

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan sampah menjadi isu penting akibat pertumbuhan penduduk Indonesia yang semakin pesat. Sampah merupakan sisa kegiatan manusia yang terdiri dari bahan-bahan yang sudah digunakan, (Julia Lingga *et al.*, 2024). Sektor sampah dapat meningkatkan emisi gas rumah kaca dan pemanasan global terutama pada proses dekomposisi sampah yang menghasilkan gas metan (CH₄), (Novia & Mulyani, 2022). Menurut *SIPSN* (Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional) pada tahun 2024, timbulan sampah yang dihasilkan Indonesia sebesar 34.630.115,78 ton/tahun. Permasalahan sampah ini semakin mengkhawatirkan karena dapat merusak ekosistem darat dan laut, (Alfirahmi *et al.*, 2023).

Masyarakat Indonesia umumnya masih melakukan kebiasaan membakar sampah karena diyakini menjadi alternatif pengurangan sampah dalam jumlah yang banyak dan waktu yang singkat, (Ardiansyah *et al.*, 2024). Padahal larangan pembakaran sampah sudah tercantum dalam UU No. 18 Tahun 2008 pasal 9 yang berbunyi *“setiap orang dilarang membakar sampah yang tidak sesuai dengan persyaratan teknis pengelolaan sampah”*, (UUD, 2008). Situasi ini menuntut adanya solusi. Solusi permasalahan sampah ini dapat dilakukan dengan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada ekonomi linier (ambil-buat-buang) karena hal tersebut tidak berkelanjutan. Diperlukan model baru menuju ekonomi sirkular, (Oktavilia *et al.*, 2024). Model ekonomi sirkular salah satunya adalah Tempat Pengelolaan Sampah *Reduce, Reuse, Recycle* (TPS3R). Umumnya, tahapan pengelolaan sampah diawali dengan pengangkutan, pemilahan dan pengolahan agar menjadi produk yang bernilai tambah, (Nurussa'adah *et al.*, 2024).

Model ekonomi sirkular melalui pendekatan TPS3R banyak diterapkan di berbagai daerah termasuk Desa Klampis Barat, Bangkalan. TPS3R ini hadir sebagai solusi penumpukan sampah yang dapat menimbulkan bau tak sedap dan pembuangan sampah ke lahan kosong maupun pembakaran sampah oleh masyarakat, (Priyadi *et al.*, 2023). TPS3R Desa Klampis dikenal dengan nama TPS3R Permata Bahari yang merupakan penyedia layanan dalam pengelolaan sampah yang berdiri sejak tahun 2023. TPS3R Permata Bahari merupakan unit bisnis dari BUMDes dan dibawah naungan Dinas Lingkungan Hidup Bangkalan. TPS3R Permata Bahari menjadi solusi bagi masyarakat dan pengelola sampah

dengan menerapkan prinsip *reduce, reuse dan recycle* (Mondir *et al.*, 2025). Sampah dimanfaatkan untuk menambah pendapatan dari TPS3R Permata Bahari dengan melakukan pengolahan sampah organik menjadi maggot. Sejalan dengan ini, keberlanjutan TPS3R Permata Bahari bergantung pada tingkat partisipasi dan kepuasan masyarakat Desa Klampis Barat. Pendapat ini sejalan dengan penelitian Nopriani *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh dalam keberlangsungan TPS3R sebagai solusi dari permasalahan sampah.

Berdasarkan survei awal dengan pengelola TPS3R Permata Bahari dan masyarakat Desa Klampis Barat, diketahui potensi pelanggan layanan TPS3R Permata Bahari sebanyak enam ratus, namun pelanggan yang melakukan kerja sama jangka panjang sebanyak dua ratus delapan puluh lima. Artinya, dari enam ratus pelanggan potensial, hanya dua ratus delapan puluh lima yang menggunakan layanan tersebut. Kesenjangan antara potensi dan partisipasi masyarakat menunjukkan tantangan dalam keberlanjutan TPS3R Permata Bahari. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk menganalisis tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan layanan yang menjadi prioritas pelanggan.

Banyak penelitian yang telah membahas mengenai keberhasilan model TPS3R, seperti pada penelitian Rengkung *et al.*, (2024) yang membahas Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Sistem Pengelolaan Sampah di Kota Manado. Hasil dari penelitian tersebut mengetahui bahwa hasil CSI pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur layanan persampahan di kecamatan wenang sebesar 87,97%, maka dapat dikatakan sangat puas. Selain itu pada penelitian Widyarsana *et al.*, (2024) membahas tentang keberhasilan dan keberlanjutan TPS3R yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu peran kelembagaan, aspek pemberdayaan dan peraturan teknis serta partisipasi masyarakat menggunakan regresi logistik. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mayoritas menggunakan penelitian deskriptif, penelitian ini mengkombinasikan dua analisis secara simultan yang belum banyak diteliti oleh penelitian terdahulu dengan mengukur kepuasan dan prioritas peningkatan mengenai TPS3R menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Keberhasilan TPS3R Permata Bahari tidak hanya bergantung pada ketersediaan sarana fisik, namun juga ditentukan oleh sejauh mana kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Penerapan 2 metode ini memiliki kesesuaian fungsional yang saling melengkapi dalam mengevaluasi

kualitas layanan TPS3R Permata Bahari. Analisis CSI digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan. Namun, kepuasan pada analisis ini tidak hanya diukur dari kinerja, tetapi juga diukur dari persepsi masyarakat dan keberlanjutan TPS3R. Analisis IPA digunakan untuk memetakan atribut perbaikan dan menyusun strategi rekomendasi perbaikan yang berkelanjutan bagi kinerja TPS3R Permata Bahari. Selain itu dapat dijadikan pengambilan keputusan bagi pengelola TPS3R Permata Bahari mengenai prioritas peningkatan layanan dan mendorong partisipasi masyarakat serta mendukung pengembangan ekonomi sirkular.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana Karakteristik Responden di Desa Klampis Barat, Bangkalan
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan sampah berbasis TPS3R Permata Bahari di Desa Klampis Barat, Bangkalan?
3. Faktor apa saja yang menjadi prioritas masyarakat dalam layanan TPS3R Permata Bahari?
4. Apa saja prioritas strategi yang perlu ditingkatkan oleh pengelola TPS3R Permata Bahari untuk meningkatkan kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Karakteristik Responden di Desa Klampis Barat, Bangkalan
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*)
3. Mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi prioritas masyarakat
4. Memberikan rekomendasi strategis mengenai prioritas yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh pengelola TPS3R Permata Bahari

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah

1. Manfaat Akademis: Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu khususnya dalam penerapan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Selain itu, menjadi referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.
2. Manfaat Praktis: Memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola TPS3R Permata Bahari dalam peningkatan kualitas layanan dan identifikasi prioritas

perbaikan. Sedangkan bagi masyarakat, diharapkan menjadi dorongan untuk berpartisipasi aktif dalam kontribusi terhadap TPS3R.

3. Manfaat Kebijakan: Memberikan Masukan bagi pemerintah desa dalam merumuskan strategi pengelolaan sampah yang lebih efektif dan berkelanjutan. Data dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada.