



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGELOLAAN SAMPAH DI TEMPAT PENGELOLAAN
SAMPAH TERPADU (TPST) TAMANMARTANI KABUPATEN
SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP)

**Marischa Yullica Puas
NPM. 203515516066**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AGUSTUS, 2025**



NATIONAL UNIVERSITY

**WASTE MANAGEMENT AT THE INTEGRATED WASTE
MANAGEMENT FACILITY (TPST) TAMANMARTANI,
SLEMAN REGENCY**

SKRIPSI

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Public
Administration (S.AP) degree

**Marischa Yullica Puas
NPM. 203515516066**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
AUGUST, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Marischa Yullica Puas
NPM : 203515516066
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Sampah Di Tempat Pengelolaan
Sampah Terpadu (TPST) Tamanmartani Kabupaten
Sleman
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 6 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi


Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si


Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Marischa Yullica Pua
NPM : 203515516066
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Sampah Di Tempat Pengelolaan
Sampah Terpadu (TPST) Tamanmartani Kabupaten
Sleman
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 4 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si


Dr. Aoi Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Marischa Yullica Puas
NPM : 203515516066
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Sampah Di Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu (TPST) Tamanmartani Kabupaten Sleman

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Adjat Darajat, M.Si.

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Agustus 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Marischa Yullica Puas
NPM : 203515516066
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Sampah di Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu (TPST) Tamanmartani Kabupaten Sleman

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Marischa Yullica Puas

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Marischa Yullica Puas
NPM : 203515516066
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Peminatan : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 26 Agustus 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

**PENGELOLAAN SAMPAH DI TEMPAT PENGELOLAAN SAMPAH
TERPADU (TPST) TAMANMARTANI KABUPATEN SLEMAN**

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

**WASTE MANAGEMENT AT THE INTEGRATED WASTE MANAGEMENT
FACILITY (TPST) TAMANMARTANI, SLEMAN REGENCY**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 09 September 2025	TGL : 09 September 2025	TGL : 09 September 2025
 Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.	 Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.	 Marischa Yullica Puas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan penyertaan-Nya yang senantiasa nyata dalam setiap proses kehidupan. Hanya oleh anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengelolaan Sampah Di Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu (TPST) Tamanmartani Kabupaten Sleman”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Sebagai penguat dan pengharapan selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mengingat dan mengimani firman Tuhan dalam Yeremia 17:7, “Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan!” Firman ini menjadi kekuatan dalam menghadapi berbagai tantangan dan keraguan selama proses penyusunan karya ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan dan pengharapan dalam segala hal.
2. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan.
7. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran.

8. Bapak Prof. Drs. Rusman B. Chazali, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi penulis selama masa studi, memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan yang sangat berarti sepanjang proses perkuliahan.
9. Seluruh Dosen Universitas Nasional, yang telah membagikan ilmu serta wawasan berharga selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staf Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional.
11. Dinas Lingkungan Hidup, staf UPTD, serta Pengawas TPST Tamanmartani, Kabupaten Sleman, yang telah memberikan izin, waktu, dan informasi selama proses pengumpulan data.
12. Masyarakat dan Perangkat Kalurahan Tamanmartani, yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan informasi yang sangat berarti bagi penelitian ini.
13. Kedua orang tua tercinta, papa Selif Hanok Puas dan mama Mety Paulina Fony, yang tidak henti-hentinya memberikan doa, cinta, dukungan, dan pengorbanan dalam bentuk apapun.
14. Kakak dan adik tercinta, Eltryana Ananda Puas, Yeremia Ixel Greivhano Puas, dan Qwenzha Valerine Puas, yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan selama penulis menyusun skripsi ini.
15. Temasokhi Lase, yang telah setia mendampingi, memberikan semangat, perhatian, dan penghiburan di setiap proses penulisan skripsi ini.
16. Ester Wermasaubun, Elisa Maria Yuliana, dan Allysia Jonathan Sampurno, yang selalu hadir dalam suka dan duka serta memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
17. Putri Almarinanti Kamilatunnisa dan Shalsabila Putri Yolanda, yang telah menjadi teman seperjuangan, berbagi tawa, lelah, dan semangat dalam setiap proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
18. Teman-teman Persekutuan Oikoumene yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
19. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2020 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Harapan penulis, semoga penulis skripsi ini dapat memberi manfaat dan menjadi kontribusi positif dalam pengembangan ilmu administrasi publik.

Jakarta, 2 Agustus 2025

Marischa Yullica Puas



ABSTRAK

Nama : Marischa Yullica Puas
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengelolaan Sampah di Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu (TPST) Tamanmartani Kabupaten Sleman
Dosen Pembimbing : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Permasalahan sampah di Kabupaten Sleman semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah penduduk dan aktivitas masyarakat. Penumpukan sampah yang tidak tertangani secara optimal berdampak pada lingkungan dan kesehatan masyarakat. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah membentuk Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu (TPST) sebagai upaya pengelolaan sampah berbasis wialayah, salah satunya TPST Tamanmartani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan sampah di TPST Tamanmartani. Analisis data merujuk pada lima dimensi kualiatas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, obersvasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari Dinas Lingkungan Hidup, staf UPTD, pengawas TPST, serta masyarakat sekitar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di TPST Tamanmartani sudah cukup baik di setiap dimensinya. Namun, masih terdapat kendala dalam aspek responsiveness dimana masyarakat belum optimal dalam memanfaatkan saluran komunikasi yang ada serta dalam aspek assurance, yaitu belum adanya pelatihan berkelanjutan bagi petugas. Secara umum, masih ada keluhan terkait bau dari masyarakat. Meskipun demikian, pihak TPST menunjukkan komitmen dalam meningkatkan pelayanan dan mengatasi permasalahan yang ada.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, TPST Tamanmartani, Pengelolaan Sampah, Sleman

ABSTRACT

Name : Marischa Yullica Puas
Study Program : Public Administration
Title : Waste Management At The Integrated Waste
Management Facility (TPST) Tamanmartani, Sleman
Regency
Supervisor : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

The waste problem in Sleman Regency is getting worse as the population and community activities grow. The accumulation of waste that is not managed properly has an impact on the environment and public health. To address this challenge, the government has established Integrated Waste Management Sites (TPST) as a regional waste management effort, one of which is the Tamanmartani TPST. This study aims to determine the quality of public services in waste management at the Tamanmartani TPST. Data analysis is based on the five dimensions of service quality according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a descriptive qualitative approach with techniques such as interviews, observations, and documentation. Informants included the Environmental Agency, UPTD staff, TPST supervisors, and local residents. The results of the study indicate that the quality of public services at the Tamanmartani TPST is already quite good in every dimension. However, there are still challenges in the responsiveness aspect, where the community has not optimally utilized the available communication channels, and in the assurance aspect, where there is no ongoing training for staff. In general, there are still complaints from the community regarding odors. Despite this, the TPST has demonstrated a commitment to improving services and addressing existing issues.

Keyword: Quality of Public Services, Tamanmartani TPST, Waste Management, Sleman

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Konsep.....	15
2.2.1 Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Pengelolaan Sampah.....	22
2.2.4 Tempat Penampungan Sementara (TPS).....	24
2.2.5 Tempat Pengolahan Sampah <i>Reduce, Reuse, dan Recycle</i> (TPS 3R).....	25
2.2.6 Tempat Pengolahan Sampah Terpadu (TPST).....	27
2.2.7 Tempat Pemrosesan Akhir (TPA).....	29
2.2.8 Tempat Pengelolaan Sampah yang Sejalan dengan Tempat Penampungan Sementara (TPS)	32
2.3 Teori.....	33
2.3.1 Teori Kualitas Pelayanan Publik	33
2.4 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37

3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Penentuan Informan.....	38
3.3 Sumber Data	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	41
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum dan Profil Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Sleman	44
4.1.2 Gambaran Umum Tempat Pengolahan Sampah Terpadu (TPST) Tamanmartani	46
4.1.3 Struktur Organisasi.....	47
4.1.4 Kerja Sama dengan Pihak Ketiga	49
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	50
4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	56
4.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	61
4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	67
4.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	77
4.3 Pembahasan.....	86
4.3.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	86
4.3.2 Dimensi <i>Realibility</i> (Keandalan).....	87
4.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	89
4.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	90
4.3.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	91
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Timbunan Sampah di Kabupaten/Kota Provinsi DIY	2
Tabel 1.2 Jumlah Timbunan Sampah Kabupaten Sleman.....	2
Tabel 1.3 Sumber Sampah di Kabupaten Sleman Tahun 2023-2024.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.2 Contoh Jenis, Proses, dan Peralatan yang digunakan di TPST	29
Tabel 3.1 Tabel Informan.....	39
Tabel 3.2 Tahapan dan Penelitian.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sleman....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPTD Pelayanan Persampahan.....	49
Gambar 4.3 Kondisi Peralatan dan Kebersihan di TPST Tamanmartani	55
Gambar 4.4 Laman Lapor Sleman	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.....	99
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	103
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Utama.....	109
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Pendukung	115
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	120
Lampiran 6 Surat Penelitian.....	122
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	123
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	124

