan fasilitas pemilahan sampah, serta memperkuat pelaksanaan regulasi persampahan. Dengan langkah tersebut, diharapkan kualitas layanan pengelolaan sampah dapat meningkat dan menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, serta nyaman bagi masyarakat Kelurahan Kapuas Kanan Hulu.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sutaranol Lamera

Nomor Mahasiswa : E1032221047

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 3 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



SUTARANOL LAMERA

E1032221047

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kuda diperlengkapi untuk hari peperangan, tetapi kemenangan ada di tangan TUHAN.” **(Amsal 21:31)**

"Hampir semua orang bisa bertahan menghadapi kesengsaraan, tetapi jika Anda ingin menguji karakter seseorang, berilah dia kekuasaan.” **(Abraham Lincoln)**

“Setiap orang punya harapan, tidak ada kata miskin, tidak ada kata kampungan, tidak ada kata tertinggal, yang ada adalah kita setara dengan siapapun.”

(Kang Dedi Mulyadi)

PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan kasihnya dan penyertaan-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik meski tak lepas dari banyak kekurangan. Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa hormat dan terima kasih kepada beberapa pihak yang selama ini tak pernah lelah mengiringi perjalanan saya lewat dukungan doa, biaya serta nasehat yang tak pernah henti diberikan kepada saya untuk menjadi seorang sarjana. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta bapakku Dimu Mohtar dan mamaku Sumiati Supardi. Tidak mungkin rasanya penulis bisa sampai di titik ini jika tanpa kedua orang tua tercinta yang selama ini mendukung dengan segala daya upaya tak terhingga, lewat doa, kerja

keras kenal lelah dan mengeluh, nasihat dan banyak hal lain yang telah diberikan demi terselesaikannya pendidikan penulis di perguruan tinggi. Semoga skripsi ini menjadi bukti kecil kesungguhan dari rasa terimakasih penulis kepada bapak dan mamak atas segala pengorbanan tiada henti dan lelah tiap harinya demi masa depanku.

2. Untuk adikku Yesica Valentin Lamera terima kasih juga atas doa dan dukungan adikku yang juga menjadi sumber semangat, tempat bertukar cerita dan pembawa keceriaannku sehingga aku kuat dan selalu dimampukan3 tiap harinya mengarungi kehidupan. Dan aku bersyukur bisa Tuhan titipkan gadis kecil dan cantik ditengah keluargaku seperti dirimu. Semoga persaudaraan kita selalu erat selamanya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Kualitas Layanan Dinas Lingkungan Hidup dalam Menyediakan Tempat Penampungan Sampah Sementara di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kabupaten Sintang". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Dalam proses penyusunannya, penulis memperoleh dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ira Patriani ,S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Falkultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Prof. Dr. Rusdiono ,M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Falkultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Bima Sujendra, S.IP., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Dewi Suratiningsih, S.IP, M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik (PA).
6. Prof. Dr. H. Martoyo, MA selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Haunan Fachry Rohilie, S.I.P.,M.A selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan masukan dan perbaikan serta memberikan dukungan penuh dalam penulisan skripsi ini.

8. Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si selaku dosen penguji utama yang banyak memberikan masukan dan saran serta perbaikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Eka Apriyani, S. Pd., M.A.P selaku dosen penguji pendamping yang banyak memberikan masukan dan saran serta perbaikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang, Kantor Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kecamatan Sintang beserta masyarakat yang telah bersedia menerima peneliti untuk melakukan wawancara guna kelancaran penelitian.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2022 dan Kerabat Mahasiswa Katolik (KEWAKA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang banyak memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis.
12. Semua Pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu yang telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik, serta menjadi bahan masukan bagi pihak terkait.

Pontianak, 3 Juni 2026

SUTARANOL LAMERA
E1032221047

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
RINGKASAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.2 Identifikasi Masalah 10
1.3 Fokus Penelitian 11
1.4 Rumusan Masalah 11
1.5 Tujuan Penelitian 12
1.6 Manfaat Penelitian 12
1.6.1 Manfaat Penelitian Teoritis 12
1.6.2 Manfaat Penelitian Praktis 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14
2.1 Definisi Konsep 14
2.1.1 Pelayanan 14
2.1.2 Pelayanan Publik 16
2.1.3 Jenis Pelayanan 18
2.2. Teori 20
2.2.1 Teori Kualitas Layanan Model Gronroos's 20
2.2.2 Teori Kualitas Layanan Model SERVQUAL 22
2.3 Hasil penelitian Yang Relevan 28
2.4 Alur Pikir Penelitian 30
2.5 Pertanyaan Penelitian 35
BAB III METODE PENELITIAN 36

3.1 Jenis Penelitian 36
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 37
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 39
3.3.1 Lokasi Penelitian 39
3.3.2 Waktu Penelitian 39
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 40
3.4.1 Subjek Penelitian 40
3.4.2 Objek Penelitian 43
3.5 Teknik Pengumpulan Data 43
3.6 Instrumen Penelitian 46
3.7 Teknik Keabsahan Data 49
3.7.1 Keabsahan Data 49
3.7.2 Teknik Analisis Data 53
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 54
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sintang 54
4.1.1 Letak Geografis Kabupaten Sintang 54
4.1.2 Batas Wilayah Kabupaten Sintang 54
4.1.3 Kondisi Demografi Kabupaten Sintang 55
4.2 Gambaran Umum Kelurahan Kapuas Kanan Hulu 57
4.2.1 Letak Geografis Kelurahan Kapuas Kanan Hulu 57
4.2.2 Kondisi Demografi Kelurahan Kapuas Kanan Hulu 58
4.3 Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 59
4.3.1 Sejarah Singkat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 59
4.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup 61
4.3.3 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 64
4.4 Kondisi Tempat Penampungan Sementara (TPS) Sampah 65
4.4.1 Jumlah Tempat Penampungan Sementara (TPS) 65
4.4.2 Kondisi Tempat Penampungan Sementara (TPS) Kelurahan Kapuas Kanan Hulu 66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69
5.1 Hasil Penelitian 69
5.1.1 Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) 70

5.1.2 Dimensi *Reliability* (keandalan)..... 80
5.1.3 Dimensi *Assurance* (Jaminan) 94
5.1.4 Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)..... 105
5.1.5 Dimensi *Emphaty* (Empati).....111
5.2 Pembahasan.....117
5.2.1 Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik).....117
5.2.2 Dimensi *Reliability* (Keandalan).....118
5.2.3 Dimensi *Assurance* (Jaminan) 119
5.2.4 Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)..... 121
5.2.5 Dimensi *Emphaty* (Empati)..... 122
BAB VI PENUTUP 124
6.1 Kesimpulan 124
6.2 Saran..... 126
6.3 Keterbatasan Penelitian..... 129
DAFTAR PUSTAKA..... 130

DAFTAR TABEL

1.1 Data timbulan sampah di Kabupaten/Kota di Kalimantan Barat tahun 2024 ... 2
1.2 Timbulan sampah di Kabupaten Sintang tahun 2023-2024 3
1.3 Jenis Klasifikasi TPS..... 7

DAFTAR GAMBAR

1. 1 Lokasi Tempat Penampungan Sementara (TPS) di Kecamatan Sintang..... 4
1. 2 Tempat Penampungan Sementara (TPS) Kelurahan Kapuas Kanan Hulu..... 6

2. 1 Bagan Pikir Alur Penelitian..... 33

4. 1 Peta Wilayah Kabupaten Sintang..... 54
4. 2 Jumlah penduduk berdasarkan Kelurahan/Desa 55
4. 3 Peta Kelurahan Kapuas Kanan Hulu..... 57
4. 4 Struktur OPD Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 65
4. 5 Titik Tempat Penampungan Sementara (TPS) Sampah di Kecamatan Sintang 66

5. 1 Lokasi TPS Kelurahan Kapuas Kanan Hulu..... 79
5. 2 Kondisi TPS dan jam buang sampah 93
5. 3 Kondisi kontainer sampah di TPS Kelurahan Kapuas Kanan Hulu..... 104

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Kalimantan Barat juga menghadapi persoalan serupa kota-kota besar yang ada di Indonesia seperti Ibu Kota Jakarta dan kota-kota besar di Indonesia lainnya akibat perkembangan kota dan kegiatan ekonomi yang meningkat. Pontianak sebagai pusat pemerintahan mencatat timbunan sampah setiap hari mencapai ratusan ton. Sayangnya, sarana penyediaan tempat penampungan sampah sementara sampah di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu masih kurang memadai. Akibatnya, sampah menumpuk dan belum ada pemisahan serta pengolahan ulang yang baik. Berdasarkan data terbaru yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kalimantan Barat melalui website (Opendata.kalbar 2024) pada tahun 2024 saja menunjukkan bahwa Kalimantan Barat menghasilkan timbulan sampah mencapai 1,080,863 juta ton timbulan sampah per tahun dan mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2023. Angka ini naik dari 1,070,672 juta ton per tahun pada tahun 2023, dengan peningkatan volume sampah ini disebabkan oleh pertambahan jumlah penduduk dan berkembangnya kegiatan usaha di wilayah Kalimantan Barat.

Tabel 1.1

Data timbulan sampah Kabupaten/Kota di Kalimantan Barat tahun 2024

Kabupaten/Kota	Perencanaan Timbulan (ton)	Perencanaan Target Pengurangan (%)	Capaian Timbulan Sampah (Ton)
Kota Pontianak	148,465.93	27	161,286.820
Kab. Kubu Raya	31,563.75	28	122,301.000
Kab. Mempawah	58,403.00	22	30,769.300
Kota Singkawang	34,813.50	27	34,813.500
Kab. Sambas	10,963.00	26	10,963.080
Kab. Bengkayang	39,377.00	26	39,377.000
Kab. Landak	57,103,660.00	27	11,576.630
Kab. Sanggau	91,225.36	27	91,225.360
Kab. Sekadau	34,051.32	27	32,313.540
Kab. Sintang	125,288.03	27	125,288.030
Kab. Melawi	31,145.01	27	31,145.010
Kab. Kapuas Hulu	50,037.00	27	49,063.300
Kab. Kayong Utara	24,168.05	27	24,412.190
Kab. Ketapang	98,896.39	27	316,329.080
Jumlah			**1,080,863.840**

Sumber, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kalimantan Barat, 2024

Tabel 1.1 tersebut berisi data terkait perencanaan dan capaian sampah dari berbagai kabupaten dan kota yang ada di Kalimantan Barat. Data yang tercantum meliputi nama Kabupaten/Kota di Kalimantan Barat, jumlah timbulan sampah yang direncanakan dalam ton, target pengurangan sampah yang diharapkan dalam persentase, capaian aktual timbulan sampah dalam ton, capaian aktual pengurangan sampah dalam ton, serta capaian pengurangan dalam persentase untuk masing-masing wilayah. Kabupaten Sintang memiliki timbulan sampah mencapai 125,288 ribu ton hanya pada tahun 2024 saja.

Penanganan sampah yang tepat sangat diperlukan karena sampah yang dibiarkan dapat merusak kualitas lingkungan dan membahayakan kesehatan. Proses

yang baik mencakup mengurangi produksi sampah, memisahkan jenis sampah, mengangkut, mengolah, hingga membuang ke tempat akhir secara terpadu. Hal ini sejalan dengan konsep 3R yaitu mengurangi, menggunakan kembali, dan mendaur ulang, yang harus didukung oleh peralatan dan fasilitas yang cukup. Jika tidak ditangani, sampah menimbulkan berbagai masalah seperti tanah dan air yang tercemar, penyebaran penyakit, bau tidak sedap, rusaknya ekosistem, dan menurunnya kualitas hidup warga. Dalam konteks pembangunan yang berkelanjutan, penanganan sampah menjadi bagian penting dari pola konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab serta upaya mengurangi perubahan iklim melalui penurunan gas berbahaya dari pembuangan sampah.

Di Kabupaten Sintang penanganan sampah juga masih menjadi masalah sehari-hari. Jumlah sampah bertambah karena perubahan pola belanja dan konsumsi masyarakat, namun sarana dan prasarana masih terbatas dan perilaku masyarakat yang masih belum taat pada aturan jam pembuangan sampah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN) dan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kalimantan Barat berdasarkan tren data 2 tahun terakhir dari tahun 2023-2024.

Tabel 1.2

Timbulan sampah di Kabupaten Sintang Tahun 2023-2024

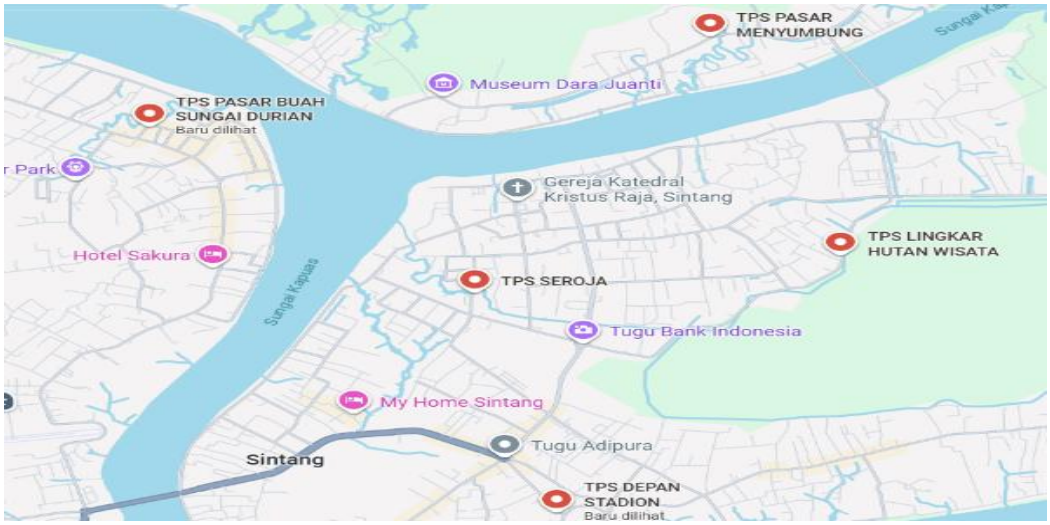
NO	TAHUN	TIMBULAN CAPAIAN SAMPAH/TAHUN(TON)
1	2023	129,290
2	2024	125,288

Sumber, Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN), 2023

Tabel 1.2 merupakan data timbulan sampah dari tahun 2023-2024 di Kabupaten Sintang. Pengurangan sampah di Kabupaten Sintang belum optimal

dalam per tahun dari 2023-2024. Timbulan sampah yang terjadi di Kabupaten Sintang pada tahun 2023 mencapai 129,290 ribu ton per tahun, sedangkan pada tahun 2024 jumlah timbulan sampah menurun menjadi 125,288 ribu ton per tahun. Pengurangan timbulan sampah di Kabupaten Sintang hanya mengalami pengurangan sampah sekitar 3% dari 27% yang ditentukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kalimantan Barat. Dengan jumlah penduduk di Kabupaten Sintang pada tahun 2024 jiwa meningkat menjadi 443.684 ribu jiwa pada tahun 2024 berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sintang, dengan jumlah penduduk yang terus meningkat juga menjadi faktor meningkatnya volume sampah di Kabupaten Sintang.

Gambar 1. 1 Lokasi Tempat Penampungan Sementara (TPS) di Kecamatan Sintang



Sumber, Goggle Earth

Gambar 1.1 merupakan titik-titik tempat pembuangan sementara (TPS) yang ada di Kecamatan Sintang, dengan hanya 5 titik tempat penampungan sementara (TPS) di Kecamatan Sintang dengan jumlah penduduk 84.265 ribu jiwa berdasarkan data yang didapat dari (Open Data Kalbar 2024) membuat tidak

seluruh wilayah pemukiman warga mendapatkan fasilitas TPS terdekat sehingga banyak masyarakat yang membuang sampah disembarang tempat yang tidak semestinya. Beberapa waktu lalu forum pemuda peduli sampah melakukan aksi protes dengan mengangkut tumpukan sampah yang berserakan dengan 4 truk, masing-masing 3 truk ditumpahkan di halaman kantor DPRD dan 1 truk lagi didepan kantor Bupati Kabupaten Sintang, aksi ini merupakan buntut protes warga karena sejak beberapa bulan tumpukan sampah berserakan di sejumlah titik di kota Sintang. Menunjukkan adanya ketidakpuasan dari masyarakat yang kesal dengan tumpukan sampah di beberapa tempat yang bukan menjadi TPS di Kecamatan Sintang yang tentunya sangat menganggu kenyamanan masyarakat sekitar.

Khususnya di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu, Kecamatan Sintang, masalah sampah sangat terasa bagi warga di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu. Kelurahan ini masih kekurangan tempat penampungan sementara (TPS) di wilayah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu, sehingga banyak sampah yang dibuang ditempat yang tdiak semestinya oleh masyarakat. Selain itu, tidak adanya tempat untuk memisahkan sampah berdasarkan jenis seperti organik, anorganik, dan sampah berbahaya dan beracun (B3), ditambah kurangnya armada kendaraan pengangkut dari tempat penampungan ke tempat pembuangan akhir membuat sampah sering menumpuk dan meluber. Dengan jumlah penduduk di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu yang terus meningkat, berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2025 jumlah penduduk di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu pada saat ini mencapai 12.294 ribu jiwa dan merupakan yang tertinggi diantara seluruh Kelurahan/Desa yang ada di Kecamatan Sintang sehingga volume

sampah meningkat dari warga yang ada di kelurahan ini menjadi tak terselesaikan dan belum ada perhatian dari pemerintah daerah Kabupaten Sintang. Kelurahan Kapuas Kanan Hulu juga memiliki tenaga angkut sampah sebanyak 2 orang menggunakan motor tosa ke setiap rumah warga Kelurahan Kapuas Kanan Hulu dengan biaya 35.000/bulan

Gambar 1. 2 Tempat Penampungan Sementara (TPS) Kelurahan Kapuas Kanan Hulu



Sumber: Senentang News, 2023

Gambar 1.2 diatas menunjukkan bahwa penanganan tempat penampungan sementara (TPS) sampah di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu belum secara maksimal dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang sehingga masih kerap meluber hingga ketengah jalan. Dengan jumlah penduduk menyentuh angka 12.294 ribu jiwa hanya disediakan 1 TPS, berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI) 3242:2008 tentang Pengelolaan Sampah di Permukiman ada beberapa klasifikasi TPS yang baik di daerah pemukiman.

Tabel 1.3

Jenis Klasifikasi TPS

Jenis TPS	Luas Lahan	KK	Jiwa
Tipe I	10-50 m²	500	2500
Tipe II	60-200 m²	6.000	30.000
Tipe III	200 m²	24.000	120.000

Sumber, *Standar Nasional Indonesia (SNI) 3242:2008*

Berdasarkan tabel 1.3 mengenai jenis klasifikasi TPS di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sendiri menggunakan TPS jenis tipe 1 yang luas lahannya 10-50 m² dengan hanya mampu menampung sampah untuk 2.500 jiwa saja, sedangkan jumlah penduduk di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu berjumlah 12.294 jiwa yang seharusnya jika menggunakan klasifikasi TPS tipe 1 di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu minimal memiliki 5 Tempat Pembuangan Sementara (TPS). Pada gambar 1.4 hanya disediakan 1 kontainer yang sebenarnya tidak sesuai kriteria yang jika mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Sintang No 4 Tahun 2015 yaitu pasal 12 huruf (a) dalam PERDA No 4 Tahun 2015 tentang penyediaan sarana pemilahan sampah belum dilaksanakan sesuai standar (seharusnya 3 kategori). Kapasitas Tempat Penampungan Sementara (TPS) tipe 1 yang dimiliki Kelurahan Kapuas Kanan Hulu yang dalam Standar Nasional Indonesia (SNI) 3242:2008 hanya mampu menampung 0,5-1,5 ton sampah/hari dan rata-rata sampah yang dihasilkan dalam sebuah kelurahan yang ada di perkotaan mencapai 5-6 ton/hari sehingga sampah seringkali meluber keluar area TPS dikarenakan jumlah bak kontainer penampung sampah yang juga terbatas hanya ada 2 bak kontainer tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu.

Petugas angkut sampah atau pekerja harian lepas (PHL) dari Dinas Lingkungan Hidup yang jam kerjanya juga terbatas hanya 4 jam perhari dengan 1

kali ritasi perhari juga menjadi masalah dalam permasalahan melubernya sampah di TPS Kelurahan Kapuas Kanan Hulu, sehingga petugas yang bertugas mengangkut sampah dari TPS menuju TPA tidak bisa maksimal mengangkut sampah dari TPS menuju TPA. Jumlah jam kerjanya yang sangat terbatas yang dimulai dari pukul 07.00 WIB dan hanya cukup untuk 1 kali pengangkutan saja dari TPS menuju TPA, sementara volume sampah yang ada di TPS yang idealnya diangkut sebanyak 4 kali justru hanya dilakukan pengangkutan 1 kali perhari sehingga sampah kerap tidak terkendali dan tidak bisa bersih secara maksimal.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang saat ini memiliki 13 unit armada angkut sampah, dengan 10 unit dump truck dan 3 arm roll namun yang masih beroperasi dengan baik hanya ada 10 unit. Saat ini 3 unit lainnya rusak berat dan setiap harinya mengangkut sampah dari TPS menuju TPA sebanyak 1 ritasi/hari yang idealnya untuk TPS pasar buah Kelurahan Kapuas Kanan Hulu sebanyak 4 kali pengangkutan/hari sehingga kerap terjadi penumpukan sampah di TPS Kelurahan Kapuas Kanan Hulu akibat dari kurang terangkutnya sampah oleh petugas hingga meluber ke tengah jalan dengan jumlah peralatan tersebut hanya mampu mengangkut sampah sebesar 30 ton per hari dari total sampah di Kecamatan Sintang sampah disebagian TPS yang ada di Kecamatan Sintang.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang memiliki peran penting dalam menangani sampah sesuai tugas dan fungsinya. Namun, dari kondisi nyata di lapangan, kualitas layanan dinas ini belum sepenuhnya mampu mengatasi persoalan sampah yang ada di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu terutama dalam mengatasi tumpukan sampah yang seringkali meluber sampai ke jalan. Kurangnya

tempat penampungan sementara, tidak tersedianya tempat pemisahan sampah yang layak, dan minimnya kendaraan angkut serta terbatasnya jam kerja pekerja harian lepas (PHL) yang mengangkut sampah dari TPS menuju TPA kapasitas tempat penampungan menjadi hambatan utama dalam pengelolaan sampah (Alfiadi, 2024). Saat ini, upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sintang dalam mengatasi permasalahan sampah rumah tangga melalui regulasi berupa Peraturan Daerah (PERDA) Sintang No. 4 tahun 2015 tentang Pengelolaaan sampah rumah tangga dan sampah sejenis sampah rumah tangga bahwa dalam tugas dan fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang bidang Kebersihan dan Pengelolaan Sampah memiliki peran penting dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Sintang.

Dinas Lingkungan Hidup memiliki fungsi mengelola tempat pembuangan akhir (TPA) dan tempat penampungan sementara (TPS) sesuai dengan yang tertera di Peraturan Daerah (PERDA) Sintang No. 4 tahun 2015, yaitu pemerintah wajib menyediakan tempat penampungan sementara (TPS) di wilayah permukiman dan menyediakan sarana pemisahan sampah rumah tangga, namun hal tersebut belum benar-benar dijalankan dilapangan dengan hanya ada 1 TPS dan belum adanya tangki tempat pemisahan sampah berdasarkan klasifikasi jenis sampah. Kemudian Dinas Lingkungan Hidup juga memiliki fungsi memberikan layanan kepada masyarakat dalam pengangkutan sampah, namun realitanya karena truk angkut yang hanya berjumlah 8 unit dan kapasitas truk yang hanya mampu mengangkut 30 ton per harinya membuat pengangkutan sampah kerap terlambat dilakukan.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang juga memiliki beberapa program terkait penanganan sampah di Kabupaten Sintang, seperti Program Pengelolaan Sampah Menjadi Bahan Bakar Jumputan Padat (BBJP) bekerja sama dengan PT PLN sebagai sumber energi ramah lingkungan. Kemudian ada kegiatan Kolaborasi penanganan perubahan iklim dan pengelolaan sampah melalui penanaman pohon dan pembersihan lingkungan dengan tujuan menghadapi tantangan perubahan iklim dan peningkatan volume sampah dengan mengajak kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Upaya ini mencakup penanaman pohon, pembersihan sungai, dan pengelolaan sampah yang lebih efektif. Dinas Lingkungan Hidup juga memberikan edukasi Pengolahan Sampah Plastik yang mengajak masyarakat mengolah ulang sampah plastik untuk mengurangi volume plastik. Program edukasi ini mengajak masyarakat untuk mengolah kembali sampah plastik. Langkah ini diharapkan dapat mengurangi jumlah sampah plastik dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya daur ulang.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu ”Kualitas Layanan Dinas Lingkungan Hidup dalam Menyediakan Tempat Penampungan Sampah Sementara di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kabupaten Sintang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka masalah yang teridentifikasi antara lain:

1. Kurang memadainya ketersediaan Sarana dan Prasarana Tempat Penampungan Sampah (TPS) Sementara di Kelurahan Kapuas Kanan

Hulu, baik dari segi jumlah maupun kapasitas dibanding dengan jumlah penduduk dan volume sampah.

2. Kurang optimalnya kualitas layanan pengangkutan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup, sehingga sering terjadi penumpukan sampah di area TPS.
3. Belum terpenuhinya standar pengelolaan TPS, khusunya dalam pemilahan sampah dan penanganan permasalahan sampah.

1.3 Fokus Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu jauh dan mudah untuk dibahas, maka peneliti membatasi penelitian ini dalam satu tujuan yang akan dicapai. Maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti, yaitu terkait kualitas layanan berdasarkan teori SEVQUAL menurut Zeithaml, ada 5 dimensi yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati) dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu Kabupaten Sintang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka peneliti menentukan rumusan masalah ini yaitu Kualitas Layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten

Sintang dalam pengelolaan Tempat Penampungan Sementara (TPS) sampah di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu, Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitiannya untuk mengetahui Kualitas Layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dalam pengelolaan tempat penampungan sampah (TPS) sementara di Kelurahan Kapuas Kanan Hulu, Kabupaten Sintang.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka manfaat dari penelitian tersebut adalah:

1.6.1 Manfaat Penelitian Teoritis

Dalam manfaat teoritis, penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan akademik ilmiah khususnya bagi peneliti sendiri. Serta diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengembangan akademika di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik yang salah satunya pengelolaan sampah.

1.6.2 Manfaat Penelitian Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan dalam mengimplementasikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengembangan terkait pelaksanaan pengelolaan Tempat Penampungan Sementara (TPS) Sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup

Kabupaten Sintang, serta diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme dalam pekerjaan bagi pelaku pelayanan, khususnya dilingkup pegawai Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan dan pengelolaan sampah Kabupaten Sintang.