

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai negara demokratis khususnya Indonesia, karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolak ukur suatu negara dikatakan gagal atau baik. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah dihadapkan pada tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah berusaha meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang optimal melalui peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks, Pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat melalui dinas daerah. Dalam hal ini kebijakan yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan pada masyarakat adalah memperkuat unit

dinas di daerah agar lebih mampu memberi pelayanan yang lebih memuaskan pada masyarakat, sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Salah satu dinas daerah yang dibentuk dan berkaitan dengan kebersihan lingkungan adalah Dinas Lingkungan Hidup. Dinas Lingkungan Hidup umumnya berfungsi sebagai dinas yang menyediakan pelayanan kebersihan untuk masyarakat umum. Beberapa hal yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dalam menjalankan tugas pelayanannya adalah dengan memberikan pelayanan kebersihan jalan-jalan umum, melaksanakan sosialisasi untuk meningkatkan peran serta masyarakat di bidang kebersihan, serta pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana untuk kebersihan.

Kebersihan lingkungan merupakan hal yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Setiap harinya manusia akan mengeluarkan sampah mulai dari sampah plastik, sampah sayuran dan lainnya. Masalah kebersihan lingkungan tersebut selalu menjadi perdebatan dan juga masalah yang terus berkembang. Setiap tahunnya masalah kebersihan lingkungan terus meningkat, sehingga menciptakan kebersihan lingkungan yang tidak kondusif yang disebabkan karena masyarakat selalu tidak sadar akan bersihnya lingkungan. Kesadaran lingkungan menjadi hal penting bagi manusia, untuk itu kebersihan lingkungan erat kaitannya dengan upaya pelestarian lingkungan atau *Go Green*. Upaya tersebut dapat dilakukan oleh setiap masyarakat terutama pemerintah yang berperan besar sebagai pelayanan masyarakat atau pelayanan publik.

Sebagaimana kita ketahui, perhatian dan kepedulian sebagian besar masyarakat terhadap masalah lingkungan selama ini belum seperti yang diharapkan. Disamping itu sinergi antara pemerintah, dunia usaha sebagai fasilitator dan masyarakat sebagai sasaran belum berlangsung sebagaimana mestinya dan berkelanjutan. Maka dari itu diperlukan upaya terobosan yang memiliki daya ungkit dan diperlukan perubahan yang bersifat sistematis dan menyeluruh dalam upaya penanganan masalah lingkungan.

Desa atau kelurahan merupakan titik awal pembentukan kualitas manusia dalam mewujudkan dan terciptanya investasi pembangunan yang berkelanjutan. Sedangkan sebagian besar penduduk di Jawa Timur tinggal di pedesaan, oleh karena itu sudah sewajarnya bila pembangunan desa atau kelurahan harus menjadi prioritas utama dalam segenap rencana strategi dan kebijakan pembangunan yang berwawasan lingkungan.

Pendekatan desa atau kelurahan dengan melibatkan unsur masyarakat, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga pemantauan dan evaluasi, dapat sebagai solusi dalam penanganan masalah lingkungan. Mengingat dengan keterlibatan masyarakat sejak dini akan menumbuhkan proses pembangunan yang partisipatif, dan kemandirian masyarakat, khususnya masyarakat yang rendah dari dampak lingkungan, sehingga masyarakat dapat memperoleh manfaat dari hasil pembangunan.

Provinsi Jawa Timur merupakan wilayah administratif kota dan desa. Wilayah lingkungan kota umumnya ditandai dengan kondisi penduduk padat dan suasana yang gersang karena minimnya ruang terbuka hijau, pengelolaan

drainase, sanitasi dan sampah yang kurang baik serta sikap masyarakatnya yang cenderung individualis. Dan sebaliknya, kondisi desa umumnya ditandai dengan lahan yang luas, banyaknya ruang terbuka hijau yang luas dan suasana kegotong-royongannya yang tinggi meski dalam pengelolaan drainase, sanitasi dan sampah juga kurang baik karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam mengelola lingkungan yang baik. Meski sedikit berbeda kondisinya namun penanganan masalah lingkungan pada prinsipnya tetap sama.

Kesadaran masyarakat terhadap lingkungan pada akhir-akhir ini sangatlah minim, berdasarkan hal tersebut dapat diprediksi bahwa masyarakat masih belum peduli terhadap kebersihan lingkungan sekitarnya. Kebanyakan dari masyarakat berfikir secara parsial dan hanya ingin menguntungkan diri sendiri, seperti masalah pembuangan sampah yang tidak pada tempatnya, pembuangan limbah rumah tangga dan mengakibatkan keadaan yang merugikan seperti banyaknya sampah yang menumpuk di titik-titik tertentu dan saluran air yang bisa menyebabkan banjir, untuk itu kepedulian masyarakat sangat dibutuhkan tidak hanya pemerintah setempat yang harus menanggungnya.

Kesadaran masyarakat dalam hal ini menjadi penting, karena kesadaran masyarakat adalah proses yang diawali dari adanya rasa memiliki, yaitu rasa memiliki lingkungan sekitar yang akan memicu rasa tanggung jawab. Rasa tanggung jawab ini akan menghasilkan kesadaran masyarakat untuk menjaga lingkungan bukan hanya kewajiban pemerintah tetapi juga masyarakat.

Pemerintah sudah berupaya untuk siap siaga apabila menghadapi musim hujan, tetapi bila diamati di beberapa tempat masih terdapat sungai yang kotor dan penuh dengan sampah, dipinggir jalan pun banyak tumpukan-tumpukan sampah yang menutupi gorong-gorong, atau saluran-saluran air yang ditutup masyarakat untuk kepentingan pribadi dan tidak mementingkan kepentingan umum.

Pemerintahan provinsi Jawa Timur merencanakan Program “BERSERI” (desa atau kelurahan yang bersih dan lestari) yang di buat pada tahun 2012 melalui Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Sumenep yang merupakan bentuk implementasi dari undang-undang nomor 32 tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup merupakan upaya sistematis dan terpadu yang dilakukan untuk melestarikan fungsi lingkungan hidup dan mencegah terjadinya pencemaran atau kerusakan lingkungan hidup yang meliputi perencanaan, pemanfaatan, pengendalian, pemeliharaan, pengawasan, dan penegakan hukum.

Program BERSERI merupakan salah satu upaya pemerintah provinsi Jawa Timur dalam mewujudkan desa atau kelurahan yang bersih dan lestari (ramah lingkungan) dengan melibatkan semua pihak mulai dari perangkat desa atau kelurahan dan seluruh lapisan masyarakat, sehingga ada kebijakan desa atau kelurahan yang peduli dengan lingkungan, membangun budaya ramah lingkungan dalam memanfaatkan dan mengelola sumber daya alam serta mengembangkan kemampuan dan kebersamaan dalam mengelola

lingkungan, yang pada akhirnya segenap lapisan masyarakat desa atau kelurahan turut ikut bertanggung jawab dalam upaya penyelamatan dan pelestarian lingkungan dan pembangunan yang berkelanjutan yang berwawasan lingkungan.

Program ini merupakan bentuk nyata yang dilakukan pemerintah untuk pengendalian pencemaran kerusakan lingkungan hidup untuk memberikan kesadaran terhadap masyarakat dalam melestarikan lingkungan, kegiatan tersebut terus berkelanjutan sebagai bentuk agar masyarakat membiasakan untuk menciptakan lingkungan yang bersih, hijau, dan asri. Sedangkan di Kabupaten Sumenep sendiri yang telah mengikuti program kampung berhias diantaranya desa Kalimo'ok, kelurahan karangduak, desa Pangarangan, desa Pamolokan, dan kelurahan Bangselok.

Dengan adanya program berseri ini kelurahan bangselok membuat Program Kampung Bertaring (Bersih, Tertata, dan Rindang). Program ini bertujuan untuk mewujudkan desa atau kelurahan yang bersih, tertata, dan rindang. Program Bertaring (Bersih, Tertata, dan Rindang) ini dibuat berawal dari kelurahan bangselok yang merupakan salah satu predikat kelurahan kumuh dari empat kelurahan lainnya.

Berdasarkan pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa, kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Kebersihan Melalui**

## **Program Kampung Bertaring (Studi di Kelurahan Bangselok Kabupaten Sumenep)”.**

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan kebersihan Melalui Program Kampung Bertaring di Kelurahan Bangselok Kabupaten Sumenep ?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Peningkatan Kualitas Pelayanan Kebersihan Melalui Program Kampung Bertaring (Studi di Kelurahan Bangselok Kabupaten Sumenep).

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Selain tujuan daripada penulisan proposal ini, perlu pula diketahui bersama bahwa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

#### **a. Secara Teoritis**

Secara terioritis, penelitian ini diharapkan mampu mendukung teori peningkatan kualitas pelayanan yang telah ada sehingga dapat menjadi referensi atau bahan pustaka bagi mahasiswa dan dapat dijadikan acuan untuk pengembangan atau penelitian selanjutnya.

b. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan saran atau masukan dan pemahaman yang lebih mendalam bagi mahasiswa, masyarakat, instansi pemerintahan ataupun pada khalayak ramai sehingga akan lebih mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan kebersihan melalui Program Kampung Bertaring (Studi di Kelurahan Bangselok Kabupaten Sumenep).

### **1.5.Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tiga bab yang terdiri dari:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI**

Pada bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori yang terdiri dari pelayanan publik, kualitas pelayanan publik.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari fokus penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, jenis, dan sumber data, instrument penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data pada penelitian yang dilakukan serta keabsahan data.



#### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini berisi gambaran umum yang ada pada objek penelitian yang diteliti, tujuan, misi, visi, motto, tugas dan fungsi, serta struktur organisasi yang ada pada Kelurahan Bangselok Kabupaten Sumenep.

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek yang telah ditentukan dan pembahasan yang memperpadukan antara teori dan fakta hasil penelitian yang ada.

#### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai objek penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberi dengan tujuan untuk mempermudah penelitian-penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.