

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan penduduk dan peningkatan aktivitas masyarakat di wilayah perdesaan saat ini berdampak langsung pada volume timbulan sampah yang dihasilkan setiap harinya. Pengelolaan sampah yang konvensional dan tidak terstruktur sering kali memicu permasalahan lingkungan serta sosial yang serius. Sebagai bentuk solusi atas permasalahan tersebut, Pemerintah Desa Karanggeneng dan Desa Sumberwudi menginisiasi program pengelolaan sampah berbasis masyarakat melalui Tempat Pengolahan Sampah Reduce, Reuse, Recycle (TPS3R) Maju Makmur. Keberadaan TPS3R ini diharapkan mampu mengintegrasikan sistem pemilahan dan pengolahan sampah sejak dari sumbernya guna menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, dan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaan operasionalnya sehari-hari, aspek kualitas pelayanan merupakan dimensi krusial yang perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan minimum pengelola dapat dipenuhi. Sebagaimana dikemukakan oleh Wulandari, Rusmiyatun, dan Wiyonoroto (2024), kualitas pelayanan yang tercermin dari ketepatan waktu pengangkutan, konsistensi jadwal, ketanggapan petugas, dan kejelasan prosedur terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian pada variabel kualitas layanan ini dirancang untuk menguji dan menganalisis efektivitas keandalan petugas, ketepatan waktu pengangkutan, serta daya tanggap dalam menangani keluhan warga. Melalui evaluasi terhadap variabel ini, peneliti dapat memetakan aspek pelayanan mana saja

yang perlu ditingkatkan agar lebih selaras dengan ekspektasi dan kebutuhan nyata masyarakat di lapangan.

Selain kualitas pelayanan, aspek pembiayaan atau iuran kebersihan merupakan faktor penentu yang mendasari keberlangsungan operasional TPS3R Maju Makmur. Menurut Suryana et al. (2014), biaya layanan yang dianggap wajar dan sebanding dengan manfaat akan meningkatkan kepuasan karena berkaitan dengan persepsi keadilan masyarakat terhadap keterjangkauan dan transparansi tarif. Pengujian terhadap biaya layanan ini bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat mengenai keadilan dan keterjangkauan tarif yang dibebankan kepada setiap sektor pengguna jasa. Keterlibatan variabel ini difokuskan untuk menganalisis apakah nilai ekonomis yang dikeluarkan oleh warga sudah sebanding dengan kualitas penanganan sampah yang mereka terima, yang menjadi dasar penting dalam membangun komitmen pembayaran iuran secara tertib.

Faktor penting berikutnya yang menjadi pilar keberhasilan program pengelolaan sampah berbasis masyarakat adalah ketersediaan informasi. Noval & Izzatusholekha (2024) menegaskan bahwa informasi layanan yang tidak jelas atau tidak merata dapat menimbulkan ketidakpastian dan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pengukuran pada variabel informasi layanan ini bertujuan untuk menganalisis kejelasan, kemudahan akses, dan kesinambungan sosialisasi yang diberikan oleh pihak pengelola kepada warga mengenai prosedur pemilahan sampah. Pendekatan ini diambil guna mengetahui seberapa efektif keterbukaan informasi dalam mendorong pemahaman, kesadaran hukum, serta partisipasi aktif masyarakat pengguna jasa.

Ketiga aspek utama di atas—baik kualitas layanan yang dirasakan, keadilan biaya yang dikeluarkan, maupun kejelasan informasi yang diterima—secara akumulatif akan membentuk persepsi masyarakat yang bermuara pada tingkat kepuasan mereka. Sesuai dengan teori Kotler (2016), ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan akan menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan kesesuaian atau keunggulan kinerja akan menghasilkan kepuasan. Pandangan tersebut sejalan dengan Oliver (1980, dalam Khalisa et al., 2025) yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respons evaluatif yang muncul setelah masyarakat membandingkan pengalaman pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama pencapaian dan cerminan keberhasilan kinerja dari pengelolaan sampah TPS3R Maju Makmur. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap salah satu atau seluruh aspek pelayanan tersebut, maka komitmen mereka untuk mendukung keberlanjutan program pengolahan sampah ini dipastikan akan menurun.

Berdasarkan latar belakang fenomena dan dinamika lapangan yang telah diuraikan, maka evaluasi empiris mengenai efektivitas pengelolaan sampah menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penilaian objektif terhadap kontribusi masing-masing faktor pelayanan akan memberikan rekomendasi strategis bagi pihak pengelola dalam meningkatkan performa organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada analisis mendalam dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Layanan, dan Informasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pengelolaan Sampah TPS3R Maju Makmur.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, diketahui bahwa pelayanan pengelolaan sampah TPS3R Maju Makmur melibatkan berbagai aspek yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan publik, sehingga perlu dilakukan pengkajian secara sistematis terhadap faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan terukur mengenai permasalahan yang diteliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengelolaan sampah pada TPS3R Maju Makmur?
2. Apakah biaya layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengelolaan sampah pada TPS3R Maju Makmur?
3. Apakah informasi layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengelolaan sampah pada TPS3R Maju Makmur?
4. Apakah kualitas layanan, biaya layanan, dan informasi layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengelolaan sampah pada TPS3R Maju Makmur?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, fokus, dan sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas, biaya layanan, dan informasi layanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa TPS3R Maju Makmur.
2. Variabel independen dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas layanan, biaya layanan, dan informasi layanan pengelolaan sampah.
3. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah.
4. Responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada masyarakat yang benar-benar merupakan pengguna layanan TPS3R Maju Makmur.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek di luar rumusan masalah, seperti proses teknis pengolahan sampah, kebijakan daerah, serta dampak lingkungan dari pengelolaan sampah.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya layanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui pengaruh informasi layanan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, biaya layanan, dan informasi

layanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dan wawasan akademik mengenai pengaruh kualitas layanan, biaya layanan, dan informasi layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengelolaan sampah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik sejenis..

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi TPS3R Maju Makmur, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan sampah, khususnya terkait kualitas layanan, penetapan biaya layanan, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung.
- b. Bagi pengguna layanan pada TPS3R Maju Makmur, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pengelolaan sampah yang diterima serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan dan mendukung pelayanan pengelolaan sampah secara optimal.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin

mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan masyarakat dan pelayanan pengelolaan sampah di tingkat desa maupun wilayah lainnya