

**PELAYANAN DAN PENGELOLAAN SAMPAH DAN LINGKUNGAN DI
KAMPUNG GEMAS IMPLAN KELURAHAN GANDASARI KOTA
TANGERANG**

**Irvan Arif Kurniawan¹, Siti Nursoleha Indah Sari², Dimas Iman Kuswara³, Samsul Muarif⁴,
Muhamad Surya Nulloh⁵, Vina Ashari Purwandani⁶**

Email: iankurniawan@unis.ac.id¹, 2201010009@students.unis.ac.id²,
2201010024@students.unis.ac.id³, 2201010026@students.unis.ac.id⁴,
2201010017@students.unis.ac.id⁵, 2201010046@students.unis.ac.id⁶

Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

Abstrak: Pelayanan publik di bidang pengelolaan sampah dan lingkungan memiliki peranan strategis dalam menjaga kelestarian lingkungan, meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, serta mendukung terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan. Kampung GEMAS IMPLAN di Kelurahan Gandasari, Kota Tangerang, merupakan salah satu bentuk gerakan masyarakat yang mengembangkan pengelolaan sampah berbasis partisipasi warga melalui kegiatan pemilahan sampah, pengelolaan bank sampah, edukasi kepedulian lingkungan, serta aktivitas kebersihan kawasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mutu pelayanan serta sistem pengelolaan sampah dan lingkungan yang diterapkan di Kampung GEMAS IMPLAN dengan mengacu pada konsep kualitas pelayanan publik dan prinsip pengelolaan lingkungan berkelanjutan. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik studi literatur terhadap peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, serta dokumen kebijakan terkait. Proses analisis dilakukan menggunakan lima indikator SERVQUAL, meliputi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pengelolaan sampah relatif berjalan efektif, tercermin dari partisipasi aktif masyarakat, keberlangsungan program lingkungan, serta tersedianya fasilitas dasar pendukung kegiatan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan fasilitas, kualitas dan jumlah sumber daya manusia, serta kesinambungan pembinaan program. Dengan demikian, diperlukan upaya penguatan sarana dan prasarana, peningkatan kapasitas kelembagaan masyarakat, serta kolaborasi yang lebih intensif antara pemerintah daerah dan komunitas lokal agar pelayanan pengelolaan sampah dan lingkungan dapat berlangsung secara optimal, berkelanjutan, dan memberikan manfaat nyata bagi kesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pengelolaan Sampah, Lingkungan, Partisipasi Masyarakat, Kampung GEMAS IMPLAN.

Abstract: Public services in the field of waste and environmental management have a strategic role in maintaining environmental sustainability, improving public health, and supporting the realization of sustainable development. The GEMAS IMPLAN Village in Gandasari Village, Tangerang City, is a form of community movement that develops waste management based on citizen participation through waste sorting activities, waste bank management, environmental awareness education, and area cleaning activities. This study aims to examine the quality of services and waste and environmental management systems implemented in the GEMAS IMPLAN Village by referring to the concept of public service quality and the principles of sustainable environmental management. The approach used is a qualitative descriptive method with literature study techniques on laws and regulations, scientific articles, and related policy documents. The analysis process was carried out using five SERVQUAL indicators, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results of the analysis indicate

that the implementation of waste management services is relatively effective, reflected in active community participation, the sustainability of environmental programs, and the availability of basic facilities to support activities. However, several obstacles remain, such as limited facilities, the quality and quantity of human resources, and the continuity of program development. Therefore, efforts are needed to strengthen facilities and infrastructure, increase the capacity of community institutions, and foster more intensive collaboration between local governments and local communities to ensure optimal, sustainable waste and environmental management services and provide tangible benefits to community well-being.

Keywords: Public Services, Waste Management, Environment, Community Participation, GEMAS IMPLAN Village.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat secara merata, transparan, berkesinambungan, serta berpihak pada kepentingan umum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyelenggaraan layanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip kepastian hukum, profesionalisme aparatur, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan keadilan sosial sebagai wujud kehadiran negara dalam melayani warga negara. Dalam paradigma administrasi publik kontemporer, pelayanan publik tidak lagi dipahami sebatas kegiatan administratif, melainkan sebagai instrumen strategis untuk memperkuat legitimasi pemerintah, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan berintegritas (good governance). Mutu pelayanan yang baik akan mendorong tumbuhnya kepercayaan publik, meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan, dan memperluas keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan (Dwiyanto, 2020; UU No. 25 Tahun 2009).

Seiring dengan tuntutan pembangunan berkelanjutan, makna pelayanan publik mengalami perluasan yang mencakup kewajiban pemerintah dalam menjamin kualitas lingkungan hidup yang aman, sehat, dan layak huni bagi generasi kini dan mendatang. Lingkungan yang terjaga menjadi fondasi penting bagi kesehatan masyarakat, stabilitas ekonomi, dan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, pelayanan publik di sektor lingkungan tidak hanya diarahkan pada pemenuhan standar kebersihan, tetapi juga pada pencegahan degradasi lingkungan, pengendalian pencemaran, serta penguatan literasi dan kesadaran ekologis masyarakat. Integrasi dimensi lingkungan dalam pelayanan publik mencerminkan pergeseran orientasi dari pendekatan reaktif menuju strategi preventif dan berkelanjutan yang berfokus pada kualitas hidup jangka panjang (Dwiyanto, 2020; UU No. 25 Tahun 2009).

Pengelolaan sampah merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki dampak langsung terhadap kesehatan masyarakat, kenyamanan kawasan permukiman, serta keberlanjutan lingkungan perkotaan. Laju pertumbuhan penduduk, urbanisasi yang cepat, dan perubahan pola konsumsi telah meningkatkan volume serta keragaman jenis sampah, baik organik maupun anorganik. Kondisi ini menuntut sistem pengelolaan sampah yang tidak lagi bersifat tradisional, tetapi terencana, terpadu, dan melibatkan partisipasi aktif masyarakat melalui penerapan prinsip reduce, reuse, dan recycle (3R). Apabila pengelolaan sampah tidak dilakukan secara optimal, maka berpotensi menimbulkan pencemaran, masalah kesehatan, risiko banjir, serta menurunnya kualitas ruang hidup masyarakat perkotaan (KLHK, 2023; World Bank, 2018).

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah

menegaskan bahwa tujuan pengelolaan sampah tidak hanya berorientasi pada kebersihan, tetapi juga pada peningkatan kesehatan masyarakat, perlindungan kualitas lingkungan, serta pemanfaatan sampah sebagai sumber daya bernilai ekonomi dan sosial. Regulasi ini mendorong perubahan paradigma dari pola kumpul-angkut-buang menuju pendekatan pengurangan dan penanganan sampah secara terintegrasi. Pemerintah daerah diberikan peran sentral dalam perencanaan kebijakan, penyediaan infrastruktur, pelaksanaan operasional, serta pembinaan dan pemberdayaan masyarakat. Di sisi lain, partisipasi masyarakat diposisikan sebagai elemen kunci dalam mewujudkan sistem pengelolaan sampah yang berkelanjutan (UU No. 18 Tahun 2008; Suryani, 2020).

Kampung GEMAS IMPLAN di Kelurahan Gandasari, Kota Tangerang, menjadi salah satu contoh inovasi berbasis komunitas yang bertujuan membangun perubahan perilaku masyarakat dalam pengelolaan sampah dan pemeliharaan lingkungan secara mandiri dan berkelanjutan. Program ini mengintegrasikan edukasi lingkungan, pemilahan sampah dari sumber, pengembangan bank sampah, serta pembiasaan perilaku hidup bersih dan sehat sebagai strategi pemberdayaan warga. Pendekatan tersebut sejalan dengan konsep pengelolaan sampah berbasis masyarakat (*community-based waste management*) yang menekankan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk membangun sistem pengelolaan lingkungan yang responsif terhadap karakteristik lokal. Model ini dinilai mampu meningkatkan rasa kepemilikan, tanggung jawab kolektif, serta keberlangsungan program karena masyarakat berperan sebagai subjek utama perubahan (UNEP, 2019; KLHK, 2023).

Meskipun berbagai inisiatif lingkungan telah dilaksanakan, pengelolaan sampah di tingkat komunitas masih menghadapi berbagai kendala, baik secara struktural maupun kultural. Keterbatasan fasilitas pengolahan, belum optimalnya konsistensi pemilahan sampah rumah tangga, fluktuasi tingkat partisipasi warga, serta kapasitas kelembagaan lokal yang terbatas menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas program. Selain itu, transformasi perilaku masyarakat memerlukan waktu, pendekatan edukatif yang berkelanjutan, serta strategi komunikasi yang tepat agar nilai-nilai kepedulian lingkungan dapat tertanam secara permanen. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan sampah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana fisik, tetapi juga oleh kualitas pelayanan publik, kepemimpinan lokal, serta konsistensi kebijakan (Slamet, 2019; Dwiyanto, 2020).

Berdasarkan kompleksitas tersebut, kajian mengenai pelayanan dan pengelolaan sampah serta lingkungan di Kampung GEMAS IMPLAN menjadi relevan untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan publik di bidang lingkungan telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan prinsip pembangunan berkelanjutan. Analisis ini memanfaatkan teori kualitas pelayanan publik untuk mengevaluasi efektivitas layanan, perspektif tata kelola lingkungan untuk menilai integrasi kebijakan dan kelembagaan, serta pendekatan pengelolaan sampah berkelanjutan untuk mengkaji dampak jangka panjang terhadap lingkungan dan kesejahteraan masyarakat. Melalui kerangka analisis tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus rekomendasi praktis dalam memperkuat pelayanan lingkungan berbasis komunitas di tingkat lokal (Parasuraman et al., 1988; KLHK, 2023)..

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif yang bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam, menyeluruh, dan kontekstual

mengenai praktik pelayanan serta pengelolaan sampah dan lingkungan di Kampung GEMAS IMPLAN, Kelurahan Gandasari, Kota Tangerang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menelusuri makna, proses, interaksi sosial, serta dinamika implementasi pelayanan publik lingkungan secara alamiah tanpa melakukan intervensi terhadap objek kajian. Moleong (2021) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman fenomena sosial dari sudut pandang subjek penelitian sehingga realitas empiris dapat dipahami secara utuh sesuai dengan konteks sosial yang melatarbelakanginya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu berorientasi pada upaya menggambarkan kondisi dan karakteristik objek penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat, termasuk pola pelayanan, mekanisme pengelolaan sampah, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program lingkungan. Pendekatan ini tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan menafsirkan fenomena berdasarkan data kualitatif yang dianalisis secara logis dan reflektif. Melalui desain deskriptif, penelitian diharapkan mampu menyajikan potret nyata mengenai kondisi aktual pelayanan dan pengelolaan lingkungan di tingkat komunitas (Moleong, 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui metode studi pustaka (*library research*) dengan menelusuri berbagai sumber tertulis yang relevan dengan fokus penelitian. Data diperoleh dari peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan pengelolaan sampah, artikel jurnal ilmiah, laporan resmi pemerintah, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan isu lingkungan dan pembangunan berkelanjutan. Studi pustaka digunakan untuk membangun dasar teoritis yang kuat, memperluas sudut pandang analisis, serta memperkuat argumentasi ilmiah dalam pembahasan. Melalui pemanfaatan data sekunder ini, peneliti dapat mengidentifikasi konsep, pola, dan temuan penelitian sebelumnya sebagai bahan sintesis dan interpretasi (Parasuraman et al., 1988; KLHK, 2023).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif-analitik, yaitu proses pengolahan data dengan cara mengelompokkan informasi, mengidentifikasi tema-tema utama, serta mengaitkan hasil temuan dengan kerangka teori yang relevan. Dalam penelitian ini, analisis difokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Masing-masing dimensi dikaji untuk menilai sejauh mana pelayanan pengelolaan sampah dan lingkungan di Kampung GEMAS IMPLAN mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta prinsip pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan (Parasuraman et al., 1988).

Selain itu, hasil analisis juga ditafsirkan dengan merujuk pada prinsip-prinsip pengelolaan lingkungan berkelanjutan, khususnya terkait keterpaduan kebijakan, tingkat partisipasi masyarakat, optimalisasi pemanfaatan sumber daya, serta kesinambungan program lingkungan. Pendekatan ini memungkinkan penilaian tidak hanya pada aspek administratif pelayanan, tetapi juga pada implikasinya terhadap keberlanjutan lingkungan dan pemberdayaan masyarakat lokal. Integrasi perspektif pelayanan publik dan pengelolaan lingkungan diharapkan menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan aplikatif (KLHK, 2023).

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dijaga melalui konsistensi penggunaan sumber referensi, ketepatan penafsiran konsep, serta pemilihan rujukan yang kredibel dan relevan. Proses analisis dilakukan secara teliti dan berulang untuk memastikan bahwa simpulan yang dihasilkan memiliki landasan teoritis yang kuat dan argumentasi yang logis. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian naratif

yang sistematis, runtut, dan argumentatif agar mudah dipahami serta memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi pengembangan pelayanan pengelolaan sampah dan lingkungan berbasis komunitas (Moleong, 2021; Parasuraman et al., 1988; KLHK, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian diarahkan pada penilaian mutu pelayanan serta sistem pengelolaan sampah dan lingkungan di Kampung GEMAS IMPLAN, Kelurahan Gandasari, Kota Tangerang. Analisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Kerangka ini digunakan untuk menilai kemampuan pelayanan publik lingkungan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat, menjaga kesinambungan program, serta mendukung peningkatan kualitas lingkungan permukiman secara berkelanjutan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2019).

1. Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan di Kampung GEMAS IMPLAN tercermin dari keberlangsungan kegiatan pemilahan sampah di tingkat rumah tangga, keteraturan jadwal pengangkutan, serta berfungsinya bank sampah sebagai sarana pengelolaan dan pemanfaatan sampah bernilai ekonomis. Pola layanan yang relatif konsisten menciptakan kepastian bagi masyarakat sehingga meningkatkan kepercayaan dan mendorong partisipasi aktif warga dalam menjaga kebersihan lingkungan. Stabilitas layanan ini menunjukkan kemampuan pengelola dalam mempertahankan standar operasional meskipun dihadapkan pada dinamika sosial dan keterbatasan sumber daya (Tjiptono, 2019; Parasuraman et al., 1988).

Dalam perspektif kualitas pelayanan, aspek keandalan tidak hanya dilihat dari keberlangsungan aktivitas rutin, tetapi juga dari ketepatan waktu pelaksanaan, rendahnya gangguan layanan, serta kesesuaian antara rencana dan implementasi. Di Kampung GEMAS IMPLAN, keteraturan kegiatan lingkungan membantu membentuk pola perilaku warga yang lebih disiplin dalam memilah dan membuang sampah sesuai jadwal layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa keandalan pelayanan memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan lingkungan dan membangun kepatuhan sosial (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2019).

Namun demikian, keterbatasan sarana pengolahan dan jumlah armada pengangkutan masih menjadi kendala dalam menjaga stabilitas pelayanan. Ketika terjadi kerusakan fasilitas atau keterlambatan pengangkutan, kualitas keandalan layanan dapat menurun dan berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Situasi ini menegaskan bahwa keandalan pelayanan publik lingkungan sangat dipengaruhi oleh kecukupan infrastruktur, perencanaan operasional yang matang, serta koordinasi lintas pihak yang berkelanjutan (KLHK, 2023; World Bank, 2018).

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap terlihat dari kemampuan pengelola dan petugas lingkungan dalam merespons keluhan warga terkait kebersihan, penumpukan sampah, maupun kebutuhan fasilitas secara relatif cepat dan komunikatif. Respons yang tepat waktu memberikan rasa dihargai kepada masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta memperkuat kepercayaan terhadap keberlanjutan program lingkungan. Pola komunikasi yang terbuka antara pengelola dan warga juga mendorong terbangunnya hubungan sosial yang harmonis dan partisipatif

(Sinambela, 2018; Parasuraman et al., 1988).

Dalam kerangka pelayanan publik, daya tanggap mencerminkan kesiapan aparatur atau pengelola dalam membantu masyarakat, memberikan solusi, serta menyesuaikan layanan dengan kondisi lapangan. Kemampuan merespons permasalahan secara cepat turut berkontribusi pada pencegahan dampak lingkungan, seperti munculnya bau tidak sedap, risiko penyakit, maupun penurunan estetika kawasan permukiman. Dengan demikian, daya tanggap tidak hanya berimplikasi pada kepuasan layanan, tetapi juga pada kualitas kesehatan dan kenyamanan hidup warga (Sinambela, 2018; Parasuraman et al., 1988).

Meskipun demikian, keterbatasan jumlah relawan dan tenaga teknis menyebabkan tingkat respons belum sepenuhnya optimal, terutama ketika terjadi lonjakan volume sampah atau kebutuhan layanan mendesak. Ketergantungan pada tenaga sukarela juga membuat kontinuitas pelayanan rentan terhadap fluktuasi partisipasi masyarakat. Kondisi ini menegaskan perlunya penguatan kapasitas kelembagaan lokal, baik dari aspek sumber daya manusia, pembagian peran, maupun dukungan organisasi agar daya tanggap pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan (Dwiyanto, 2020).

3. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan tercermin dari adanya kepastian aturan dalam pengelolaan sampah, jaminan keamanan lingkungan permukiman, serta kesinambungan kegiatan edukasi mengenai perilaku hidup bersih dan sehat. Kejelasan regulasi memberikan dasar hukum yang memperkuat legitimasi program lingkungan sekaligus menciptakan rasa aman dan kepastian bagi masyarakat dalam berpartisipasi. Kepastian aturan juga berfungsi meminimalkan potensi konflik serta meningkatkan kepatuhan terhadap mekanisme pengelolaan sampah yang telah disepakati bersama (UU No. 18 Tahun 2008; Zeithaml et al., 2018).

Dalam konteks kualitas pelayanan, jaminan tidak hanya mencakup aspek legalitas, tetapi juga kompetensi pengelola, konsistensi penerapan aturan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan. Edukasi yang dilakukan secara berkelanjutan memperkuat pemahaman warga mengenai manfaat pengelolaan sampah, risiko pencemaran, dan pentingnya tanggung jawab kolektif. Keberadaan jaminan pelayanan yang jelas berkontribusi terhadap stabilitas sosial dan keberlanjutan program lingkungan di tingkat komunitas (Zeithaml et al., 2018; UU No. 18 Tahun 2008).

4. Empathy (Empati)

Aspek empati tercermin dari pendekatan sosial dan edukatif yang diterapkan melalui kegiatan sosialisasi, pendampingan, serta gotong royong kebersihan lingkungan. Pendekatan ini menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan, keterbatasan, dan karakteristik sosial warga sehingga pelayanan bersifat fleksibel, adaptif, dan humanis. Pola interaksi yang persuasif dan partisipatif mampu menumbuhkan rasa memiliki masyarakat terhadap program lingkungan (UNEP, 2019; Slamet, 2019).

Empati pelayanan juga mendorong terbentuknya kesadaran kolektif dan solidaritas sosial dalam menjaga kebersihan lingkungan. Ketika masyarakat merasa dihargai dan dilibatkan secara aktif, partisipasi cenderung meningkat dan resistensi terhadap perubahan perilaku dapat ditekan. Pendekatan ini memperkuat keberlanjutan program karena perubahan tidak hanya digerakkan oleh aturan formal, tetapi juga oleh nilai sosial dan komitmen bersama (UNEP, 2019; Slamet, 2019).

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik tercermin dari tersedianya sarana pendukung seperti tempat sampah terpilah, komposter, media edukasi lingkungan, serta peralatan kebersihan. Keberadaan fasilitas tersebut memudahkan masyarakat dalam menerapkan praktik pengelolaan sampah yang benar sekaligus membangun persepsi positif terhadap komitmen pengelola dalam menyediakan layanan publik lingkungan. Fasilitas yang tertata dan mudah diakses turut berkontribusi dalam menciptakan lingkungan permukiman yang bersih, nyaman, dan sehat (KLHK, 2023).

Namun, keterbatasan jumlah dan kualitas fasilitas menyebabkan efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama ketika volume sampah meningkat atau terjadi kerusakan sarana. Kondisi ini berpotensi menurunkan motivasi masyarakat dalam melakukan pemilahan dan pengolahan sampah secara konsisten. Oleh karena itu, peningkatan kuantitas dan kualitas sarana prasarana menjadi faktor strategis dalam memperkuat keberlanjutan pelayanan lingkungan serta mendukung pencapaian tujuan pengelolaan sampah yang lebih efektif (KLHK, 2023).

Pengelolaan Sampah dan Lingkungan di Kampung GEMAS IMPLAN

Pengelolaan sampah di Kampung GEMAS IMPLAN memperlihatkan penerapan sistem yang terencana dan terintegrasi, mencakup kegiatan pengurangan serta penanganan sampah secara berkelanjutan. Praktik pemilahan sampah yang dimulai dari rumah tangga, pengangkutan secara rutin, serta pemanfaatan kembali sampah organik dan anorganik menunjukkan penerapan pendekatan hulu hingga hilir sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008. Pendekatan ini menegaskan bahwa pengelolaan sampah tidak semata-mata berorientasi pada pembuangan akhir, melainkan menitikberatkan pada upaya pengendalian dampak lingkungan sejak tahap awal timbulan sampah. Penerapan sistem tersebut berkontribusi dalam menekan potensi pencemaran, mengurangi risiko gangguan kesehatan masyarakat, serta meningkatkan efektivitas pengelolaan lingkungan di tingkat komunitas secara lebih terorganisasi (UU No. 18 Tahun 2008).

Implementasi prinsip 3R (Reduce, Reuse, Recycle) tampak dalam berbagai aktivitas masyarakat, antara lain pembatasan penggunaan plastik sekali pakai, pemanfaatan kembali barang yang masih layak, serta pengelolaan sampah anorganik melalui bank sampah dan pengolahan sampah organik menjadi kompos. Upaya ini tidak hanya menurunkan volume sampah yang masuk ke tempat pembuangan akhir, tetapi juga meningkatkan nilai manfaat sampah sebagai sumber daya ekonomi dan sosial. Perubahan pola pikir masyarakat dari kebiasaan membuang sampah menuju pengelolaan sumber daya secara produktif menunjukkan terjadinya transformasi perilaku yang positif dan berkelanjutan. Kondisi ini selaras dengan konsep pengelolaan sampah modern yang menekankan efisiensi pemanfaatan sumber daya, pengurangan tekanan terhadap lingkungan, serta optimalisasi nilai ekonomi limbah (KLHK, 2023; World Bank, 2018).

Dari sisi kualitas lingkungan, sistem pengelolaan yang lebih tertib memberikan dampak nyata terhadap meningkatnya kebersihan permukiman, berkurangnya bau tidak sedap, serta menurunnya potensi penyebaran penyakit. Lingkungan yang bersih dan tertata meningkatkan kenyamanan hidup sekaligus memperkuat citra kawasan sebagai wilayah yang sehat, layak huni, dan berorientasi pada keberlanjutan. Hal ini mendorong tumbuhnya kesadaran bersama masyarakat untuk menjaga kebersihan sebagai tanggung jawab kolektif. Namun demikian, efektivitas pelaksanaan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sarana pengolahan, belum meratanya kedisiplinan

pemilahan sampah di tingkat rumah tangga, serta fluktuasi partisipasi warga. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan dukungan infrastruktur, penguatan kapasitas pengelola, serta konsistensi kebijakan agar program dapat berjalan secara berkelanjutan (UU No. 18 Tahun 2008; KLHK, 2023).

Partisipasi masyarakat menjadi elemen utama dalam keberhasilan pengelolaan sampah dan lingkungan di Kampung GEMAS IMPLAN. Keterlibatan warga dalam kerja bakti, kegiatan edukasi, pemilahan sampah, serta pengelolaan bank sampah mencerminkan meningkatnya kesadaran kolektif terhadap pentingnya menjaga kualitas lingkungan. Tingkat partisipasi ini menandakan tumbuhnya rasa tanggung jawab sosial dan kepedulian terhadap keberlanjutan lingkungan permukiman. Sejalan dengan pandangan UNEP (2019), keberhasilan program lingkungan sangat ditentukan oleh komitmen komunitas dan dukungan pemerintah daerah. Sinergi antara masyarakat dan pemerintah memperkuat keberlanjutan program, meningkatkan legitimasi kegiatan, serta memperluas dampak positif bagi kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan (UNEP, 2019).

Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat di Kampung GEMAS IMPLAN

Model pengelolaan sampah berbasis masyarakat di Kampung GEMAS IMPLAN menempatkan warga sebagai pelaku utama dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga pemanfaatan hasil kegiatan pengelolaan sampah. Masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai penerima layanan, tetapi berperan aktif dalam menginisiasi pemilahan, pengumpulan, pengolahan, dan pemanfaatan sampah secara mandiri. Pendekatan ini memperkuat tanggung jawab sosial, meningkatkan kepedulian lingkungan, serta membangun solidaritas antarwarga dalam menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan. Keterlibatan aktif masyarakat juga menumbuhkan rasa memiliki terhadap program, sehingga keberlanjutan kegiatan dapat terjaga dalam jangka panjang (Slamet, 2019).

Bank sampah berperan sebagai sarana strategis dalam mendorong perubahan perilaku karena memberikan manfaat ekonomi sekaligus edukatif bagi masyarakat. Melalui sistem penimbangan dan penukaran sampah anorganik, warga terdorong untuk lebih disiplin dalam melakukan pemilahan. Sementara itu, pengolahan sampah organik menjadi kompos memberikan manfaat ekologis dalam mengurangi timbulan sampah sekaligus manfaat ekonomi dan sosial melalui kegiatan penghijauan dan pemanfaatan pekarangan. Edukasi lingkungan yang dilakukan secara berkesinambungan memperkuat pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah sebagai bagian dari pola hidup berkelanjutan serta meningkatkan kapasitas komunitas dalam mengelola sumber daya lokal secara mandiri (Slamet, 2019).

Program kampung lingkungan seperti GEMAS IMPLAN mencerminkan penerapan konsep sustainable community development yang menekankan keseimbangan antara aspek ekologi, sosial, dan ekonomi secara terpadu. Keberlanjutan ekologis tercermin dari berkurangnya volume sampah yang tidak terkelola dan meningkatnya kebersihan lingkungan. Keberlanjutan sosial terlihat dari meningkatnya partisipasi masyarakat, solidaritas antarwarga, serta berkembangnya budaya gotong royong. Sementara itu, keberlanjutan ekonomi tercermin dari potensi nilai tambah sampah melalui aktivitas bank sampah dan pemanfaatan kompos. Integrasi ketiga aspek tersebut memperkuat ketahanan komunitas dalam menghadapi tantangan lingkungan perkotaan yang semakin kompleks (UNEP, 2019; KLHK, 2023).

Meskipun demikian, pengelolaan sampah berbasis masyarakat masih

menghadapi sejumlah kendala, antara lain konsistensi partisipasi warga, keterbatasan fasilitas pendukung, serta kesinambungan pendampingan program. Ketergantungan pada relawan dan keterbatasan kapasitas manajerial komunitas berpotensi memengaruhi stabilitas pelaksanaan kegiatan dalam jangka panjang. Selain itu, dinamika sosial dan perubahan motivasi masyarakat dapat memengaruhi keberlanjutan keterlibatan warga. Oleh karena itu, diperlukan dukungan kebijakan dari pemerintah daerah, penguatan kelembagaan masyarakat, serta kesinambungan edukasi lingkungan guna menjaga efektivitas, keberlanjutan, dan peluang replikasi model pengelolaan sampah berbasis komunitas di wilayah perkotaan (UNEP, 2019; KLHK, 2023)

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan serta pengelolaan sampah dan lingkungan di Kampung GEMAS IMPLAN Kelurahan Gandasari Kota Tangerang memperlihatkan kemajuan yang cukup signifikan, khususnya dalam meningkatnya keterlibatan masyarakat dan terbentuknya kesadaran bersama akan pentingnya menjaga kebersihan serta kelestarian lingkungan. Praktik pemilahan sampah sejak dari rumah tangga, penguatan peran bank sampah, pelaksanaan edukasi lingkungan, serta partisipasi aktif warga menjadi indikator terjadinya pergeseran perilaku menuju pola pengelolaan sampah yang lebih bertanggung jawab dan berorientasi pada keberlanjutan. Kondisi ini selaras dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan pentingnya partisipasi warga, akuntabilitas, dan keberlanjutan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan (Dwiyanto, 2020).

Ditinjau dari aspek pengelolaan lingkungan, penerapan konsep 3R terbukti mampu menekan jumlah timbulan sampah, meningkatkan nilai guna limbah sebagai sumber daya, serta memperbaiki kualitas kebersihan kawasan permukiman. Lingkungan yang lebih bersih dan tertata memberikan dampak positif terhadap kenyamanan hidup masyarakat sekaligus memperkuat citra kampung sebagai wilayah yang memiliki kepedulian terhadap isu lingkungan. Meskipun demikian, keberlanjutan dan efektivitas program masih dihadapkan pada beberapa hambatan, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, belum meratanya kompetensi sumber daya manusia pengelola, serta perlunya penguatan sinergi kebijakan dan dukungan pemerintah daerah agar pelaksanaan program dapat berlangsung secara konsisten dan terpadu (KLHK, 2023).

Secara umum, arah pelayanan dan pengelolaan sampah di Kampung GEMAS IMPLAN telah menunjukkan kecenderungan menuju pelayanan publik yang adaptif dan berkelanjutan. Namun, untuk mencapai kinerja yang lebih optimal dan mampu bertahan dalam jangka panjang, diperlukan penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas teknis, serta kesinambungan dukungan kebijakan agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat (Dwiyanto, 2020; KLHK, 2023).

Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan simpulan yang telah diuraikan, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan antara lain sebagai berikut:

Penguatan Sarana dan Prasarana Lingkungan, Pemerintah daerah perlu memperluas dan meningkatkan ketersediaan fasilitas pendukung, seperti tempat sampah terpilah, unit pengolahan kompos, serta peralatan operasional bank sampah agar sistem pengelolaan sampah dapat berlangsung secara lebih optimal, efektif, dan

efisien. Peningkatan kualitas infrastruktur ini diharapkan mampu menjaga konsistensi penerapan prinsip 3R sekaligus memperkuat mutu pelayanan lingkungan secara berkelanjutan (KLHK, 2023).

Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Penguatan Kelembagaan, Upaya peningkatan kompetensi pengelola dan relawan lingkungan perlu dilakukan secara berkesinambungan melalui pelatihan di bidang manajemen pengelolaan sampah, strategi edukasi lingkungan, serta penguatan tata kelola organisasi komunitas. Pengembangan kapasitas ini bertujuan meningkatkan profesionalisme layanan, memperluas jangkauan pembinaan masyarakat, serta menjaga keberlanjutan program berbasis partisipasi warga (Dwiyanto, 2020).

Penguatan Sinergi dan Dukungan Kebijakan Pemerintah Daerah, Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih terintegrasi, baik dalam bentuk regulasi, pembiayaan, maupun pendampingan teknis secara berkelanjutan, sehingga program Kampung GEMAS IMPLAN dapat selaras dengan kebijakan pengelolaan lingkungan daerah. Kolaborasi lintas sektor akan memperkuat legitimasi program sekaligus meningkatkan efektivitas dampak pelayanan publik secara menyeluruh (KLHK, 2023).

Penguatan Partisipasi dan Literasi Lingkungan Masyarakat, Peningkatan literasi lingkungan perlu terus didorong melalui kegiatan sosialisasi yang berkesinambungan, kampanye perilaku ramah lingkungan, serta pelibatan aktif generasi muda dan berbagai kelompok masyarakat. Langkah ini bertujuan menjaga konsistensi partisipasi sekaligus menanamkan budaya peduli lingkungan sebagai bagian dari praktik kehidupan sehari-hari masyarakat (Dwiyanto, 2020).

Pengembangan Model Replikasi Program Kampung Lingkungan, Berbagai praktik baik yang telah diterapkan di Kampung GEMAS IMPLAN dapat dikembangkan sebagai model percontohan bagi wilayah lain dengan tetap mempertimbangkan karakteristik lokal masing-masing daerah. Replikasi program ini diharapkan mampu memperluas manfaat pengelolaan sampah berbasis masyarakat serta memperkuat upaya pembangunan lingkungan yang berkelanjutan di tingkat perkotaan (KLHK, 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2020). Manajemen pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. (2023). Kebijakan pengelolaan sampah nasional. Jakarta. Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Sinambela, L. P. (2018). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slamet, J. S. (2019). Kesehatan lingkungan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono, F. (2019). Manajemen pelayanan jasa. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UNEP. (2019). Waste management and sustainability report.
- World Bank. (2018). What a waste 2.0: Global snapshot of solid waste management. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.