

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kebersihan adalah upaya manusia untuk memelihara lingkungannya dari berbagai sampah dalam rangka mewujudkan kehidupan yang sehat dan nyaman. Kebersihan merupakan unsur yang sangat penting dalam bermasyarakat. Kebersihan tersebut berawal dari keluarga, masyarakat, desa, kota sampai negara. Kebersihan dapat terwujud apabila semua komponen tersebut menyadari akan arti penting kebersihan, kebersihan selalu disandingkan dengan keindahan dan ketertiban. Dalam rangka mewujudkan sasaran dan tujuan yang diinginkan diperlukan adanya upaya pembinaan semua komponen tersebut dan aparat pemerintah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel (Tanjung djamaludin 2004 : 17).

Dalam rangka mendukung program Pemerintah Kota Kupang Khususnya di bidang Kebersihan, Ketertiban dan Keindahan (K3) Kelurahan Penfui terus melakukan kegiatan K3 secara rutin di lingkungan Kelurahan Penfui di seputaran lingkungan Kantor Lurah, Nasi Panaf, Rumah Payung dan Pasar Penfui, dengan tidak membuang sampah di sembarangan tempat, melakukan penghijauan dan kegiatan K3 yang ada pada akhirnya terciptanya Kelurahan Penfui yang bersih, indah dan tertib. Dalam upaya tersebut pihak Kelurahan Penfui pun telah memasang Pengumuman atau Plang larangan membuang sampah di sembarangan tempat di beberapa titik lokasi sampah liar.

Kebersihan lingkungan sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup, oleh karena itu kebersihan lingkungan harus tetap dijaga demi keamanan dan kenyamanan hidup makhluk hidup. Lingkungan yang bersih merupakan cermin dari masyarakat yang sehat dan tentram. Selain itu kebersihan lingkungan juga mempengaruhi gaya hidup, kesehatan dan kebiasaan membersihkan diri dan lingkungan. Jika lingkungan disekitar kotor, maka akan banyak bibit-bibit

penyakit kebiasaan buruk karena sudah terbiasa dengan kehidupan yang kotor. Oleh karena itu, menjaga lingkungan yang bersih sangatlah baik. Masyarakat di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang selalu berpartisipasi secara aktif dalam memelihara kebersihan lingkungan Kelurahan Penfui. Adapun peran Pemerintah Kelurahan dalam mewujudkan kebersihan di Kelurahan Penfui yaitu dengan selalu diadakannya jumat bersih dan juga dalam tiap tiga bulan diberlakukan kerja bakti bersama di Kelurahan Penfui.

Kepadatan penduduk dari tahun ke tahun membuat persoalan kebersihan, keindahan, dan ketertiban perlu menjadi perhatian utama. Dalam pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3), Pemerintah Kota Kupang telah mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 56 Tahun 2002 yang menjelaskan tentang Ketentuan Umum Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K3).

Pelaksanaan program Ketertiban, Kebersihan, Keindahan (K-3) yang merujuk kepada Peraturan Daerah di atas diharapkan dapat berimbas pada peningkatan kesehatan masyarakat, lingkungan yang tertib, bersih, dan indah akan mempengaruhi tingkat kesehatan lingkungan masyarakat. Salah satu masalah terbesar dalam Peraturan Daerah tentang Ketertiban, Kebersihan, Keindahan (K-3) yaitu masalah sampah karena sampah merupakan masalah kebersihan yang merupakan konsekuensi kehidupan yang ditimbulkan dari jumlah penduduk. Peningkatan jumlah penduduk berarti peningkatan jumlah timbunan sampah, dan semakin beragam aktivitas berarti semakin beragam jenis sampah yang dihasilkan.

Di Kelurahan Penfui, kesadaran masyarakat dalam melaksanakan Ketertiban, Kebersihan, Keindahan (K-3) dirasa masih kurang, terbukti dari masih adanya sampah di sepanjang jalan di Kelurahan Penfui ini. Karena sampah merupakan problema kehidupan yang sering menimbulkan masalah dan jumlahnya akan semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk. Mengacu kepada Peraturan Daerah tentang Ketertiban, Kebersihan, Keindahan (K-3) yang mengintruksikan di setiap Desa atau Kelurahan memiliki Tempat Penampungan Sementara (TPS) masing-masing.

Kebersihan lingkungan sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup, oleh karena itu kebersihan lingkungan harus tetap dijaga demi keamanan dan kenyamanan hidup makhluk hidup. Lingkungan yang bersih merupakan cermin dari masyarakat yang sehat dan tentram. Selain itu kebersihan lingkungan juga mempengaruhi gaya hidup, kesehatan dan kebiasaan membersihkan diri dan lingkungan. Jika lingkungan di sekitar kotor, maka akan banyak bibit-bibit penyakit kebiasaan buruk karena sudah terbiasa dengan kehidupan yang kotor. Oleh karena itu, menjaga lingkungan yang bersih sangatlah baik.

Tercapainya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan pemerintah maka indeks kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, untuk itu maka diperlukan khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah telah memberikan kepuasan pelanggan, atau penerima pelayanan sebaliknya (Rochman 2000:15).

Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator-indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik (Ganie Rochman 2000 : 21).

Walaupun pemerintah Kelurahan Penfui sudah menyiapkan tempat sampah di titik-titik penumpukan sampah kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang sadar membuang sampah pada tempatnya, sehingga lingkungan sekitar Kelurahan Penfui kurang terjaga kebersihannya. Maka dengan kondisi lingkungan yang kurang bersih ini, Pemerintah Kelurahan Penfui mengadakan jumat bersih guna untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Sedangkan soal ketertiban juga belum maksimal di wilayah Kelurahan Penfui ini. Untuk program keindahan, jika program kebersihan berjalan maksimal maka akan tercipta Kelurahan Penfui yang bersih yang enak dilihat oleh semua orang. Secara Keseluruhan Program Ketertiban, Kebersihan, Keindahan (K-3) di

Kelurahan Penfui belum terlaksana secara maksimal. Hal ini tentunya menjadi hal yang perlu dibenahi, terutama akan kesadaran masyarakat yang masih banyak membuang sampah sembarangan, supaya terciptanya Kelurahan Penfui yang bersih.

Bertitik tolak dari latar belakang permasalahan maka penulis ingin meneliti lebih jauh dengan judul : **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dijelaskan dilatar belakang maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang ?
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Setiap diadakannya suatu penelitian pasti mempunyai manfaat sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakannya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain:

##### **a. Manfaat Akademis**

diharapkan hasil penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk merampungkan studi pada Program Studi Administrasi Publik untuk meraih gelar sarjana (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Khatolik Widya Mandira.

##### **b. Manfaat Praktis**

- Untuk memberikan gambaran kepada masyarakat betapa pentingnya menjaga kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang.
- Dapat memperkaya wawasan masyarakat mengenai pentingnya ilmu pengetahuan tentang kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang.
- Adapun kegunaan penelitian ini tidak hanya pada aspek teoritis saja tetapi juga pada kegunaan praktisnya yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah pada objek yang diteliti.