

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, masalah kebersihan selalu menjadi polemik yang berkembang. Kasus-kasus yang menyangkut masalah kebersihan setiap tahunnya selalu meningkat. Dan sampah adalah salah satu faktor penyebab kurangnya masalah kebersihan. Sidoarjo saat ini telah menjadi kawasan urban (perkotaan), yang merupakan kawasan industri dan padat penduduk. Imbasnya, saat ini Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sidoarjo hanya mampu menangani 20% dari total sampah yang dihasilkan setiap harinya. Apalagi di Sidoarjo hanya ada satu Tempat Pembuangan Akhir (TPA), yang berlokasi di Kecamatan Jabon, tepat di sisi sebelah timur area semburan lumpur Lapindo atau sebutan versi pemerintah yaitu Lumpur Sidoarjo. Meski saat ini Pemkab Sidoarjo telah merencanakan TPA tambahan dengan sistem *sanitary landfill*, bekerja sama dengan pemerintah Jerman, realisasinya masih membutuhkan persiapan dan waktu yang tidak singkat. Apalagi penambahan TPA jelas bukan solusi jangka panjang (Zuhri dalam Zakaria, 2014:666).

Sentral Tempat Pembuangan Akhir (TPA) di Jabon sudah *overload*. Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Sidoarjo membuat terobosan pengolahan sampah dan menggalakkan membangun TPA kawasan atau ada di setiap kecamatan. Dengan membangun TPA kawasan, bisa mengurangi volume sampah yang dibuang ke TPA Jabon. Selain itu, juga bisa mengurangi biaya pengangkutan. TPA kawasan itu akan dibangun di Kecamatan Sedati, Waru, Taman, Krian,

Tulangan dan Porong. Nantinya, sampah-sampah di kecamatan itu akan diolah di TP kawasan (beritajatim.com, 2016).

Dalam pengelolaan sampah, Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) sangat memegang peranan penting. Kinerja dari seluruh jajaran Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Sidoarjo menjadi ujung tombak dari keberhasilan pengelolaan sampah di Kabupaten Sidoarjo, dimana pengelolaan sampah akan berjalan dengan baik apabila seluruh jajaran DKP bisa menjalankan fungsi mereka dengan baik juga.

Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kabupaten Sidoarjo merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai kewenangan dan tanggung jawab dibidang persampahan. Dinas Kebersihan dan Pertamanan kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang kebersihan dan pertamanan sehingga mampu meningkatkan kesehatan masyarakat dan kualitas lingkungan serta menjadikan sampah sebagai sumber daya.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2012 disebutkan bahwa setiap orang/badan berhak mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari Pemerintah daerah dan/atau pihak lain yang mempunyai tanggung jawab untuk itu, berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan, penyelenggaraan, dan pengawasan di bidang pengelolaan sampah, memperoleh informasi yang benar, akurat dan tepat waktu mengenai penyelenggaraan pengelolaan sampah, mendapatkan perlindungan dan kompensasi karena dampak negatif dari kegiatan tempat pemrosesan akhir sampah, dan memperoleh pembinaan agar dapat melaksanakan pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan.

Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, dapat dijelaskan bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan pengelolaan sampah secara baik, masyarakat juga memiliki hak untuk melakukan pengawasan di bidang pengelolaan sampah. Sehingga kinerja dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kabupaten Sidoarjo sepenuhnya diawasi oleh masyarakat, dan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab dari DKP Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan kepuasan bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Sidoarjo terkait dengan pelayanan pengelolaan sampah.

Atas dasar latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari para wajib retribusi dalam hal pengelolaan sampah oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Sidoarjo. Maka penulis mengambil judul penelitian ini adalah "ANALISIS PENGARUH STRES KERJA, PELAYANAN, KUALITAS, DAN KINERJA PEGAWAI DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENDUDUK DESA JATI SIDOARJO DALAM PENGELOLAAN SAMPAH."

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Stres Kerja, Pelayanan, Kualitas, dan Kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah?
2. Apakah Stres Kerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah?

3. Apakah Pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah?
4. Apakah Kualitas pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah?
5. Apakah Kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Stres Kerja, Pelayanan, Kualitas, dan Kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah.
2. Untuk menganalisis pengaruh Stres Kerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah.
3. Untuk menganalisis pengaruh Pelayanan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah.

5. Untuk menganalisis pengaruh Kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) terhadap Kepuasan penduduk desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat:

1. Aspek akademis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan bahan kajian ilmu maupun studi kasus tentang faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelayanan terutama pada lembaga sektor publik.

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan bisa sebagai bahan referensi dan tambahan kajian pustaka bagi para peneliti selanjutnya yang bermaksud ingin melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelayanan terutama pada lembaga sektor publik.

3. Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Sidoarjo dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah.