

Pelayanan dan Tata Kelola Sampah di Kawasan Perkotaan: Studi Kasus Kecamatan Medan Baru

Waste Services and Governance in Urban Areas: A Case Study of Medan Baru District

Irfan Abdilla, Tengku Irmayani & Hatta Ridho

Program Studi Pembangunan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sumatera Utara,
Indonesia

Diterima: 17 Juli 2025; Direview: 31 Juli 2025; Disetujui: 18 Agustus 2025

*Corresponding Email:

Abstrak

Permasalahan pengelolaan sampah di kawasan perkotaan merupakan tantangan yang kompleks dan membutuhkan pendekatan tata kelola yang responsif serta partisipatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pengelolaan sampah dan efektivitas kebijakan pelimpahan kewenangan kepada camat di Kecamatan Medan Baru, Kota Medan. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengelolaan sampah masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sarana dan prasarana yang terbatas, ketidakteraturan jadwal pengangkutan, rendahnya respons terhadap keluhan, kurangnya pelatihan petugas, dan minimnya pendekatan empatik menjadi hambatan utama. Di sisi lain, pelimpahan kewenangan belum sepenuhnya didukung oleh kapasitas kelembagaan, koordinasi antarinstansi, dan partisipasi masyarakat yang memadai. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas operasional, serta pelibatan aktif masyarakat dalam mewujudkan tata kelola sampah yang efektif dan berkelanjutan di tingkat kecamatan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Pengelolaan Sampah; Desentralisasi; Tata Kelola.

Abstract

The problem of waste management in urban areas is a complex challenge and requires a responsive and participatory approach to governance. This study aims to evaluate the quality of waste management services and the effectiveness of the policy of delegating authority to the sub-district head in Medan Baru District, Medan City. Using a qualitative descriptive approach, data was collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. The results of the study show that waste management services still face various obstacles, especially in the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Limited facilities and infrastructure, irregular transportation schedules, low response to complaints, lack of officer training, and lack of an empathetic approach are the main obstacles. On the other hand, the delegation of authority has not been fully supported by institutional capacity, inter-agency coordination, and adequate community participation. This research emphasizes the importance of institutional strengthening, increasing operational capacity, and active community involvement in realizing effective and sustainable waste management at the sub-district level.

Keywords: Public Service; Waste Management; Decentralization; Governance.

How to Cite: Abdilla, I., Irmayani, T. & Ridho, H. (2025). Pelayanan dan Tata Kelola Sampah di Kawasan Perkotaan: Studi Kasus Kecamatan Medan Baru.. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (1): 265-272.

PENDAHULUAN

Permasalahan sampah merupakan isu kompleks yang dihadapi oleh hampir seluruh kota besar di Indonesia, termasuk Kota Medan. Perkembangan jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya, disertai dengan perubahan gaya hidup dan pola konsumsi masyarakat, berdampak langsung terhadap kuantitas dan karakteristik timbunan sampah (Auliani, 2020; SIPSN, 2020). Sampah sebagai limbah padat dari aktivitas manusia memerlukan perhatian serius karena tidak hanya berkaitan dengan aspek kebersihan lingkungan, tetapi juga berkaitan erat dengan kesehatan masyarakat dan kelestarian ekosistem. Peningkatan volume sampah tanpa pengelolaan yang efektif dapat menimbulkan degradasi lingkungan, menurunkan kualitas hidup warga, serta menciptakan beban baru bagi tata kelola perkotaan (Ahmadi, 2023; Bogor, 2021).

Kota Medan yang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia, mencatatkan timbunan sampah yang tinggi. Berdasarkan data Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional tahun 2022, Kota Medan menghasilkan lebih dari 1.700-ton sampah setiap harinya, menjadikannya sebagai penyumbang sampah tertinggi di Provinsi Sumatera Utara (KemenLHK, 2022). Sampah yang dihasilkan berasal dari berbagai sumber, termasuk rumah tangga, kawasan komersial, fasilitas pendidikan dan kesehatan, serta sektor industri rumah tangga. Komposisi sampah yang didominasi oleh sampah organik seperti sisa makanan, serta meningkatnya volume sampah anorganik seperti plastik dan logam, memperlihatkan kompleksitas pengelolaan sampah yang dihadapi pemerintah kota (Banyuurip & Gresik, 2022; Wirasasmita et al., 2020).

Pengelolaan sampah yang baik tidak hanya menekankan pada pengumpulan dan pembuangan akhir, tetapi juga mencakup pengurangan timbunan, pemilahan, pendaurulangan, dan pemanfaatan kembali sampah (Banyuurip & Gresik, 2022; Sembiring et al., 2018). Pemerintah pusat melalui Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 telah menetapkan kerangka hukum untuk pengelolaan sampah secara sistematis, menyeluruh, dan berkelanjutan. Dalam konteks lokal, Pemerintah Kota Medan telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk memperkuat tata kelola sampah, salah satunya adalah Peraturan Walikota Medan Nomor 18 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pengelolaan Persampahan kepada Camat.

Kebijakan pelimpahan kewenangan ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk mempercepat dan mendekatkan pelayanan pengelolaan sampah kepada masyarakat. Camat sebagai ujung tombak pemerintahan di tingkat kecamatan memiliki peran strategis dalam menyentuh langsung permasalahan sampah di lingkungan masing-masing (Medan, 2011). Melalui pelimpahan ini, diharapkan proses pengelolaan menjadi lebih responsif dan sesuai dengan karakteristik wilayah. Kecamatan diberikan kewenangan dalam hal pembiayaan, pengadaan sarana dan prasarana, pengelolaan personel, serta pelaksanaan teknis lapangan. Hal ini juga menandai pergeseran paradigma pengelolaan sampah dari sistem terpusat menuju desentralisasi yang lebih partisipatif dan adaptif.

Kecamatan Medan Baru sebagai salah satu wilayah administratif di Kota Medan juga menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan sampah. Dengan kepadatan penduduk yang tinggi serta keberadaan fasilitas komersial, pendidikan, dan kesehatan yang padat, Medan Baru menjadi kawasan dengan kompleksitas tinggi dalam pengelolaan sampah. Data menunjukkan bahwa hanya sekitar 23% dari timbunan sampah di kecamatan ini yang berhasil diangkut ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA). Artinya, lebih dari 70% sampah berpotensi tidak tertangani dengan baik, yang dapat menimbulkan masalah kesehatan, estetika lingkungan, dan ketidaknyamanan sosial (Kominfo8, 2022; Mahyudin, 2014).

Selain aspek teknis, persoalan pengelolaan sampah juga menyentuh dimensi sosial dan ekonomi. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk memilah dan mengelola sampah dari sumbernya, terbatasnya fasilitas bank sampah, serta ketidakmerataan distribusi layanan pengangkutan menjadi faktor penghambat dalam pengelolaan sampah yang efektif. Di sisi lain, kebijakan retribusi pelayanan kebersihan yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 1 Tahun 2024 menimbulkan reaksi di masyarakat karena adanya kenaikan tarif yang signifikan. Meskipun kebijakan ini sempat ditunda, dinamika tersebut memperlihatkan pentingnya keseimbangan antara efektivitas layanan dan daya terima masyarakat.

Di tengah berbagai tantangan tersebut, penting untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan dan tata kelola pengelolaan sampah berjalan di tingkat kecamatan, khususnya setelah adanya pelimpahan kewenangan. Evaluasi ini perlu memperhatikan berbagai dimensi pelayanan publik, termasuk *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Guritno, 2009; Hardiyansyah, 2018; Mulyadi, 2016). Kelima dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari sisi sarana prasarana, kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, hingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Arief Effendi, 2009; Setyaningrum et al., 2017). Dalam konteks pengelolaan sampah, prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan efektivitas menjadi dasar dalam menilai keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Pelimpahan kewenangan kepada camat menuntut adanya kapasitas kelembagaan yang kuat, koordinasi lintas sektor yang efektif, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan.

Selain itu, faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan sampah perlu diidentifikasi secara cermat. Faktor pendukung dapat berupa dukungan kebijakan yang jelas, tersedianya anggaran yang memadai, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Sementara itu, faktor penghambat dapat mencakup kurangnya fasilitas, lemahnya pengawasan, rendahnya partisipasi masyarakat, dan masalah teknis operasional seperti keterlambatan pengangkutan. Dengan memahami faktor-faktor ini, maka strategi perbaikan dapat disusun secara lebih kontekstual dan tepat sasaran.

Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana pelayanan dan tata kelola sampah dijalankan di Kecamatan Medan Baru. Fokus utama adalah menilai efektivitas pelimpahan kewenangan berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 18 Tahun 2021, serta mengkaji implementasi layanan dari perspektif masyarakat dan aparat pelaksana. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam pengelolaan sampah, termasuk sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian terdahulu turut memberikan dasar bagi pelaksanaan studi ini. Misalnya, penelitian oleh Siregar (2021) menunjukkan bahwa pelimpahan kewenangan pengelolaan sampah kepada kecamatan di Kota Medan belum diikuti dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, yang menyebabkan lemahnya efektivitas pelayanan di lapangan. Penelitian oleh Hutabarat (2022) menyoroti pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah, dengan temuan bahwa inisiatif bank sampah di tingkat kelurahan mampu mengurangi volume sampah rumah tangga hingga 15% ketika dikombinasikan dengan edukasi rutin. Sementara itu, studi oleh Maharani Putri & Simatupang (2023) mengkaji dampak penerapan prinsip *good governance* dalam pengelolaan lingkungan, dan menemukan bahwa dimensi akuntabilitas dan transparansi menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan persampahan.

Dengan mempertimbangkan kontribusi dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat tata kelola layanan publik di sektor kebersihan, serta menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Medan dalam mengevaluasi dan menyempurnakan kebijakan pengelolaan sampah berbasis kewilayahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur akademik dalam bidang studi pembangunan, khususnya dalam topik tata kelola lingkungan perkotaan dan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengevaluasi pelayanan dan tata kelola pengelolaan sampah di Kecamatan Medan Baru setelah pelimpahan kewenangan dari Pemerintah Kota Medan kepada camat. Pendekatan kualitatif dipilih

karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam proses, dinamika, serta persepsi para aktor yang terlibat, baik dari kalangan pemerintah maupun masyarakat.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kecamatan Medan Baru, Kota Medan. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan salah satu wilayah padat penduduk dan pusat aktivitas kota yang memiliki kompleksitas tinggi dalam pengelolaan sampah. Selain itu, wilayah ini telah secara aktif melaksanakan kebijakan pelimpahan kewenangan pengelolaan sampah, sehingga menjadi kasus yang relevan untuk dikaji.

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur terhadap informan yang dipilih berdasarkan teknik purposive sampling, termasuk camat, kepala seksi kebersihan, petugas lapangan, serta perwakilan masyarakat di beberapa kelurahan. Observasi dilakukan untuk mengamati kondisi sarana dan prasarana, aktivitas pengangkutan sampah, serta interaksi antara petugas dengan masyarakat. Dokumentasi mencakup peraturan, laporan kegiatan, dan data operasional pengelolaan sampah di Kecamatan Medan Baru.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis interaktif dari Miles, M., Huberman (2014) yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks tematik. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif berdasarkan pola-pola yang muncul dari data lapangan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Berdasarkan temuan lapangan, dimensi tangibles atau bukti fisik dalam pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Medan Baru masih menunjukkan kekurangan yang signifikan. Sarana dan prasarana seperti armada pengangkut sampah, tempat penampungan sementara (TPS), serta perlengkapan kebersihan belum tersedia secara memadai di seluruh kelurahan. Beberapa warga menyampaikan bahwa tidak semua kawasan memiliki TPS yang layak, dan kendaraan pengangkut sampah sering kali sudah usang atau tidak sesuai kapasitas. Kondisi ini berdampak langsung pada frekuensi pengangkutan yang tidak teratur dan penumpukan sampah di beberapa titik lingkungan.

Di sisi lain, upaya penyediaan fasilitas dasar tetap terlihat, seperti adanya petugas kebersihan yang secara rutin bertugas di titik-titik tertentu. Namun, keberadaan fasilitas ini belum tersebar secara merata. Informasi dari pihak kecamatan mengindikasikan bahwa keterbatasan anggaran dan kewenangan teknis menjadi alasan utama belum optimalnya fasilitas di tingkat kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles masih perlu diperkuat untuk menunjang pelayanan yang efektif dan merata.

Dengan kondisi demikian, warga menilai bahwa kesan profesionalisme pelayanan masih kurang terlihat. Penampilan petugas dan kendaraan dinas menjadi representasi visual dari kualitas layanan. Oleh karena itu, selain peningkatan kuantitas, aspek estetika dan perawatan fasilitas juga menjadi perhatian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan kebersihan yang dikelola pemerintah kecamatan.

Dimensi reliability atau keandalan mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang konsisten dan sesuai jadwal. Hasil observasi menunjukkan bahwa pengangkutan sampah di beberapa lingkungan berlangsung tidak sesuai jadwal tetap. Warga mengeluhkan ketidakpastian jadwal pengangkutan, yang menyebabkan mereka terpaksa menumpuk sampah di depan rumah lebih lama dari seharusnya. Situasi ini menimbulkan bau tidak sedap dan mengundang hewan liar, sehingga menurunkan kenyamanan lingkungan.

Informasi dari petugas kebersihan menyebutkan bahwa ketidakteraturan ini sering kali disebabkan oleh gangguan teknis, seperti kerusakan kendaraan atau rute yang terlalu padat untuk dijangkau dalam satu kali pengangkutan. Meskipun petugas telah berusaha menjalankan tugas dengan maksimal, keterbatasan jumlah armada dan luas cakupan wilayah membuat pelayanan

menjadi kurang andal. Selain itu, komunikasi antara petugas lapangan dan warga masih minim, sehingga keluhan warga tidak langsung ditanggapi.

Ketidakkonsistenan ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam pelayanan publik, keandalan sangat penting untuk menciptakan prediktabilitas dan kepastian layanan. Oleh karena itu, meskipun konteks penelitian ini tidak memberikan rekomendasi, temuan ini menunjukkan bahwa aspek reliability menjadi titik kritis dalam penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan kebersihan.

Dimensi responsiveness atau daya tanggap terlihat dari sejauh mana petugas kebersihan dan aparat kecamatan mampu merespons kebutuhan atau keluhan warga dengan cepat. Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga, respon terhadap pengaduan seperti penumpukan sampah atau keterlambatan pengangkutan masih tergolong lambat. Banyak warga yang tidak mengetahui ke mana harus menyampaikan keluhan atau merasa bahwa keluhan mereka tidak ditanggapi secara serius.

Beberapa pihak kelurahan mengakui bahwa belum terdapat sistem pelaporan khusus atau hotline yang dapat diakses warga secara langsung. Pengaduan biasanya disampaikan secara lisan atau melalui media sosial, yang tidak selalu ditindaklanjuti secara formal. Ketidakteraturan sistem pelaporan ini menyebabkan munculnya kesan bahwa pelayanan bersifat reaktif, bukan proaktif. Padahal, bagi warga, respons cepat merupakan wujud nyata kepedulian pemerintah terhadap kenyamanan lingkungan mereka.

Situasi ini mencerminkan bahwa belum terdapat standar operasional yang jelas dalam menangani pengaduan layanan kebersihan. Akibatnya, warga cenderung pasif atau memilih untuk menyelesaikan masalah sendiri, seperti membakar sampah atau membuang di lokasi lain. Kondisi ini tentu bertolak belakang dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal.

Dimensi assurance atau jaminan menyangkut aspek kepercayaan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat, termasuk dalam hal kompetensi, sikap, dan profesionalisme. Dalam konteks ini, wawancara menunjukkan bahwa petugas kebersihan umumnya dikenal dan diterima oleh warga karena keterlibatan mereka yang rutin di lingkungan. Namun, persepsi terhadap kemampuan teknis petugas masih bercampur. Sebagian warga menyampaikan bahwa petugas kurang memahami cara penanganan sampah anorganik dan organik secara terpisah, serta belum menerapkan prinsip 3R (*reduce, reuse, recycle*) secara konsisten.

Hal ini berkaitan dengan belum meratanya pelatihan atau peningkatan kapasitas bagi petugas kebersihan. Beberapa informan dari pihak kecamatan menyatakan bahwa pelatihan baru dilakukan secara terbatas dan tidak berkelanjutan. Petugas cenderung bekerja berdasarkan pengalaman, bukan standar teknis atau pelatihan formal. Akibatnya, kualitas pelayanan menjadi bergantung pada individu, bukan pada sistem atau kelembagaan yang kuat.

Kepercayaan masyarakat terhadap aparat kebersihan juga dipengaruhi oleh interaksi langsung yang terjadi di lapangan. Dalam beberapa kasus, warga mengaku enggan menyampaikan kritik karena petugas bersikap kurang ramah atau terburu-buru dalam bekerja. Hal ini menimbulkan jarak sosial antara petugas dan pengguna layanan, yang pada akhirnya mengurangi rasa kepemilikan bersama atas kebersihan lingkungan.

Dimensi terakhir yaitu *empathy* mengukur sejauh mana petugas dan aparat mampu memahami kebutuhan spesifik warga dan memberikan pelayanan yang bersifat personal. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar pelayanan masih bersifat seragam dan tidak mempertimbangkan kebutuhan khusus, misalnya di kawasan padat penduduk atau lokasi yang sulit diakses. Beberapa warga menyatakan bahwa wilayah mereka jarang dijangkau karena dianggap tidak strategis atau terlalu sempit untuk dilalui kendaraan besar.

Empati dalam pelayanan juga dapat diukur dari sejauh mana aparat bersedia mendengar aspirasi warga dan menyesuaikan pola kerja dengan kondisi setempat. Namun, dari hasil observasi dan wawancara, belum terlihat adanya forum komunikasi rutin antara petugas dan masyarakat terkait evaluasi pelayanan. Hal ini menyebabkan pelayanan cenderung bersifat top-down dan kurang adaptif terhadap kondisi lokal.

Ketidakmampuan memahami variasi kebutuhan masyarakat menunjukkan lemahnya pendekatan partisipatif dalam pelayanan kebersihan. Padahal, bagi layanan publik yang menyentuh kehidupan sehari-hari, empati menjadi komponen penting untuk membangun hubungan yang kuat antara pemerintah dan warga. Temuan ini menegaskan bahwa dimensi empati masih menjadi tantangan dalam pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Medan Baru.

Tata Kelola dan Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Kebijakan Pelimpahan Kewenangan

Temuan lapangan menunjukkan bahwa pelimpahan kewenangan pengelolaan sampah kepada camat di Kecamatan Medan Baru belum sepenuhnya diikuti dengan penguatan kapasitas kelembagaan. Meskipun secara administratif camat diberikan wewenang untuk mengatur pembiayaan, sarana, dan personel, namun dalam praktiknya, banyak keputusan teknis masih tergantung pada dinas terkait di tingkat kota. Hal ini menyebabkan keterbatasan ruang gerak dalam menyusun inisiatif atau inovasi lokal di tingkat kecamatan.

Keterbatasan ini juga terlihat dari minimnya koordinasi lintas instansi dalam pelaksanaan kebijakan. Beberapa informan menyampaikan bahwa pembagian tugas antara kecamatan dan dinas kebersihan kota masih tumpang tindih, terutama dalam hal pengangkutan akhir ke TPA. Ketidadaan mekanisme koordinasi yang jelas membuat beberapa wilayah mengalami kekosongan layanan atau tumpang tindih kegiatan, seperti dua kali pengangkutan pada hari yang sama dan tidak adanya pengangkutan di hari-hari lain.

Situasi ini mencerminkan lemahnya perencanaan dan pembagian peran dalam struktur pemerintahan lokal. Pelimpahan kewenangan tanpa kerangka operasional yang terintegrasi cenderung menimbulkan kebingungan di lapangan. Dengan demikian, upaya desentralisasi dalam pengelolaan sampah belum berjalan secara optimal, dan kecamatan belum memiliki otonomi teknis yang memadai untuk mengelola sumber daya secara efektif.

Selain aspek kelembagaan, partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah juga menjadi faktor penting dalam tata kelola yang efektif. Penelitian ini menemukan bahwa tingkat partisipasi warga masih rendah, baik dalam bentuk pelaporan, pemilahan sampah, maupun dalam kegiatan kolektif seperti kerja bakti. Banyak warga yang masih menganggap pengelolaan sampah sebagai tanggung jawab sepenuhnya dari pemerintah, bukan sebagai upaya bersama.

Minimnya sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya partisipasi dalam pengelolaan sampah menjadi salah satu penyebab utama rendahnya keterlibatan masyarakat. Warga yang diwawancarai menyatakan bahwa informasi mengenai sistem pengangkutan, titik penampungan, atau jadwal petugas jarang disampaikan secara terbuka. Ketidaktahuan ini menyebabkan warga bersikap pasif dan tidak memiliki dorongan untuk ikut berperan.

Padahal, dalam konteks tata kelola pelayanan publik, keterlibatan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan kebijakan. Tanpa adanya komunikasi dua arah dan pemberdayaan warga, kebijakan pelimpahan kewenangan berisiko menjadi sekadar formalitas administratif tanpa dampak nyata di lapangan. Oleh karena itu, peningkatan partisipasi masyarakat menjadi aspek kunci dalam menciptakan tata kelola sampah yang efektif dan berkelanjutan.

Faktor penghambat lain yang teridentifikasi dalam penelitian ini meliputi keterbatasan anggaran, kekurangan tenaga operasional, dan infrastruktur pendukung yang belum memadai. Beberapa petugas menyebutkan bahwa jumlah armada pengangkut sampah yang tersedia tidak sebanding dengan luas wilayah dan volume sampah harian. Selain itu, tidak semua petugas memiliki perlengkapan kerja yang sesuai standar, seperti seragam, alat pelindung, atau kendaraan yang layak.

Kondisi ini berdampak pada turunnya kualitas layanan dan semangat kerja petugas di lapangan. Dalam beberapa kasus, keterlambatan pengangkutan bukan disebabkan oleh kelalaian, melainkan oleh kelebihan beban kerja yang tidak sebanding dengan kapasitas yang tersedia. Kurangnya pelatihan dan insentif juga menambah beban psikologis bagi petugas, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja pelayanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, pelimpahan kewenangan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan justru menghadapi berbagai hambatan struktural dan operasional. Temuan ini memperlihatkan bahwa desentralisasi kebijakan perlu diiringi dengan dukungan sumber daya yang memadai agar pelaksana di tingkat bawah mampu menjalankan fungsinya secara optimal. Tanpa dukungan tersebut, potensi kebijakan hanya akan terbatas pada dokumen formal tanpa implementasi substantif.

SIMPULAN

Pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Medan Baru menunjukkan tantangan signifikan di seluruh dimensi SERVQUAL. Dimensi tangibles mencerminkan keterbatasan sarana dan prasarana, sementara reliability menunjukkan ketidakpastian jadwal pengangkutan. Responsiveness masih rendah karena belum adanya sistem pelaporan yang efektif, dan assurance terganggu oleh kurangnya pelatihan serta profesionalisme petugas. Empathy juga belum optimal karena pelayanan belum responsif terhadap kebutuhan khusus warga. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kebersihan masih jauh dari harapan masyarakat dan memerlukan perbaikan menyeluruh dari aspek teknis hingga interaksi sosial.

Pelimpahan kewenangan pengelolaan sampah kepada camat belum berjalan optimal karena lemahnya kapasitas kelembagaan, minimnya koordinasi antarinstansi, serta belum adanya otonomi teknis yang jelas. Rendahnya partisipasi masyarakat dan kurangnya edukasi menjadi tantangan besar dalam mewujudkan tata kelola yang partisipatif. Faktor penghambat lainnya meliputi keterbatasan anggaran, kekurangan armada dan tenaga operasional, serta tidak memadainya perlengkapan kerja. Keseluruhan hambatan ini menunjukkan bahwa desentralisasi kebijakan perlu diimbangi dengan dukungan sumber daya yang memadai untuk mencapai efektivitas pengelolaan sampah secara substantif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi. (2023). Atasi Sampah, Pekanbaru Gandeng Investor Jerman dan Singapura: Nilainya Rp1 Triliun.
- Arief Effendi, M. (2009). The Power of Good Governance: Teori dan Implementasi. In salemba empat (Vol. 00).
- Auliani, R. (2020). Peran Bank Sampah Induk dalam Pengelolaan Sampah Kota Medan. *Jurnal Abdidias*, 1(5), 330–338. <https://doi.org/10.31004/ABDIDAS.V1I5.80>
- Banyuurip, D., & Gresik, K. (2022a). JIME Perancangan Fasilitas Sentra Pengolahan Limbah Sampah. 6(1), 36–41.
- Banyuurip, D., & Gresik, K. (2022b). JIME Perancangan Fasilitas Sentra Pengolahan Limbah Sampah. 6(1), 36–41.
- Bogor, P. K. (2021). Berhasil Reduksi Sampah, Pemkot Bogor Terima Penghargaan dari KLHK. Kotabogor.Go.Id.
- Guritno, S. (2009). SERVICE CHARTERS (MAKLUMAT PELAYANAN) SEBAGAI SUATU INSTRUMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 6(3), 5.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media.
- Hutabarat, R. (2022). Partisipasi Ibu Rumah Tangga Dalam Pengelolaan Sampah Pada Induk Bank Sicanang Kota Belawan. <https://doi.org/10.31004/abdidas.v1i5.80>
- KemenLHK, R. (2022). Capaian Kinerja Pengelolaan Sampah.
- Kominfo8. (2022). Pengelolaan Sampah di Tahun Depan Berkemungkinan Masih Dikelola Swasta.
- Maharani Putri, V., & Simatupang, F. (2023). Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Firm Value dengan Return On Assets sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Sektor Makanan Dan. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/oikos/article/view/12338>
- Mahyudin, R. P. (2014). STRATEGI PENGELOLAAN SAMPAH BERKELANJUTAN. *EnviroScience*, 10, 75–79.
- Medan, P. W. K. (2011). Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Wewenang Kepada Camat Untuk Penandatanganan Pengangkutan dan Pemberhentian Kepala Lingkungan pada Kelurahan se-Kota Medan.
- Miles, M., Huberman, & S. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (3rd ed.). Sage Publication.



- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.
- Sembiring, J., Sihombing, M., & Suriadi, A. (2018). Analisis Perencanaan Pembangunan Lahan Tempat Pembuangan Akhir Sampah. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8(1), 39. <https://doi.org/10.31289/jap.v8i1.1577>
- Setyaningrum, D., Wardhani, R., & Syakhroza, A. (2017). Good public governance, corruption and public service quality: Indonesia evidence. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(19), 327–338.
- SIPSN. (2020). Hari Peduli Sampah Nasional Kelola Sampah Kurangi Emisi Bangun Proklam. Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN).
- Siregar, T. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian ISPA Pada Balita Di Sekitar Wilayah Tempat Pembuangan Akhir Sampah (TPAS) Titi Papan Kota Medan. <http://repository.uinsu.ac.id/15213/>
- Wirasasmitha, R. H., Arianti, B. D. D., Uska, M. Z., Kholisho, Y. N., Wardi, Z., Gunadi, R. A. A., Parlindungan, D. P., Parta Santi, A. U., Aswir, & Aburahman, A. (2020). Bahaya Sampah Plastik bagi Kesehatan dan Lingkungan. *ABSYARA: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 1(2714–6286), 1–8. <https://doi.org/10.29408/ab.v1i2.2749>