

## ANALISIS PERSEPSI WARGA TERHADAP EFEKTIVITAS PROGRAM PENGANGKUTAN SAMPAH DI BTN GELORA INDAH PENGAWU, KOTA PALU

Handi Prasetyo<sup>1</sup>, Mohammad Ifdal<sup>2</sup>, Jayanti Lestari<sup>3</sup>, Siti Hajria<sup>4</sup>, Abdul Rivai<sup>5</sup>  
[handiprasetyo71@gmail.com](mailto:handiprasetyo71@gmail.com)<sup>1</sup>, [mohifdal27@gmail.com](mailto:mohifdal27@gmail.com)<sup>2</sup>, [jayantilstriii@gmail.com](mailto:jayantilstriii@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[sitihajria02@gmail.com](mailto:sitihajria02@gmail.com)<sup>4</sup>, [arlologau@gmail.com](mailto:arlologau@gmail.com)<sup>5</sup>  
Universitas Tadulako

### ABSTRAK

Layanan pengangkutan sampah merupakan bagian penting dari pelayanan publik di tingkat permukiman karena berpengaruh langsung terhadap kebersihan lingkungan. Penelitian ini mengkaji persepsi warga BTN Gelora Indah Pengawu, Kota Palu, terhadap efektivitas pelaksanaan layanan pengangkutan sampah di wilayah tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan warga pengguna layanan, ketua RT, dan pihak kelurahan sebagai informan yang dipilih secara purposif. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, kuesioner terbuka, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan dimensi kualitas layanan SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pengangkutan sampah telah berjalan secara rutin, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan warga. Permasalahan yang ditemukan meliputi ketidakteraturan waktu pengangkutan, keterbatasan fasilitas tempat sampah, serta tidak adanya pemilahan dan pengelolaan lanjutan setelah pengangkutan. Persepsi warga terhadap iuran kebersihan juga beragam dan dipengaruhi oleh kesesuaian antara biaya dan kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas layanan perlu diarahkan pada perbaikan aspek operasional, penyediaan fasilitas, serta penguatan pengelolaan layanan di tingkat kelurahan.

**Kata Kunci:** Persepsi Warga, Pengangkutan Sampah, Efektivitas Layanan, Kualitas Layanan.

### ABSTRACT

*Waste collection services play an important role in maintaining environmental cleanliness at the neighborhood level. This study examines community perceptions of the effectiveness of waste collection services in BTN Gelora Indah Pengawu, Palu City. A descriptive qualitative approach was applied by involving residents as service users, neighborhood leaders, and village officials selected through purposive sampling. Data were collected through semi-structured interviews, field observations, open-ended questionnaires, and documentation, and were analyzed descriptively using the SERVQUAL service quality dimensions. The findings indicate that although waste collection activities are carried out on a regular basis, the service has not fully met community expectations. Several issues were identified, including irregular collection timing, limited availability of waste bins, and the absence of waste sorting or further processing after collection. Community perceptions of sanitation fees also vary, largely influenced by the perceived balance between service quality and the costs incurred. These findings suggest that improving service effectiveness requires operational adjustments, better supporting facilities, and stronger service management at the local government level.*

**Keywords:** Community Perception, Waste Collection Service, Service Effectiveness, Service Quality.

### PENDAHULUAN

Pengelolaan sampah rumah tangga merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara langsung memengaruhi kualitas lingkungan permukiman (Hardiansyah, 2018). Layanan pengangkutan sampah yang berjalan efektif berperan penting dalam menjaga kebersihan, kesehatan, dan kenyamanan masyarakat. Namun, efektivitas layanan tersebut tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan dan sarana pendukung, tetapi

juga oleh pengalaman serta persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di Kota Palu, pemerintah daerah telah menetapkan berbagai kebijakan terkait pengelolaan sampah, termasuk pengaturan sistem pengangkutan dan penerapan iuran kebersihan (Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008). Meskipun demikian, pelaksanaan layanan di tingkat kelurahan menunjukkan perbedaan kualitas yang dipengaruhi oleh kondisi wilayah, ketersediaan fasilitas, serta manajemen operasional. Salah satu kawasan permukiman yang menghadapi tantangan dalam layanan pengangkutan sampah adalah BTN Gelora Indah Pengawu. Di wilayah ini masih dijumpai permasalahan seperti ketidakteraturan waktu pengangkutan, keterbatasan fasilitas tempat sampah, serta belum diterapkannya pemilahan dan pengelolaan lanjutan setelah sampah diangkut. Kondisi tersebut memengaruhi persepsi warga terhadap efektivitas layanan pengangkutan sampah yang mereka terima. Persepsi masyarakat menjadi aspek penting dalam evaluasi pelayanan publik karena mencerminkan kualitas layanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan (Tjiptono, 2017). Sebagian warga menilai bahwa layanan telah berjalan secara rutin, namun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, terutama terkait konsistensi waktu pengangkutan dan kesesuaian antara iuran kebersihan yang dibayarkan dengan kualitas layanan.

Sejumlah penelitian sebelumnya cenderung menilai pengelolaan sampah dari sisi teknis, kebijakan makro, atau kinerja institusi, sementara kajian yang secara khusus menempatkan persepsi warga sebagai fokus utama evaluasi layanan di tingkat lokal masih terbatas. Padahal, pemahaman terhadap pengalaman dan penilaian masyarakat dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan publik serta menjadi dasar perbaikan kebijakan dan pelaksanaan layanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengkaji persepsi warga BTN Gelora Indah Pengawu terhadap efektivitas layanan pengangkutan sampah dengan menggunakan pendekatan kualitas layanan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penilaian warga terhadap pelaksanaan layanan, mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengangkutan sampah, serta memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di tingkat kelurahan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami persepsi warga terhadap efektivitas layanan pengangkutan sampah di BTN Gelora Indah Pengawu, Kota Palu. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman dan penilaian masyarakat secara mendalam terhadap pelayanan publik yang mereka terima dalam kehidupan sehari-hari. Lokasi penelitian ditetapkan di BTN Gelora Indah Pengawu dengan pertimbangan bahwa wilayah tersebut merupakan kawasan permukiman yang secara rutin menerima layanan pengangkutan sampah, namun masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Informan penelitian terdiri atas warga sebagai pengguna layanan, ketua RT, dan pihak kelurahan yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap pelaksanaan layanan pengangkutan sampah.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, kuesioner terbuka, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan mengacu pada dimensi kualitas layanan SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang relevan, menafsirkan temuan lapangan, serta menarik kesimpulan mengenai tingkat efektivitas layanan pengangkutan sampah berdasarkan persepsi warga (Miles et al., 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat permukiman sangat dipengaruhi oleh keandalan dan konsistensi pelaksanaan layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan kebersihan (Tjiptono, 2017).

### **Persepsi Warga terhadap Aspek Bukti Fisik (Tangibles)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti fisik layanan pengangkutan sampah di BTN Gelora Indah Pengawu masih belum sepenuhnya memenuhi harapan warga. Berdasarkan observasi lapangan, fasilitas pendukung seperti tempat sampah komunal belum tersedia secara merata di seluruh lingkungan permukiman. Kondisi ini menyebabkan sebagian warga menggunakan wadah pribadi untuk menampung sampah rumah tangga, yang sering kali diletakkan di depan rumah.

Ketika pengangkutan sampah tidak dilakukan sesuai jadwal, sampah yang tertampung di wadah sementara tersebut cenderung menumpuk dan menimbulkan bau tidak sedap. Seorang warga menyampaikan bahwa “tempat sampah di sekitar rumah tidak ada, jadi kami pakai tong sendiri dan kalau mobil sampah terlambat, sampahnya menumpuk.” Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan sarana fisik secara langsung memengaruhi kenyamanan warga serta kebersihan lingkungan.

Dalam perspektif kualitas layanan, aspek tangibles berperan penting sebagai indikator awal yang membentuk persepsi masyarakat. Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya mendukung kelancaran operasional layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan warga terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

### **Persepsi Warga terhadap Keandalan Layanan (Reliability)**

Keandalan layanan pengangkutan sampah menjadi salah satu aspek yang paling banyak disoroti oleh warga. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun pengangkutan sampah dilakukan secara rutin, ketepatan dan konsistensi waktu pengangkutan masih menjadi permasalahan utama. Jadwal pengangkutan yang tidak menentu menyulitkan warga untuk menyesuaikan waktu pembuangan sampah.

Salah satu informan menyatakan bahwa “kadang mobil datang lambat 1 jam, bahkan pernah tidak datang tanpa pemberitahuan.” Kondisi ini menimbulkan persepsi bahwa layanan belum sepenuhnya dapat diandalkan. Dalam konteks pelayanan publik, keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji atau jadwal yang telah ditetapkan. Ketidakkonsistenan ini tidak hanya berdampak pada penumpukan sampah, tetapi juga memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan warga terhadap pengelola layanan. Oleh karena itu, peningkatan keandalan layanan menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan efektivitas pengangkutan sampah di kawasan permukiman.

### **Persepsi Warga terhadap Daya Tanggap Layanan (Responsiveness)**

Daya tanggap petugas pengangkut sampah dinilai beragam oleh warga BTN Gelora Indah Pengawu. Sebagian warga menilai petugas telah menjalankan tugasnya sesuai rute, namun terdapat keluhan terkait kecepatan armada yang dinilai terlalu tinggi sehingga menyulitkan warga untuk membuang sampah tepat waktu.

Seorang warga mengungkapkan bahwa “mobil sampah lewat sangat cepat, jadi kami kadang tidak sempat mengeluarkan sampah.” Temuan ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kesigapan petugas, tetapi juga dengan kemampuan layanan dalam menyesuaikan diri terhadap kebutuhan dan kondisi warga. Kurangnya komunikasi antara petugas dan warga mengenai jadwal atau pola pengangkutan turut memperkuat persepsi bahwa daya tanggap layanan masih perlu ditingkatkan. Dalam

kerangka SERVQUAL, responsiveness mencerminkan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pengguna secara tepat dan cepat, yang dalam konteks ini masih memerlukan perhatian lebih. Persepsi Warga terhadap Jaminan dan Empati (Assurance dan Empathy) Aspek jaminan dan empati berkaitan dengan sikap petugas, rasa aman, serta perhatian terhadap kebutuhan warga sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara petugas pengangkut sampah dan warga relatif terbatas, sehingga warga jarang memperoleh informasi mengenai jadwal pengangkutan maupun mekanisme pengelolaan sampah setelah diangkut. Selain itu, persepsi warga terhadap iuran kebersihan menunjukkan perbedaan penilaian. Sebagian warga menganggap iuran tersebut sebagai kewajiban yang wajar untuk menjaga kebersihan lingkungan, sementara sebagian lainnya menilai bahwa besaran iuran belum sepenuhnya sebanding dengan kualitas layanan yang diterima. Persepsi ini dipengaruhi oleh kondisi ekonomi warga serta pengalaman langsung mereka terhadap pelaksanaan layanan pengangkutan sampah. Dalam konteks kualitas layanan, jaminan dan empati berperan dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan masyarakat. Minimnya komunikasi dan keterlibatan warga dapat menurunkan persepsi positif terhadap layanan, meskipun pengangkutan sampah tetap dilakukan secara rutin.

#### **Implikasi Temuan terhadap Efektivitas layanan Pengangkutan Sampah**

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pengangkutan sampah di BTN Gelora Indah Pengawu telah berjalan, namun efektivitasnya masih belum optimal. Permasalahan pada aspek bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi warga terhadap kualitas layanan. Sementara itu, aspek jaminan dan empati menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan pengelolaan hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat.

Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas layanan pengangkutan sampah tidak hanya ditentukan oleh rutinitas pengangkutan, tetapi juga oleh pengelolaan operasional yang konsisten, penyediaan fasilitas pendukung yang memadai, serta perhatian terhadap pengalaman dan kebutuhan warga. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, layanan pengangkutan sampah di tingkat kelurahan diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa layanan pengangkutan sampah di BTN Gelora Indah Pengawu, Kota Palu, telah berjalan secara rutin namun belum sepenuhnya efektif dalam memenuhi harapan warga. Permasalahan utama yang memengaruhi persepsi masyarakat meliputi keterbatasan fasilitas pendukung, ketidakkonsistenan waktu pengangkutan, serta kurangnya komunikasi antara penyedia layanan dan warga. Kondisi tersebut berdampak pada tingkat kenyamanan lingkungan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pengangkutan sampah.

Ditinjau dari dimensi kualitas layanan SERVQUAL, aspek bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap penilaian warga. Sementara itu, aspek jaminan dan empati menunjukkan bahwa interaksi dan perhatian terhadap kebutuhan warga masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal penyampaian informasi dan pengelolaan hubungan antara petugas dan masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan layanan yang tidak hanya berfokus pada rutinitas operasional, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna layanan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas layanan pengangkutan sampah dapat dilakukan melalui perbaikan manajemen operasional, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penguatan komunikasi di tingkat kelurahan. Dengan memperhatikan

persepsi dan pengalaman warga sebagai pengguna layanan, pengelolaan sampah di tingkat permukiman diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik. Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). Sage Publications.
- 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.
- Tjiptono, F. (2017). Service management: Mewujudkan layanan prima. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah. (2008). Lembaran Negara Republik Indonesia.