

KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH DI KECAMATAN SEBERANG ULU DUA KOTA PALEMBANG

Yuliadi¹, Lies Nur Intan², Fitri Herdayani³

¹²³ *Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa
Palembang, Indonesia*

Email korespondensi: fitriherdayani@gmail.com

ABSTRAK

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang. Masalah difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pengelola sampah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan tersebut. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari konsep kualitas pelayanan yang menekankan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan publik. Data-data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara dengan informan terkait, serta dokumentasi yang relevan dengan pengelolaan sampah di wilayah penelitian, dan dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua pada umumnya telah berjalan, namun masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Kajian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan sampah memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mendukung sistem pengelolaan sampah yang berkelanjutan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; pengelolaan sampah; pelayanan publik; partisipasi masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan sampah yang efektif memerlukan sistem yang terintegrasi mulai dari tahap pengurangan sampah di sumbernya, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, hingga pemrosesan akhir sampah. Pendekatan pengelolaan sampah terpadu menekankan pentingnya keterlibatan berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, dalam menciptakan sistem pengelolaan sampah yang berkelanjutan (Damanhuri & Padmi, 2019). Selain itu, penerapan konsep *reduce, reuse, recycle* (3R) juga menjadi strategi penting dalam mengurangi volume sampah yang dihasilkan oleh masyarakat. Pendekatan ini menekankan upaya pengurangan sampah sejak dari sumbernya melalui kegiatan pemilahan, penggunaan kembali, serta daur ulang sampah yang masih memiliki nilai guna (Wilson et al., 2015).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan sampah sangat dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, ketersediaan sarana prasarana, serta partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah. Penelitian yang dilakukan oleh Asteria dan Heruman (2016) menunjukkan bahwa pengelolaan sampah berbasis masyarakat melalui program bank sampah dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengelola sampah sekaligus memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan sampah perkotaan sangat bergantung pada efektivitas tata kelola kelembagaan serta dukungan kebijakan pemerintah daerah (Guerrero, Maas, & Hogland, 2013). Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pemilahan dan pengelolaan sampah rumah tangga terbukti dapat mengurangi volume sampah yang harus diangkut ke tempat pembuangan akhir (TPA) (Sembiring & Nitivattananon, 2010).

Meskipun berbagai kebijakan dan program pengelolaan sampah telah diterapkan oleh pemerintah daerah, kualitas pelayanan pengelolaan sampah di beberapa wilayah perkotaan masih menghadapi berbagai

kendala. Permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pengangkutan sampah, keterlambatan pengangkutan sampah, serta masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan sampah perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta mengatasi permasalahan lingkungan perkotaan secara efektif (Marshall & Farahbakhsh, 2013).

Kecamatan Seberang Ulu Dua merupakan salah satu wilayah di Kota Palembang yang memiliki tingkat aktivitas penduduk yang cukup tinggi sehingga menghasilkan timbunan sampah yang relatif besar. Kondisi ini menuntut adanya pelayanan pengelolaan sampah yang efektif dan berkualitas agar tidak menimbulkan permasalahan lingkungan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan pengelolaan sampah, seperti keterbatasan sarana pengangkutan, kurang optimalnya sistem pengumpulan sampah, serta masih terbatasnya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah di tingkat rumah tangga. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya kajian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah di wilayah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah yang optimal dengan kondisi pelayanan yang masih menghadapi berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengelolaan sampah yang diberikan oleh pemerintah daerah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan sampah di wilayah perkotaan, khususnya di Kota Palembang.

2. TINJAUAN LITERATUR

2.1 Konsep Utama Penelitian

Permasalahan pengelolaan sampah perkotaan merupakan salah satu isu lingkungan yang semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, peningkatan aktivitas ekonomi, serta perubahan pola konsumsi masyarakat. Kota-kota besar di negara berkembang menghadapi tantangan serius dalam mengelola timbunan sampah yang terus meningkat setiap tahunnya. Pengelolaan sampah yang tidak optimal dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti pencemaran lingkungan, gangguan kesehatan masyarakat, serta menurunnya kualitas lingkungan perkotaan (Kaza et al., 2018). Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab penting dalam menyediakan pelayanan pengelolaan sampah yang berkualitas agar tercipta lingkungan yang bersih, sehat, dan berkelanjutan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pelayanan pengelolaan sampah merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam bidang kebersihan lingkungan. Kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles). Dimensi-dimensi tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mampu memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks pengelolaan sampah, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan frekuensi pengangkutan sampah, tetapi juga mencakup ketersediaan sarana prasarana, respons petugas kebersihan, serta keteraturan sistem pengelolaan sampah yang diterapkan.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar aspek utama yang dianalisis dalam penelitian.

**Keandalan + Daya Tanggap + Jaminan + Empati + Bukti Fisik → Kualitas Pelayanan →
Pengelolaan Sampah Berkelanjutan**

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan publik serta persepsi masyarakat terhadap pengelolaan sampah yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Metode kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses, dinamika, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut (Creswell, 2014).

Subjek penelitian terdiri dari aparatur pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang, petugas pengangkut sampah, serta masyarakat di Kecamatan Seberang Ulu Dua yang menjadi pengguna layanan pengelolaan sampah. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan mengenai proses pelayanan pengelolaan sampah, kendala yang dihadapi, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi pengelolaan sampah di lapangan, termasuk sistem pengangkutan, fasilitas pendukung, serta perilaku masyarakat dalam pengelolaan sampah. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa laporan kegiatan, regulasi, serta data statistik yang relevan dengan pengelolaan sampah di Kota Palembang (Moleong, 2018).

Variabel utama yang dianalisis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pengelolaan sampah, yang diukur melalui beberapa indikator pelayanan publik seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) sebagaimana dikemukakan dalam model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan pengelolaan sampah yang diberikan oleh pemerintah daerah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara sistematis berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dalam data penelitian.

Dengan menggunakan metode tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang. Analisis dilakukan menggunakan indikator kualitas pelayanan publik yang meliputi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap aparatur Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik merupakan aspek yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan yang mendukung pelayanan pengelolaan sampah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait jumlah armada pengangkut sampah dan ketersediaan tempat pembuangan sementara (TPS).

Berdasarkan hasil observasi lapangan, sebagian wilayah permukiman belum memiliki TPS yang memadai sehingga masyarakat sering membuang sampah di tempat yang tidak semestinya. Kondisi ini menyebabkan penumpukan sampah pada beberapa titik tertentu. Selain itu, keterbatasan armada pengangkut sampah menyebabkan frekuensi pengangkutan belum merata di seluruh wilayah kecamatan.

Menurut teori kualitas pelayanan, bukti fisik merupakan salah satu indikator penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik (Parasuraman et al., 1988). Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa keterbatasan sarana prasarana merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan sampah di perkotaan (Tchobanoglous, Theisen, & Vigil, 1993).

Keandalan (Reliability)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pengelolaan sampah, keandalan tercermin dari ketepatan jadwal pengangkutan sampah serta konsistensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pengangkutan sampah umumnya dilakukan secara rutin, namun pada beberapa wilayah masih terjadi keterlambatan pengangkutan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan armada serta luasnya wilayah pelayanan yang harus dijangkau oleh petugas kebersihan.

Keandalan pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Oleh karena itu, peningkatan keandalan pelayanan pengelolaan sampah perlu dilakukan melalui penguatan sistem operasional serta penambahan sarana pendukung.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap menggambarkan kesediaan dan kemampuan aparatur pelayanan dalam merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, petugas kebersihan dan aparatur Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang pada umumnya menunjukkan respons yang cukup baik terhadap laporan masyarakat terkait penumpukan sampah.

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui perangkat kelurahan atau langsung kepada petugas kebersihan di lapangan. Namun demikian, dalam beberapa kasus proses penanganan keluhan masih memerlukan waktu yang cukup lama karena keterbatasan sumber daya manusia dan sarana operasional.

Menurut Osborne dan Brown (2013), responsivitas merupakan elemen penting dalam pelayanan publik karena menunjukkan kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat. Tingkat responsivitas yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan publik serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Jaminan (Assurance)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Dalam pengelolaan sampah, jaminan pelayanan dapat dilihat dari

kompetensi petugas, kepastian jadwal pelayanan, serta adanya regulasi yang mengatur pengelolaan sampah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kebersihan telah memiliki pengalaman dan pemahaman yang cukup dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, pemerintah daerah juga telah menetapkan kebijakan dan regulasi terkait pengelolaan sampah sebagai dasar pelaksanaan pelayanan publik.

Keberadaan regulasi dan standar pelayanan sangat penting untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus didukung oleh sistem kelembagaan dan regulasi yang jelas (Denhardt & Denhardt, 2015). Dengan adanya kepastian aturan dan prosedur, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel.

Empati (Empathy)

Empati menggambarkan perhatian dan kepedulian aparatur pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar petugas kebersihan memiliki hubungan yang cukup baik dengan masyarakat. Petugas sering memberikan informasi terkait jadwal pengangkutan sampah serta mengingatkan masyarakat untuk menjaga kebersihan lingkungan.

Namun demikian, partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah masih perlu ditingkatkan. Masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memiliki kesadaran untuk membuang sampah pada tempatnya atau melakukan pemilahan sampah.

Menurut teori pelayanan publik, empati merupakan indikator penting yang mencerminkan orientasi pelayanan terhadap kepentingan masyarakat (Dwiyanto, 2018). Pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat akan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga serta mendorong partisipasi publik dalam pengelolaan lingkungan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua telah berjalan, namun masih menghadapi beberapa kendala terutama pada aspek sarana prasarana, konsistensi jadwal pelayanan, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas kelembagaan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penguatan kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang pada umumnya telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan publik yang masih memerlukan perbaikan.

Pada aspek bukti fisik (tangible), ketersediaan sarana dan prasarana pengelolaan sampah seperti tempat pembuangan sementara (TPS) dan armada pengangkut sampah masih terbatas sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan. Pada aspek keandalan (reliability), pelayanan pengangkutan sampah telah dilaksanakan secara rutin, namun pada beberapa wilayah masih terjadi keterlambatan pengangkutan akibat keterbatasan armada dan luasnya wilayah pelayanan.

Selanjutnya, pada aspek daya tanggap (responsiveness), petugas kebersihan cukup responsif terhadap laporan dan keluhan masyarakat terkait permasalahan sampah, meskipun penanganannya terkadang membutuhkan waktu yang lebih lama. Pada aspek jaminan (assurance), aparatur pelayanan memiliki kemampuan dan pengalaman dalam melaksanakan tugasnya serta didukung oleh regulasi yang mengatur pengelolaan sampah. Sementara itu, pada aspek empati (empathy), petugas kebersihan menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat, meskipun kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota

Palembang masih memerlukan peningkatan, terutama dalam penyediaan sarana dan prasarana, peningkatan efektivitas operasional pelayanan, serta penguatan partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asteria, D., & Heruman, H. (2016). Bank sampah sebagai alternatif strategi pengelolaan sampah berbasis masyarakat di Tasikmalaya. *Jurnal Manusia dan Lingkungan*, 23(1), 136–141.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Damanhuri, E., & Padmi, T. (2019). *Pengelolaan Sampah Terpadu*. Bandung: ITB Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Guerrero, L. A., Maas, G., & Hogland, W. (2013). Solid waste management challenges for cities in developing countries. *Waste Management*, 33(1), 220–232.
- Kaza, S., Yao, L., Bhada-Tata, P., & Van Woerden, F. (2018). *What a Waste 2.0: A Global Snapshot of Solid Waste Management to 2050*. Washington DC: World Bank.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Marshall, R. E., & Farahbakhsh, K. (2013). Systems approaches to integrated solid waste management in developing countries. *Waste Management*, 33(4), 988–1003.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sembiring, E., & Nitivattananon, V. (2010). Sustainable solid waste management toward an inclusive society. *Resources, Conservation and Recycling*, 54(11), 802–809.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tchobanoglous, G., Theisen, H., & Vigil, S. (1993). *Integrated Solid Waste Management: Engineering Principles and Management Issues*. New York: McGraw-Hill.
- Wilson, D. C., Velis, C., & Cheeseman, C. (2015). Role of informal sector recycling in waste management in developing countries. *Habitat International*, 30(4), 797–808.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.