

Evaluasi Kinerja Pengelolaan Sampah Berbasis Indikator Manajemen Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat

Elida

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

Email: 045143251@ecampus.ut.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan pengelolaan sampah di Kabupaten Sanggau masih menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan, terutama terkait keterlambatan pengangkutan, keterbatasan fasilitas, dan rendahnya respons terhadap keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pengelolaan sampah berdasarkan indikator manajemen pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi terhadap 80 responden, serta dianalisis menggunakan skala Likert berdasarkan dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengelolaan sampah berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,34, di mana dimensi assurance dan empathy tergolong baik, sedangkan tangibles, reliability, dan responsiveness masih menjadi kelemahan utama. Selain itu, kinerja dipengaruhi oleh faktor internal berupa keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sistem operasional, serta faktor eksternal seperti rendahnya partisipasi masyarakat, kondisi geografis, dan kurangnya edukasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana prasarana, optimalisasi sumber daya manusia, serta penguatan edukasi masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Edukasi lingkungan, Kinerja pelayanan, Pengelolaan sampah, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Permasalahan pengelolaan sampah hingga saat ini masih menjadi isu strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat. Peningkatan jumlah penduduk yang diikuti oleh pertumbuhan aktivitas ekonomi dan pola konsumsi masyarakat secara tidak langsung berdampak pada meningkatnya volume sampah yang dihasilkan setiap harinya. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem pengelolaan sampah yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan organisasi sektor publik (Sinambela, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan sampah tidak lagi sekadar aktivitas operasional, melainkan telah menjadi bagian integral dari sistem pelayanan publik yang harus dikelola secara profesional (Hardiyansyah, 2020).

Seiring dengan perkembangan paradigma administrasi publik modern, tuntutan terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat, khususnya dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah daerah. Dinas Lingkungan Hidup sebagai perangkat daerah memiliki tanggung jawab utama

dalam memastikan pengelolaan sampah berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Keterlambatan pengangkutan sampah di beberapa wilayah masih sering terjadi, yang mengindikasikan adanya kendala dalam sistem operasional pelayanan (Siregar, 2022). Selain itu, keterbatasan fasilitas tempat pembuangan sementara juga menjadi permasalahan yang cukup signifikan dalam mendukung kelancaran pengelolaan sampah (Hasanah, 2022).

Dalam konteks manajemen pelayanan publik, evaluasi kinerja menjadi langkah penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan. Kinerja pelayanan publik pada dasarnya dapat diukur melalui tingkat efektivitas, efisiensi, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Tjiptono, 2020). Evaluasi yang dilakukan secara sistematis akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada. Dengan demikian, pemerintah daerah dapat merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, pengukuran kinerja pengelolaan sampah perlu dilakukan secara komprehensif dengan menggunakan indikator yang relevan (Pratiwi, 2023).

Salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah model *SERVQUAL*, yang menekankan lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Putri, R., & Muanas, M. 2021). Model ini dinilai mampu menggambarkan kualitas pelayanan dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan (Parasuraman et al., 2020). Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fisik sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan. Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan. Sementara itu, dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu memberikan analisis yang komprehensif terhadap kualitas layanan (Wicaksono, 2024).

Selain aspek pelayanan, kinerja pengelolaan sampah juga dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, seperti kualitas sumber daya manusia, sistem manajemen, serta ketersediaan anggaran. Keterbatasan sumber daya manusia seringkali menjadi kendala dalam optimalisasi pelayanan, terutama ketika jumlah tenaga kerja tidak sebanding dengan luas wilayah pelayanan (Robbins & Coulter, 2021). Di sisi lain, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti armada pengangkut sampah yang belum memadai, juga berdampak pada efektivitas operasional pengelolaan sampah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya yang tidak optimal dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Darmawangsa, 2024).

Di luar faktor internal, partisipasi masyarakat juga memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan sampah (Sabir, A. 2022). Kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan serta keterlibatan aktif dalam program pengelolaan sampah menjadi faktor pendukung utama dalam menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat. Namun, dalam praktiknya, tingkat

partisipasi masyarakat masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang membuang sampah tidak pada tempatnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi mengenai pengelolaan sampah masih perlu ditingkatkan (Nurkholis, 2021). Pendekatan berbasis masyarakat atau *community-based waste management* menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan lingkungan (Magdalena, 2022).

Selain itu, kebijakan pemerintah daerah juga memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan pengelolaan sampah. Kebijakan yang dirumuskan secara tepat dan implementatif akan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, dalam implementasinya seringkali terdapat kendala, seperti kurangnya koordinasi antar instansi serta lemahnya sistem pengawasan (Hasanah, U., & Effendy, K. 2023). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh perumusan yang baik, tetapi juga oleh pelaksanaan yang konsisten di lapangan (Effendy, 2023). Oleh karena itu, evaluasi kinerja menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan yang telah ditetapkan mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Widodo, 2022).

Dalam konteks Kabupaten Sanggau, pengelolaan sampah menjadi tantangan tersendiri mengingat kondisi geografis yang cukup luas serta distribusi penduduk yang tidak merata. Kondisi ini menyebabkan pelayanan pengelolaan sampah tidak dapat dilakukan secara seragam di seluruh wilayah. Selain itu, keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah juga menjadi kendala dalam menjangkau seluruh masyarakat secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan inovasi dalam pengelolaan sampah yang tidak hanya mengandalkan pendekatan konvensional, tetapi juga memanfaatkan teknologi dan partisipasi masyarakat (Simangunsong, 2021). Dengan demikian, evaluasi kinerja yang komprehensif menjadi langkah awal yang penting dalam merumuskan strategi pengelolaan sampah yang lebih efektif dan berkelanjutan (Oktafiani, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pengelolaan sampah merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang membutuhkan perhatian serius dari pemerintah daerah. Kinerja pengelolaan sampah menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk mengevaluasi kinerja tersebut berdasarkan indikator manajemen pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. kualitas pelayanan di masa yang akan datang (Hasanah, 2022).

Berkaitan dengan pentingnya evaluasi kinerja dalam pengelolaan sampah sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengkaji kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan sampah di tingkat daerah. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2023) yang mengkaji kualitas pelayanan pengelolaan sampah dengan menggunakan pendekatan *SERVQUAL*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *assurance* telah berada pada kategori baik, namun dimensi *responsiveness* masih tergolong rendah karena lambatnya respon terhadap keluhan masyarakat. Selain itu,

penelitian ini juga menegaskan bahwa keterbatasan sarana prasarana menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Pratiwi, 2023).

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2022) mengkaji pengelolaan sampah berbasis partisipasi masyarakat. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa keberhasilan pengelolaan sampah sangat dipengaruhi oleh tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pengumpulan dan pemilahan sampah. Namun demikian, rendahnya kesadaran masyarakat masih menjadi kendala utama dalam implementasi program tersebut. Penelitian ini juga menekankan pentingnya edukasi dan sosialisasi sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah secara berkelanjutan (Siregar, 2022).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Hasanah (2022) menyoroti efektivitas kebijakan pengelolaan sampah di tingkat daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan yang telah dirumuskan sebenarnya sudah cukup komprehensif, namun dalam implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya koordinasi antar instansi serta lemahnya sistem pengawasan. Kondisi ini menyebabkan kebijakan yang ada belum mampu memberikan dampak yang optimal terhadap peningkatan kualitas pengelolaan sampah di daerah (Hasanah, 2022).

Berikutnya, penelitian oleh Wicaksono (2024) mengkaji kinerja pelayanan publik dalam pengelolaan sampah dengan pendekatan kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat kelemahan pada aspek efisiensi dan efektivitas operasional. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia serta fasilitas operasional menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wicaksono, 2024).

Penelitian terakhir dilakukan oleh Oktafiani (2023) yang menganalisis implementasi program pengelolaan sampah berbasis teknologi di tingkat daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala terkait kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi dalam pengelolaan sampah harus diimbangi dengan kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan (Oktafiani, 2023).

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa masing-masing penelitian memiliki fokus yang berbeda dalam mengkaji pengelolaan sampah, baik dari aspek kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, kebijakan, kinerja organisasi, maupun inovasi teknologi. Namun demikian, penelitian ini memiliki kekhasan tersendiri karena secara khusus berfokus pada evaluasi kinerja pengelolaan sampah dengan menggunakan indikator manajemen pelayanan publik secara komprehensif melalui pendekatan *SERVQUAL*. Penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas pelayanan, tetapi juga mengkaji secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, baik dari aspek internal organisasi maupun eksternal seperti partisipasi masyarakat. Selain itu, penelitian ini dilakukan secara spesifik pada

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau, sehingga memberikan kontribusi yang lebih kontekstual dan empiris dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan sampah di tingkat daerah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: **1.** Bagaimana kinerja pengelolaan sampah berdasarkan indikator manajemen pelayanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat? **2.** Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat?

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja pengelolaan sampah berdasarkan indikator manajemen pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pengelolaan sampah di Kabupaten Sanggau serta rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis kinerja pengelolaan sampah berdasarkan indikator manajemen pelayanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran tingkat kinerja pelayanan melalui data numerik yang dianalisis secara objektif. Objek penelitian ini adalah kinerja pengelolaan sampah, sedangkan subjek penelitian adalah masyarakat yang menerima layanan pengelolaan sampah. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti masyarakat yang secara langsung merasakan pelayanan. Jumlah sampel disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar data yang diperoleh representatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat berdasarkan indikator *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Observasi dilakukan untuk melihat kondisi nyata di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa laporan dan arsip terkait. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima kategori penilaian. Untuk menjamin kualitas data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata setiap indikator, kemudian dikategorikan ke dalam tingkat kinerja tertentu. Selain itu, analisis juga dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, baik dari aspek internal organisasi maupun eksternal seperti partisipasi masyarakat. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai

kinerja pengelolaan sampah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya sebagai dasar perbaikan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Manajemen Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 80 responden yang merupakan masyarakat penerima layanan pengelolaan sampah di Kabupaten Sanggau, diperoleh gambaran bahwa pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup telah berjalan, namun kualitasnya belum sepenuhnya stabil dan merata. Masyarakat pada umumnya masih merasakan adanya pelayanan, terutama dalam bentuk pengangkutan sampah secara rutin di beberapa wilayah seperti Kecamatan Kapuas dan sekitarnya. Akan tetapi, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala yang cukup berulang, seperti keterlambatan pengangkutan, keterbatasan fasilitas, serta respon terhadap keluhan yang belum maksimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang berlangsung di lapangan.

Secara kuantitatif, hasil pengukuran menggunakan skala Likert menunjukkan bahwa nilai rata-rata kinerja pengelolaan sampah berada pada angka **3,34**, yang termasuk dalam kategori **cukup baik**. Nilai ini memperlihatkan bahwa pelayanan telah berjalan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, namun belum mampu mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Artinya, pengelolaan sampah di Kabupaten Sanggau masih berada pada fase transisi, yaitu dari pelayanan yang sekadar berjalan menuju pelayanan yang benar-benar berkualitas dan konsisten.

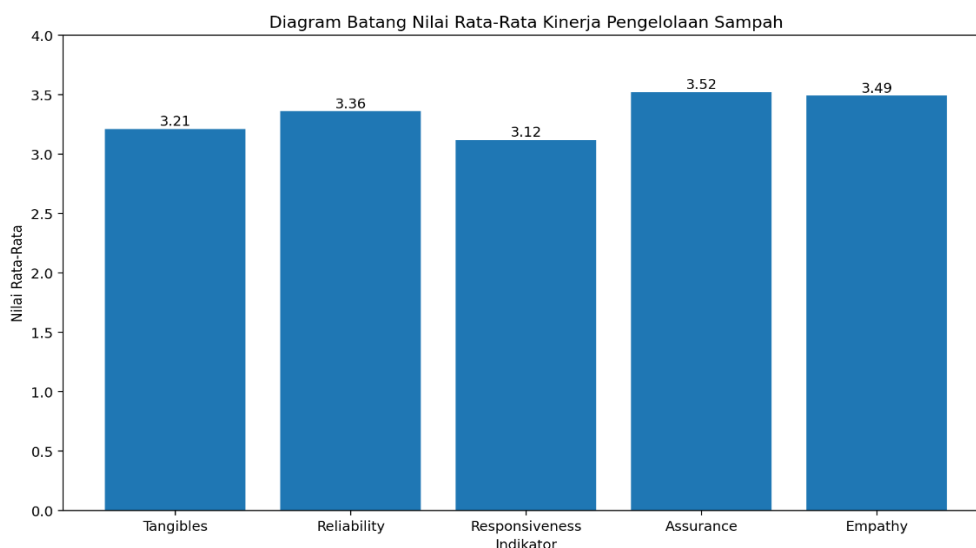
Untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur, berikut disajikan hasil perhitungan nilai rata-rata berdasarkan indikator pelayanan:

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Kinerja Pengelolaan Sampah

No	Indikator	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Tangibles	3,21	Cukup Baik
2	Reliability	3,36	Cukup Baik
3	Responsiveness	3,12	Cukup Baik
4	Assurance	3,52	Baik
5	Empathy	3,49	Baik
Rata-rata		3,34	Cukup Baik

Sumber: Data diolah, 2026

Gambar 1. Diagram Batang Nilai Rata-Rata Kinerja Pengelolaan Sampah



Sumber: Data diolah dari hasil penelitian, 2026

Diagram menunjukkan bahwa kinerja pengelolaan sampah berada pada kategori *cukup baik* (rata-rata 3,34). Dimensi *assurance* dan *empathy* memiliki nilai tertinggi, sedangkan *responsiveness* dan *tangibles* terendah, sehingga perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan fasilitas dan kecepatan pelayanan.

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* memperoleh nilai tertinggi, sedangkan dimensi *responsiveness* dan *tangibles* berada pada posisi terendah. Pola ini mengindikasikan bahwa aspek yang berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas relatif sudah baik, sementara aspek yang berkaitan dengan sistem pelayanan dan fasilitas masih menjadi titik lemah utama.

Pada dimensi *tangibles*, nilai rata-rata sebesar **3,21** menunjukkan bahwa kondisi fisik pelayanan belum sepenuhnya memadai. Berdasarkan hasil observasi di beberapa titik, seperti kawasan permukiman padat di Kecamatan Kapuas, terlihat bahwa tempat penampungan sementara tidak mampu menampung volume sampah harian secara optimal sehingga sering terjadi penumpukan. Selain itu, jumlah armada pengangkut sampah masih terbatas jika dibandingkan dengan luas wilayah pelayanan. Kondisi ini menyebabkan distribusi layanan menjadi tidak merata, di mana wilayah pusat cenderung lebih terlayani dibandingkan wilayah pinggiran. Salah satu warga menyampaikan bahwa “sampah diangkut, tapi kadang lewat dua hari baru diambil, apalagi kalau di daerah agak jauh dari pusat kota.” Pernyataan ini menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan masih belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara merata. Dalam teori kualitas pelayanan, kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas layanan akibat keterbatasan fasilitas (Tjiptono, 2020).

Pada dimensi *reliability*, nilai rata-rata sebesar **3,36** menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan secara rutin, namun belum sepenuhnya konsisten. Sekitar **58% responden** menyatakan bahwa pengangkutan sampah dilakukan secara terjadwal, tetapi tidak selalu tepat waktu. Keterlambatan masih sering terjadi, terutama pada waktu tertentu seperti akhir pekan atau ketika volume sampah meningkat.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem operasional belum mampu menjaga stabilitas pelayanan secara berkelanjutan. Dalam perspektif pelayanan publik, keandalan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diprediksi oleh masyarakat (Parasuraman et al., 2020). Ketika jadwal tidak berjalan secara konsisten, masyarakat cenderung menyesuaikan perilaku sendiri, yang pada akhirnya dapat memicu munculnya titik-titik pembuangan sampah yang tidak terkontrol.

Dimensi *responsiveness* memperoleh nilai terendah yaitu **3,12**, yang menunjukkan bahwa daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat masih menjadi kelemahan utama. Sekitar **64% responden** menyatakan bahwa respon terhadap keluhan belum cepat, terutama ketika terjadi penumpukan sampah di luar jadwal rutin. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa warga menyampaikan bahwa laporan yang disampaikan sering kali membutuhkan waktu cukup lama untuk ditindaklanjuti. Seorang warga di wilayah pinggiran menyebutkan bahwa “kalau lapor memang ditanggapi, tapi tidak langsung ditangani, kadang harus menunggu beberapa hari.” Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem penanganan keluhan belum terstruktur dengan baik. Dalam teori *SERVQUAL*, daya tanggap merupakan indikator penting yang mencerminkan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat (Parasuraman et al., 2020). Dengan demikian, lemahnya dimensi ini menunjukkan adanya persoalan pada mekanisme koordinasi dan sistem pelayanan.

Sementara itu, dimensi *assurance* memperoleh nilai **3,52**, yang termasuk dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap petugas pengelolaan sampah. Petugas dinilai telah bekerja secara profesional dan memahami tugasnya dengan baik. Dari hasil observasi, petugas terlihat menjalankan tugas secara rutin dan memiliki pengalaman dalam menangani pengelolaan sampah. Sikap petugas yang ramah juga memberikan kesan positif bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi sumber daya manusia, pelayanan telah memiliki fondasi yang cukup kuat.

Pada dimensi *empathy*, nilai rata-rata sebesar **3,49** menunjukkan bahwa petugas memiliki tingkat kepedulian yang cukup baik terhadap masyarakat. Sekitar **60% responden** menyatakan bahwa petugas bersedia mendengarkan keluhan yang disampaikan. Interaksi antara petugas dan masyarakat juga terlihat cukup baik, sehingga menciptakan hubungan yang lebih humanis dalam pelayanan. Dalam pelayanan publik, empati menjadi faktor penting karena dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama dalam kondisi pelayanan yang masih memiliki keterbatasan (Tjiptono, 2020).

Jika seluruh temuan tersebut dianalisis secara mendalam, terlihat bahwa kinerja pengelolaan sampah di Kabupaten Sanggau memiliki pola struktural yang jelas. Aspek yang berkaitan dengan manusia, seperti *assurance* dan *empathy*, menunjukkan hasil yang relatif lebih baik, yang mengindikasikan bahwa petugas telah bekerja dengan sikap yang profesional dan bertanggung jawab. Namun demikian, aspek yang berkaitan dengan sistem dan fasilitas, seperti *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*, masih menunjukkan kelemahan yang cukup signifikan. Kondisi ini secara analitis menunjukkan bahwa akar permasalahan tidak

terletak pada kualitas individu petugas, melainkan pada keterbatasan kapasitas sistem pelayanan secara keseluruhan.

Lebih lanjut, terdapat tiga akar permasalahan utama yang dapat diidentifikasi. Pertama, keterbatasan sarana dan prasarana yang belum sebanding dengan kebutuhan lapangan, sehingga menghambat kelancaran operasional. Kedua, ketidakstabilan sistem operasional yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara konsisten. Ketiga, lemahnya mekanisme penanganan keluhan yang berdampak pada rendahnya daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan membentuk pola kelemahan yang sistemik dalam pengelolaan sampah.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kinerja pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau berada pada kategori **cukup baik**, namun belum optimal. Pelayanan telah berjalan dan masih mendapat kepercayaan masyarakat, terutama dari aspek sikap dan perilaku petugas. Akan tetapi, kelemahan pada aspek fasilitas, keandalan, dan daya tanggap menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan yang lebih menyeluruh. Oleh karena itu, peningkatan kinerja harus diarahkan pada penguatan sistem pelayanan, peningkatan sarana prasarana, serta pembenahan mekanisme respon agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pengelolaan Sampah

Selain mengevaluasi tingkat kinerja pengelolaan sampah, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Hal ini penting karena kinerja pelayanan publik pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh berbagai aspek yang mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Dengan kata lain, kualitas kinerja pengelolaan sampah merupakan hasil dari interaksi antara faktor internal organisasi dan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan masyarakat.

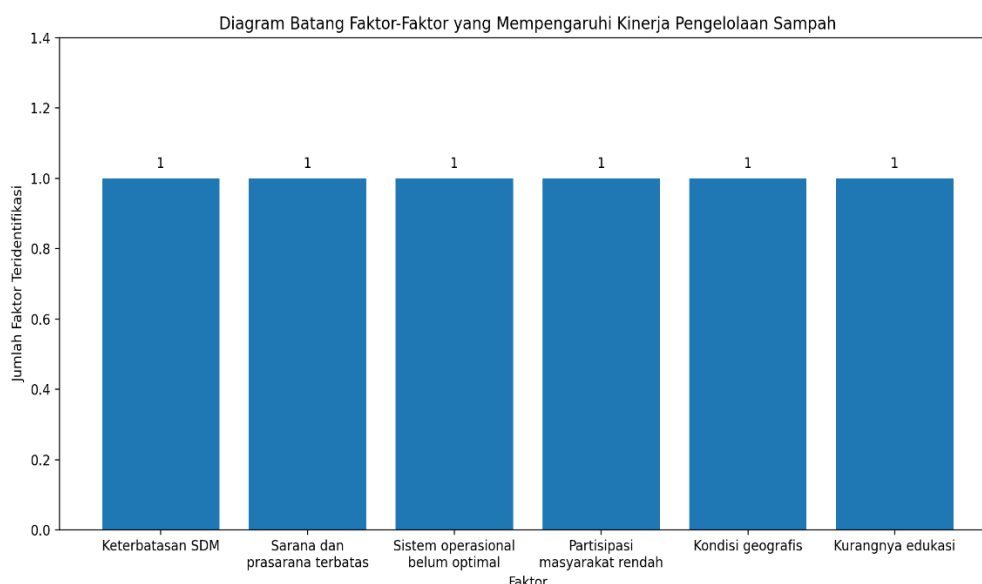
Untuk memperjelas hasil analisis tersebut, berikut disajikan ringkasan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah:

Tabel 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pengelolaan Sampah

No	Jenis Faktor	Uraian Faktor	Dampak terhadap Kinerja
1	Internal	Keterbatasan SDM	Pelayanan tidak merata dan lambat
2	Internal	Sarana dan prasarana terbatas	Pengangkutan tidak optimal
3	Internal	Sistem operasional belum optimal	Jadwal tidak konsisten
4	Eksternal	Partisipasi masyarakat rendah	Sampah tetap menumpuk
5	Eksternal	Kondisi geografis	Akses pelayanan terbatas
6	Eksternal	Kurangnya edukasi	Perilaku buang sampah tidak tertib

Sumber: Data diolah, 2026

Gambar 2. Diagram Batang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pengelolaan Sampah



Sumber: Data diolah dari hasil penelitian, 2026

Diagram menunjukkan bahwa kinerja pengelolaan sampah dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan SDM, sarana prasarana, dan sistem operasional, sedangkan faktor eksternal mencakup rendahnya partisipasi masyarakat, kondisi geografis, serta kurangnya edukasi, yang secara keseluruhan berdampak pada belum optimalnya pelayanan.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dipahami bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah memiliki hubungan yang saling berkaitan. Keterbatasan sumber daya dan sistem pelayanan dari sisi internal diperkuat oleh rendahnya partisipasi masyarakat serta kondisi geografis dari sisi eksternal. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara sumber daya organisasi, sistem operasional, dan partisipasi masyarakat (Parasuraman et al., 2020).

Dari sisi internal, keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah. Berdasarkan hasil observasi lapangan, jumlah petugas yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan luas wilayah pelayanan di Kabupaten Sanggau. Kondisi ini menyebabkan beban kerja petugas menjadi cukup tinggi, sehingga berdampak pada keterlambatan pelayanan di beberapa titik. Dalam praktiknya, petugas sering kali harus menangani beberapa lokasi pelayanan dalam waktu yang terbatas. Salah satu petugas lapangan menyampaikan bahwa *“jumlah personel memang masih terbatas, sehingga tidak semua wilayah bisa dilayani secara cepat dalam waktu yang bersamaan.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor mendasar yang secara langsung mempengaruhi efektivitas pelayanan di lapangan.

Selain sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor internal yang sangat berpengaruh. Armada pengangkut sampah yang tersedia masih terbatas dan belum mampu menjangkau seluruh wilayah secara optimal. Dalam beberapa kondisi, armada yang digunakan juga mengalami kendala operasional, sehingga frekuensi pengangkutan menjadi tidak stabil. Berdasarkan hasil

pengamatan, penumpukan sampah sering terjadi akibat keterlambatan pengangkutan, terutama di wilayah yang berada jauh dari pusat pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa ketersediaan fasilitas memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kelancaran pelayanan. Dalam perspektif manajemen pelayanan, sarana dan prasarana merupakan komponen utama yang mendukung efektivitas dan kualitas layanan (Tjiptono, 2020).

Faktor internal lainnya yang turut mempengaruhi kinerja adalah sistem manajemen operasional yang belum sepenuhnya terstruktur. Hal ini terlihat dari belum optimalnya pengaturan jadwal pelayanan, rute pengangkutan, serta mekanisme penanganan keluhan masyarakat. Dalam beberapa kasus, keluhan yang disampaikan masyarakat tidak langsung mendapatkan tindak lanjut karena belum adanya sistem yang terintegrasi secara jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa koordinasi internal masih perlu diperkuat agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan responsif. Dalam teori kualitas pelayanan, sistem yang tidak terstruktur akan berdampak pada rendahnya konsistensi dan keandalan layanan (Parasuraman et al., 2020).

Di sisi lain, faktor eksternal juga memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja pengelolaan sampah. Salah satu faktor utama adalah rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan masyarakat yang membuang sampah tidak pada tempatnya, terutama di wilayah pinggiran Kabupaten Sanggau. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengelolaan sampah masih perlu ditingkatkan. Salah satu warga menyampaikan bahwa “masih ada yang buang sampah sembarangan, jadi walaupun sudah diangkut, tetap saja cepat penuh lagi.” Pernyataan ini mengindikasikan bahwa perilaku masyarakat menjadi faktor eksternal yang secara langsung mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Selain itu, kondisi geografis Kabupaten Sanggau yang cukup luas juga menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pelayanan. Wilayah yang luas dengan akses yang tidak selalu mudah menyebabkan pelayanan pengelolaan sampah tidak dapat dilakukan secara merata. Beberapa wilayah yang berada jauh dari pusat kota cenderung mengalami keterlambatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor geografis merupakan tantangan struktural yang harus diperhatikan dalam perencanaan dan pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja adalah kurangnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait pengelolaan sampah. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian masyarakat masih belum memahami pentingnya pemilahan sampah dan pengelolaan sampah yang baik. Kondisi ini menyebabkan volume sampah yang dihasilkan menjadi semakin besar dan sulit dikendalikan. Oleh karena itu, edukasi kepada masyarakat menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan sampah secara berkelanjutan.

Apabila seluruh faktor tersebut dianalisis secara menyeluruh, terlihat bahwa kinerja pengelolaan sampah di Kabupaten Sanggau dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal yang saling

berkaitan. Keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sistem operasional dari sisi internal, diperkuat oleh rendahnya partisipasi masyarakat serta kondisi geografis dari sisi eksternal. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara sumber daya organisasi, sistem operasional, dan partisipasi masyarakat (Parasuraman et al., 2020).

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kinerja pengelolaan sampah tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi. Tanpa pembenahan pada sistem pelayanan, peningkatan sarana prasarana, serta penguatan partisipasi masyarakat, maka kualitas pelayanan akan sulit mencapai kondisi yang optimal secara berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem manajemen operasional, tingkat partisipasi masyarakat, kondisi geografis, serta kurangnya edukasi lingkungan. Seluruh faktor tersebut saling berinteraksi dan menjadi penyebab utama belum optimalnya kinerja pelayanan pengelolaan sampah, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,34. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan dan memberikan manfaat bagi masyarakat, namun belum mencapai tingkat optimal. Dimensi assurance dan empathy menjadi aspek yang paling kuat karena mencerminkan sikap profesional, kepercayaan, dan kepedulian petugas yang sudah baik. Sebaliknya, dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness masih menjadi kelemahan utama, terutama terkait keterbatasan fasilitas, ketidakkonsistenan jadwal pelayanan, serta lambatnya respon terhadap keluhan masyarakat. Dengan demikian, kinerja pelayanan masih bersifat belum merata dan memerlukan penguatan pada aspek sistem dan sarana pendukung.

Selanjutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah terdiri dari faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem operasional yang belum optimal, sedangkan faktor eksternal mencakup rendahnya partisipasi masyarakat, kondisi geografis wilayah, dan kurangnya edukasi lingkungan. Kombinasi dari faktor-faktor tersebut menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal dan merata di seluruh wilayah. Oleh karena itu, kinerja pengelolaan sampah tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan organisasi, tetapi juga oleh kondisi lingkungan dan perilaku masyarakat sebagai pengguna layanan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sanggau melakukan peningkatan kinerja secara terintegrasi melalui penambahan dan perbaikan sarana prasarana, optimalisasi jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, serta pembenahan sistem operasional terutama dalam penjadwalan dan penanganan keluhan masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan penguatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam pengelolaan sampah. Upaya ini juga perlu didukung dengan pemanfaatan teknologi serta peningkatan koordinasi antar pihak terkait agar pelayanan pengelolaan sampah dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawangsa. (2024). *Manajemen pelayanan publik modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. (2023). *Ilmu komunikasi teori dan praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanah. (2022). Analisis efektivitas kebijakan pengelolaan sampah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 115–128.
- Hasanah, U., & Effendy, K. (2023). Pengaruh partisipasi masyarakat terhadap efektivitas pengelolaan sampah berbasis lingkungan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 11(3), 145–158.
- Magdalena. (2022). *Pengelolaan lingkungan berbasis masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Nurkholis. (2021). *Manajemen berbasis sekolah dan masyarakat*. Jakarta: Grasindo.
- Oktafiani. (2023). Implementasi teknologi dalam pengelolaan sampah berbasis daerah. *Jurnal Inovasi Publik*, 5(1), 45–58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratiwi. (2023). Analisis kualitas pelayanan pengelolaan sampah menggunakan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 67–80.
- Putri, R., & Muanas, M. (2021). Analisis kualitas pelayanan pengelolaan sampah perkotaan berbasis dimensi SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 13(2), 101–112.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Sabir, A. (2022). Evaluasi kinerja pelayanan publik dalam pengelolaan sampah di tingkat daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 55–68.
- Simangunsong. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dalam pengelolaan lingkungan. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 89–102.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar. (2022). Pengelolaan sampah berbasis partisipasi masyarakat di daerah perkotaan. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 18(1), 33–44.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran dan kualitas layanan*. Yogyakarta: Andi.

Wicaksono. (2024). Evaluasi kinerja pelayanan publik dalam pengelolaan sampah daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 21–35.

Widodo, J. (2022). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi*. Malang: Bayumedia Publishing.