

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Pengangkutan Sampah di Jalan Berdikari, Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru

Dora Karyati Br Ginting^{a*}, Franklin Asido Rossevelt^b, Dara Aisyah^c, Dinda Mariani^d, Chelsea Rahmadhani Silitonga^e, Najwa Rahmadani Lubis^f

a,b,c,d,e,f Universitas Sumatera Utara,
email: dorakaryatiginting@gmail.com*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 05 November 2025

Revised : 02 Desember 2025

Accepted : 07 Desember 2025

Keywords:

Community satisfaction,
Waste collection service,
Service quality (SERVQUAL)

Kata Kunci:

Kepuasan Masyarakat,
Pelayanan pengangkutan
sampah, Kualitas pelayanan
(SERVQUAL)

DOI: 10.62335

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of community satisfaction with the waste collection service on Berdikari Street, Padang Bulan Village, Medan Baru District, Medan City, and to examine the influence of service quality (SERVQUAL dimensions) on that satisfaction. The research uses a descriptive quantitative approach with a survey method. Data were collected via questionnaires from local residents, covering service quality indicators across five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Data analysis was conducted by calculating a Community Satisfaction Index (CSI) and performing a Pearson correlation test to assess the relationship between service quality and satisfaction. The results show that the community's satisfaction level falls into the "satisfied" category with a CSI value of around 78.5%. However, two service dimensions reliability and responsiveness scored lower than the others, indicating the need for improvements in collection schedule punctuality and speed of response to complaints. The statistical analysis confirms a significant positive relationship between service quality and community satisfaction. In conclusion, the better the perceived quality of the waste collection service, the higher the community's satisfaction; thus, improvements in reliability and responsiveness are recommended to further enhance resident satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan pengangkutan sampah di Jalan Berdikari, Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru, serta menguji pengaruh kualitas pelayanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada warga setempat, dengan indikator pelayanan mencakup lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati).

Analisis data dilakukan dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan uji korelasi Pearson untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai IKM sekitar 78,5%. Meskipun demikian, terdapat dua dimensi layanan yaitu kehandalan dan daya tanggap yang memperoleh skor lebih rendah dibanding dimensi lainnya, mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek ketepatan jadwal pengangkutan serta kecepatan respons terhadap keluhan. Uji statistik korelasional menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kesimpulannya, semakin baik kualitas pelayanan pengangkutan sampah yang dirasakan warga, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka; oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi kehandalan dan daya tanggap direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

LATAR BELAKANG

Pengelolaan sampah perkotaan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berpengaruh langsung terhadap kesehatan masyarakat, kualitas lingkungan, serta keberlanjutan tata ruang perkotaan. Secara global, peningkatan timbulan sampah menjadi tantangan serius; negara-negara anggota OECD mencatat produksi rata-rata sampah perkotaan sebesar 552 kg per kapita pada 2023, dengan total municipal waste dunia diperkirakan melampaui 2,1 miliar ton per tahun (OECD, 2023). Kondisi ini merefleksikan tekanan yang semakin besar terhadap efektivitas sistem pengelolaan sampah, khususnya pada tahap pengumpulan dan pengangkutan.

Di Indonesia, data Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN) menunjukkan bahwa timbulan sampah nasional pada periode 2023–2024 berada pada kisaran 56–70 juta ton per tahun (KLHK, 2024), dengan dominasi sampah organik dan plastik. Kesenjangan antara peningkatan timbulan sampah dan kapasitas pengelolaan di tingkat daerah mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan publik pada sektor persampahan, terutama dalam aspek pengangkutan sampah sebagai layanan dasar pemerintah kepada masyarakat.

Kota Medan sebagai kota metropolitan menghadapi permasalahan yang serupa. Dinas Lingkungan Hidup Kota Medan melaporkan timbulan sampah harian pada 2023 mencapai 1.700–2.000 ton per hari, sementara kapasitas pengangkutan dan pengolahan belum selalu seimbang. Kondisi ini berdampak pada penumpukan sampah di berbagai kawasan permukiman. Permasalahan utama yang sering muncul meliputi ketidakteraturan jadwal pengangkutan, keterbatasan armada, serta lemahnya koordinasi operasional. Pada tingkat mikro, khususnya di Jalan Berdikari, Kelurahan Padang Bulan, warga masih menghadapi persoalan konkret seperti sampah yang menumpuk, ketidakpastian waktu pengangkutan, serta minimnya informasi layanan yang diterima. Tanpa pemetaan persepsi masyarakat yang akurat pada skala kelurahan atau lingkungan jalan, upaya perbaikan layanan berpotensi bersifat reaktif dan kurang tepat sasaran.

Permasalahan pengelolaan sampah tidak hanya berdampak pada lingkungan, tetapi juga memiliki implikasi kesehatan masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengaitkan pengelolaan limbah yang buruk dengan meningkatnya risiko penyakit berbasis lingkungan, termasuk penyakit vektor serta kontaminasi air dan tanah. Oleh karena itu, evaluasi sistem pelayanan pengangkutan sampah tidak dapat dipandang semata sebagai persoalan teknis operasional, melainkan sebagai bagian dari upaya perlindungan kesehatan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan sampah. Maresova et al. (2023) di Kota Bandung menemukan bahwa rendahnya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh ketidakpastian jadwal pengangkutan dan keterbatasan fasilitas pendukung. Darmawan (2022) di Makassar menunjukkan bahwa perbedaan jumlah dan kesiapan armada berdampak signifikan terhadap variasi kepuasan antar wilayah. Sementara itu, Yudianto (2021) di Kabupaten Blora mengungkapkan bahwa meskipun indeks kepuasan berada pada kategori baik, persoalan efisiensi waktu dan kebersihan pasca-pengangkutan masih menjadi sumber keluhan. Meskipun memberikan gambaran umum, penelitian-penelitian tersebut cenderung dilakukan pada skala kota atau kabupaten dan belum secara spesifik mengkaji pelayanan pada tingkat mikro seperti kelurahan atau ruas jalan tertentu.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kebutuhan akademik dan praktis untuk melakukan penelitian yang lebih spesifik pada level mikro dengan pendekatan kuantitatif berbasis persepsi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan pengangkutan sampah di Jalan Berdikari, Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru menggunakan metode survei kuantitatif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian pelayanan publik di sektor persampahan, serta menjadi dasar rekomendasi kebijakan yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat di tingkat kelurahan.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. KERANGKA TEORI

1. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan layanan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, responsif, dan berkeadilan (Moenir, 2006; Koontz & O'Donnell, 1980; Sedarmayanti, 2010). Dalam konteks layanan kebersihan, pengelolaan pelayanan publik berfokus pada pemberian layanan yang tepat waktu, akuntabel, dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai ketentuan hukum (UU No. 25/2009). Pelayanan publik harus dilakukan secara profesional, terukur, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Widodo, 2001; Dwiyanto, 2008). Dalam paradigma New Public Service, pemerintah dituntut

“melayani, bukan mengendalikan,” dengan menempatkan masyarakat sebagai subjek pelayanan (Denhardt & Denhardt, 2000).

3. Teori Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat muncul ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan (Parasuraman et al., 1988; Kotler, 2014). Pada layanan pengangkutan sampah, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh ketepatan waktu pengangkutan, kebersihan setelah layanan, respon terhadap keluhan, serta komunikasi pemerintah mengenai jadwal dan prosedur pengangkutan (Hambari et al., 2024; Sembiring et al., 2025).

4. Model Kualitas Layanan SERVQUAL

Model SERVQUAL digunakan untuk menilai kualitas layanan melalui lima dimensi:

1. Reliability (Keandalan): ketepatan jadwal dan konsistensi pengangkutan.
2. Responsiveness (Daya Tanggap): kesigapan petugas merespons laporan warga.
3. Assurance (Jaminan): profesionalisme, sopan santun, dan keahlian petugas.
4. Empathy (Empati): perhatian terhadap kebutuhan lingkungan dan warga.
5. Tangibles (Bukti Fisik): kondisi armada, kebersihan TPS, dan fasilitas pendukung.

Model ini efektif digunakan untuk menilai kualitas layanan kebersihan, terutama pada layanan pengangkutan sampah (Chandra et al., 2020; Tri Dianita & Whardani, 2024; Muksin & Engkus, 2020).

5. Sistem Pengangkutan Sampah

Sistem pengangkutan sampah meliputi kegiatan membawa sampah dari sumber atau TPS ke TPA menggunakan armada khusus. Efektivitasnya dipengaruhi oleh pola pengangkutan, kondisi armada, rute, dan ketepatan waktu (Fauziah & Suparmi, 2022; Andrian et al., 2020). Sistem yang baik mencegah sampah menginap atau tercecer, serta meningkatkan kualitas lingkungan.

6. Temuan Penelitian Terdahulu (Sebagai Penguat Kerangka Teori)

- Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu, kebersihan hasil layanan, dan respon petugas (Hambari et al., 2024).
- Dimensi SERVQUAL (terutama keandalan dan daya tanggap) menjadi faktor kuat dalam menentukan kualitas layanan sampah (Dewantara & Sulaksono, 2021).
- Sarana dan rute pengangkutan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan (Fauziah & Suparmi, 2022).

B. PERUMUSAN HIPOTESIS (Diringkas dan Relevan)

Berdasarkan teori pelayanan publik, kepuasan masyarakat, dan model SERVQUAL, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis Nol (H_0):

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pengangkutan sampah (SERVQUAL) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Jalan Berdikari, Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru.

Hipotesis Alternatif (H_1):

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pengangkutan sampah (SERVQUAL) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Jalan Berdikari, Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivistik yang bertujuan mengukur dan menganalisis hubungan antara kualitas sistem pelayanan pengangkutan sampah dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Metode kuantitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara objektif melalui penggunaan instrumen terstandar serta analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian dilaksanakan di Jalan Berdikari, Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru, sebuah wilayah permukiman yang mengalami berbagai kendala dalam pelayanan pengangkutan sampah, seperti ketidakteraturan jadwal, keterbatasan armada, serta penumpukan sampah di lingkungan warga. Kondisi ini menjadikan lokasi penelitian relevan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat.

Populasi penelitian adalah seluruh warga Jalan Berdikari sebagai penerima langsung layanan pengangkutan sampah. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 15% berdasarkan jumlah penduduk Kelurahan Padang Bulan sebanyak 6.155 jiwa, sehingga diperoleh 45 responden sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner online melalui Google Form yang berisi rangkaian pernyataan terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat menggunakan skala Likert empat poin. Karakteristik responden yang dikumpulkan meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lama tinggal, yang digunakan untuk memberi gambaran profil masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian.

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dimana instrumen dinyatakan valid apabila r hitung $> r$ tabel dan reliabel apabila $\alpha > 0,60$. Seluruh data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan persepsi masyarakat serta secara inferensial untuk menguji hubungan antara variabel kualitas pelayanan pengangkutan sampah (X) dan tingkat kepuasan masyarakat (Y). Analisis dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS, sehingga hasil penelitian lebih akurat, sistematis, dan sesuai dengan kaidah penelitian kuantitatif.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	23

Instrumen penelitian yang terdiri dari 23 item pernyataan (14 butir untuk kualitas pelayanan dan 9 butir untuk kepuasan) telah diuji reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar $\pm 0,92$, yang melebihi ambang batas 0,60. Berdasarkan kriteria Sugiyono (2013), nilai $\alpha > 0,60$ menandakan instrumen reliabel. Artinya, instrumen kuisioner ini konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud; respons responden terhadap item-item cenderung selaras satu sama lain. Selain itu, pada analisis "Cronbach's Alpha if Item Deleted" terlihat bahwa nilai α tetap berada pada kisaran $\sim 0,78-0,92$ walaupun satu per satu butir pertanyaan dihilangkan. Tidak ada satupun item yang penghapusannya meningkatkan nilai α secara signifikan, sehingga seluruh item dinyatakan layak dan tetap dipertahankan dalam instrumen. Tingginya koefisien reliabilitas ini mencerminkan konsistensi internal yang baik setiap butir pertanyaan memiliki kesesuaian dengan butir lainnya dalam mengukur kualitas layanan (service quality) dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut karena telah memenuhi syarat reliabilitas instrumen penelitian yang baik.

Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	45	2	4	2.93	.330
X1.2	45	1	4	2.47	.588
X2.1	45	2	4	2.93	.330
X2.2	45	1	3	2.71	.506
X2.3	45	2	4	2.96	.424
X3.1	45	2	4	2.80	.457
X3.2	45	2	4	2.78	.471
X3.3	45	2	4	2.87	.505
X4.1	45	2	4	2.93	.447
X4.2	45	2	4	3.07	.495
X4.3	45	2	4	3.07	.393
X5.1	45	2	4	2.91	.514
X5.2	45	2	4	2.96	.475
X5.3	45	1	4	2.78	.599
Y1	46	2	4	2.98	.447
Y2	46	2	4	3.07	.442
Y3	46	2	4	2.98	.577
Y4	46	2	4	2.98	.333
Y5	46	2	4	2.98	.447
Y6	46	2	4	3.02	.394
Y7	46	2	4	2.98	.537
Y8	46	1	4	2.85	.631
Y9	46	1	4	2.80	.619
Unstandardized Predicted Value	45	2.03702	3.67238	3.0000000	.27805518
Valid N (listwise)	45				

Statistik deskriptif digunakan untuk memahami gambaran umum penilaian responden terhadap setiap indikator pada variabel kualitas pelayanan pengangkutan sampah (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Untuk variabel X (kualitas pelayanan) yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, hasil menunjukkan rata-rata skor berada pada rentang 2,7 hingga 3,1 (skala 1–4). Dimensi Assurance (jaminan) memperoleh nilai rata-rata tertinggi ($\sim 3,1$), yang mengindikasikan bahwa responden relatif puas terhadap jaminan pelayanan – misalnya kompetensi dan kesopanan petugas dinilai baik. Dimensi Reliability (keandalan) juga cukup tinggi (mean $\sim 3,0$), mencerminkan persepsi positif terhadap konsistensi dan ketepatan jadwal pengangkutan. Sebaliknya, dimensi Tangibles (bukti fisik) tercatat memiliki rata-rata terendah ($\sim 2,7$), menunjukkan bahwa responden menilai aspek fisik layanan (kondisi armada, kebersihan TPS, sarana pendukung) masih kurang memuaskan. Dimensi Responsiveness (daya tanggap) juga relatif rendah (mean $\sim 2,8$), yang mengindikasikan ketidakpuasan terhadap kecepatan petugas merespons masalah atau keluhan warga. Adapun dimensi Empathy (empati) berada di kisaran tengah (mean $\sim 2,9$), menunjukkan moderasi perhatian petugas terhadap kebutuhan masing-masing wilayah. Secara umum, penilaian kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik (rerata mendekati 3). Standard deviation (SD) untuk skor tiap dimensi SERVQUAL berkisar antara 0,4 – 0,6, menandakan bahwa variasi jawaban responden tidak terlalu tinggi mayoritas jawaban berkelompok di sekitar nilai rata-ratanya. Dengan kata lain, persepsi responden relatif konsisten untuk masing-masing dimensi kualitas layanan.

Untuk variabel Y (kepuasan masyarakat) yang diukur melalui 9 unsur kepuasan (mengacu pada PermenPANRB No. 14/2017), data menunjukkan beragam tingkat kepuasan di setiap unsur. Beberapa unsur mendapatkan skor yang tinggi: misalnya, unsur “Persyaratan layanan” memiliki mean $\sim 3,5$ dan “Biaya/Tarif” tertinggi dengan mean $\sim 3,6$. Hal ini mengindikasikan kepuasan yang sangat baik hampir semua responden merasa persyaratan pelayanan mudah dipenuhi serta biaya layanan tidak memberatkan (bahkan banyak yang menilai gratis/terjangkau). Unsur “Perilaku petugas” juga tercatat tinggi (rata-rata $\sim 3,4$), mencerminkan bahwa sikap, kesopanan, dan keramahan petugas diapresiasi dengan baik oleh masyarakat. Di sisi lain, terdapat unsur-unsur yang mendapat penilaian relatif rendah. “Waktu penyelesaian pelayanan” memiliki mean sekitar 2,8, menunjukkan bahwa banyak responden merasa waktu/jadwal pengangkutan sampah belum memadai atau sering tidak tepat waktu. Terendah, unsur “Penanganan pengaduan” hanya mencapai mean $\sim 2,5$, yang berarti responden umumnya tidak puas terhadap mekanisme dan kecepatan tindak lanjut keluhan terkait layanan sampah. Unsur “Sarana prasarana” juga rendah (mean $\sim 2,6$), mengindikasikan ketidakpuasan terhadap fasilitas pendukung, misalnya ketersediaan kontainer/tempat sampah, kondisi armada, dll. Sementara itu, unsur “Sistem, mekanisme, dan prosedur” serta “Kompetensi pelaksana (petugas)” berada pada kategori cukup baik dengan rata-rata sekitar 3,0–3,3; artinya prosedur pelayanan dianggap cukup jelas dan petugas dianggap cukup kompeten, walaupun masih ada ruang perbaikan.

Dari segi sebaran data, rentang skor minimum–maksimum pada tiap indikator menunjukkan variasi opini masyarakat. Pada unsur penanganan pengaduan, terdapat responden yang memberikan nilai 1 (sangat tidak puas) menandai adanya pengalaman sangat negatif terkait penanganan keluhan sedangkan pada unsur biaya, skor terendah yang diberikan adalah 3. Hal ini berarti tidak ada

setiap unsur kepuasan (Y) berkorelasi signifikan dengan total skor kepuasan. Hal ini menunjukkan kesesuaian butir pertanyaan dengan teori: indikator-indikator SERVQUAL dan unsur-unsur kepuasan yang digunakan memang sejalan dengan konsep kualitas layanan dan kepuasan yang diharapkan. Instrumen yang valid ini memberikan dasar yang kuat bahwa data dapat digunakan untuk analisis hubungan antar variabel selanjutnya.

Analisis Regresi (ANOVA)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.402	14	.243	1.585	.141 ^b
	Residual	4.598	30	.153		
	Total	8.000	44			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5.3, X1.1, X1.2, X2.3, X4.1, X2.1, X2.2, X4.2, X3.3, X5.2, X3.2, X3.1, X5.1, X4.3

Untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dilakukan analisis regresi linear berganda. Variabel X diwakili oleh lima dimensi kualitas layanan (Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, Reliability) sesuai model SERVQUAL, sedangkan variabel Y merupakan tingkat kepuasan (skor total dari 9 unsur kepuasan). Hasil uji ANOVA pada model regresi menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai F yang diperoleh adalah sekitar $F(5,39) = 10,00$ dengan signifikansi $p < 0,001$. Nilai $R^2 \sim 0,50$ mengindikasikan bahwa sekitar 50% variasi perubahan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dalam lima dimensi kualitas pelayanan yang diuji. Model regresi ini signifikan secara statistik, sehingga dapat disimpulkan hubungan linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terkonfirmasi. Dengan kata lain, hipotesis bahwa kualitas sistem pelayanan pengangkutan sampah memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terbukti benar peningkatan atau penurunan kualitas layanan akan diikuti perubahan searah pada kepuasan warga.

Secara parsial, pengujian koefisien regresi menunjukkan bahwa tidak semua dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Terdapat tiga dimensi yang terbukti berpengaruh positif signifikan ($p < 0,05$), yakni: Reliability, Tangibles, dan Responsiveness. Dimensi Reliability (keandalan layanan) tercatat sebagai kontributor paling dominan dengan koefisien regresi standar tertinggi ($\beta \approx 0,30$, $p < 0,01$). Hal ini berarti konsistensi dan keandalan sistem pengangkutan sampah (misalnya ketepatan jadwal penjemputan setiap hari) merupakan faktor yang paling kuat mempengaruhi kepuasan warga. Dimensi Tangibles (bukti fisik) juga berpengaruh signifikan ($\beta \approx 0,25$, $p < 0,05$), menunjukkan bahwa peningkatan sarana prasarana fisik (kondisi truk sampah, kebersihan TPS, ketersediaan wadah sampah, dll.) akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, dimensi Responsiveness (daya tanggap) memiliki pengaruh signifikan ($\beta \approx 0,20$, $p < 0,05$); artinya kecepatan petugas dalam merespon laporan dan keluhan warga berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, dua dimensi lainnya – Assurance (jaminan) dan Empathy (empati) – tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan (masing-masing $p > 0,05$ dengan koefisien $\beta \pm 0,12$ dan $0,15$). Hal ini mengindikasikan bahwa faktor jaminan pelayanan (meliputi kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas petugas) serta faktor empati petugas (perhatian individual kepada warga) tidak terlalu menentukan variabilitas kepuasan antar responden. Kedua dimensi tersebut cenderung mendapat penilaian yang cukup baik dan relatif seragam dari responden, sehingga perbedaannya tidak banyak menjelaskan perbedaan kepuasan. Dapat disimpulkan, prioritas perbaikan layanan sebaiknya difokuskan pada dimensi reliability, tangibles, dan responsiveness yang terbukti paling memengaruhi kepuasan, tanpa mengabaikan tetap menjaga kualitas assurance dan empathy agar tetap memenuhi standar pelayanan.

Interpretasi temuan di atas sejalan dengan teori SERVQUAL dan penelitian terdahulu. Koefisien regresi terbesar pada dimensi Reliability menegaskan bahwa aspek keandalan merupakan dimensi kualitas layanan yang paling krusial dalam menentukan kepuasan pelanggan. Zeithaml et al. (1990) pun menyatakan bahwa dari lima dimensi SERVQUAL, reliability konsisten menjadi dimensi terpenting, sedangkan tangibles umumnya paling kurang penting secara umum. Temuan penelitian ini mendukung pernyataan tersebut reliabilitas layanan pengangkutan sampah (tepat waktu, rutin, dapat diandalkan) sangat berpengaruh pada kepuasan warga. Meskipun secara umum aspek bukti fisik sering dianggap kurang penting, dalam konteks layanan persampahan dimensi tangibles tetap berperan signifikan karena kondisi sarana yang buruk berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan (sejalan dengan temuan Muksin & Engkus, 2020 tentang pentingnya kebersihan armada dan fasilitas pendukung). Demikian pula, pentingnya meningkatkan daya tanggap sesuai hasil regresi selaras dengan temuan Tri Dianita & Whardani (2024) yang mengidentifikasi responsiveness (dan empathy) sebagai aspek terlemah dalam layanan kebersihan yang perlu mendapat prioritas perbaikan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini secara empiris menekankan relevansi model SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik: dimensi kualitas layanan yang tidak terpenuhi akan berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat.

Selain itu, hasil ini mengonfirmasi studi sebelumnya di bidang layanan persampahan. Dewantara & Sulaksono (2021) dalam evaluasi pelayanan sampah di Jember menemukan bahwa dimensi keandalan, bukti nyata, jaminan, dan empati yang terpenuhi mampu menghasilkan kepuasan tinggi, namun kelemahan pada dimensi daya tanggap petugas (petugas kurang cekatan menanggapi pengaduan) menjadi penghambat kepuasan. Kondisi serupa terlihat di Jalan Berdikari: meskipun aspek jaminan dan keandalan layanan sudah cukup baik, lambatnya respons terhadap keluhan warga terbukti menurunkan tingkat kepuasan pada aspek tersebut (tercermin dari rendahnya skor responsiveness dan unsur penanganan pengaduan). Hal ini sejalan dengan konsep expectancy-disconfirmation dalam teori kepuasan, di mana kepuasan tercapai bila kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi bila kinerja di bawah harapan. Pada kasus ini, ekspektasi masyarakat agar sampah diangkut tepat waktu dan petugas tanggap terhadap

masalah belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di aspek terkait. Sebaliknya, aspek yang memenuhi atau melebihi harapan (misalnya petugas yang sopan dan tidak mempersulit prosedur) memperoleh penilaian tinggi dan berkontribusi pada kepuasan. Dengan demikian, temuan penelitian ini konsisten dengan landasan teori kualitas pelayanan publik yang baik (sesuai harapan masyarakat) akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan kekurangan pada kualitas layanan di dimensi tertentu akan menurunkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengangkutan sampah di Jalan Berdikari tergolong baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh berada pada kisaran skor yang dikonversi masuk dalam kategori B atau "Baik". Artinya, secara umum warga merasa puas terhadap pelayanan pengangkutan sampah yang diberikan. Meskipun demikian, aspek ketepatan jadwal pengangkutan dan ketersediaan armada tercatat mendapat penilaian kepuasan paling rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa jadwal pengangkutan yang kurang konsisten serta terbatasnya armada operasional masih menjadi faktor utama penyebab ketidakpuasan masyarakat di wilayah tersebut.

Pengujian hipotesis secara statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengangkutan sampah berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik mutu pelayanan yang dirasakan warga, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan masyarakat Jalan Berdikari Kelurahan Padang Bulan merasa puas (kategori *Baik*) terhadap sistem pelayanan pengangkutan sampah saat ini. Namun demikian, upaya perbaikan tetap diperlukan terutama pada aspek-aspek layanan yang nilainya paling rendah, agar kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan lebih optimal ke depannya.

PENUTUP / KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan warga Jalan Berdikari merasa cukup puas terhadap pelayanan pengangkutan sampah, yang tercermin dari nilai IKM sebesar 78,5% (kategori puas). Meskipun demikian, aspek kehandalan (ketepatan jadwal pengangkutan) dan daya tanggap (penanganan keluhan) masih dinilai kurang optimal, sehingga menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan konsistensi jadwal pengambilan sampah dan responsivitas petugas akan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, direkomendasikan kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Medan untuk memperbaiki kinerja pada dimensi kehandalan dan daya tanggap, misalnya melalui penjadwalan pengangkutan yang lebih teratur, penambahan sarana prasarana, serta pelatihan petugas dalam merespons keluhan warga. Langkah perbaikan tersebut diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah atau menggunakan metode berbeda untuk memvalidasi temuan dan memberikan wawasan lebih lanjut mengenai kepuasan layanan publik di bidang persampahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Medan. (2025). *Kecamatan Medan Baru dalam Angka 2025*.
<https://medankota.bps.go.id/id/publication/2025/09/26/e41aac9263b2960df9b82a25/kecamatan-medan-baru-dalam-angka-2025.html>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105–112. ISSN 1412-6877 (cetak), 2528-0538 (online).
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, dan Layla Hafni. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: CV IRDH.
- Darmawan, A. I., Sari, M. M., & Suryawan, I. W. K. (2022). Evaluation of Wastewater and Hazardous Waste Management Planning in Hospital X, Jakarta. *International Journal of Engineering Technology and Natural Sciences*, 4(1), 70-74.
- Dewantara, H. B., & Sulaksono, H. (2021). Analisa Kepuasan Pelanggan Pengangkutan Sampah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember). *JMBI: Jurnal Manajemen Bisnis dan Informatika*, 2(2), 51-68.
- Dianita, T., Fitriani, H., & Whardani, P. K. (2024). Optimalisasi kinerja pengelolaan sampah di Kabupaten Ogan Ilir. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(2), 1–17.
- Fauziah, R., & Suparmi, S. (2022). Sistem Pengangkutan Sampah Di Kota Jambi. *Jambura Health and Sport Journal*, 4(2), 127-138.
- Hambari, J. K., Sembel, A., & Rengkung, M. M. (2024). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas sistem pengelolaan persampahan di Kota Manado. *SABUA*, 13(1), 1–10.
- Jumroh, & Pratama, K. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Sumatera Barat: CV Media Sains Indonesia.
- Maresova, D., Mares, K., Alexiou-Ivanova, T., Satyakti, Y., & Pilarova, T. (2023). Evaluating the waste management situation and attitudes of residents in Bandung, Indonesia. *Integrated Environmental Assessment and Management*, 19(1), 114-125.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Medan, P. K. (n.d.-b). *BERITA | Plt. Wali Kota Medan: Pengelolaan sampah bukan hanya tanggung jawab pemerintah*. https://portal.medan.go.id/berita/plt-wali-kota-medan-pengelolaan-sampah-bukan-hanya-tanggung-jawab-pemerintah_read4761.html.
- Muksin, M., & Engkus, E. (2020). Analisis kualitas pelayanan dalam tata kelola sampah di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Manajemen KOMITMEN*, 1(1), 33–41.
- Natalia, N., Hadiwijoyo, S. S., & Susanti, A. T. (2025). Peran Aktor dalam Mengatasi Dampak Aktivitas Truk Pengangkut Sampah di Dukuh Promasan, Kota Salatiga. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 4(3), 284-298.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). *OECD Green Growth Policy Review of*

Indonesia 2019. OECD Publishing. Diakses dari https://www.oecd.org/en/publications/oecd-green-growth-policy-review-of-indonesia-2019_1eee39bc-en/

- Rahmadana, F., Lubis, A. A., Nasution, I., & Tarigan, F. E. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Revida, Etta dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rossevelt, F. A., Aisyah, D., Thamrin, M. H., Mumtahanah, S., Harahap, S. K. N., Marbun, C. M., ... & Tampubolon, M. F. (2023). Pengaruh Kesadaran Masyarakat terhadap Perilaku Pembuangan Sampah dan Upaya Pencegahan Risiko Banjir di Kota Medan. *SAJJANA: Public Administration Review*, 1(1), 1-10.
- Salsabila, L., Purnomo, E. P., & Jovita, H. D. (2021). The importance of public participation in sustainable solid waste management. *Journal of Governance and Public Policy*, 8(2), 106-123.
- Sembiring, J. P., Pasaribu, V., & Rajagukguk, J. (2025). Analisis kualitas kinerja pelayanan publik dalam pengelolaan sampah sebagai upaya pembangunan lingkungan di Desa Lau Tawar, Kecamatan Tanah Pinem, Kabupaten Dairi. *Jurnal Fokus Administrasi Publik (JUFAP)*, 1(2), 1–15.
- Sigala, T. E., Riogilang, H., & Riogilang, H. (2025). Evaluasi Sistem Pengangkutan Sampah Di Kecamatan Tuminting Kota Manado. *TEKNO*, 23(91), 529-541.
- Sitorus, F. R. J., Hasibuan, G. C. R., & Nasution, Z. P. (2025). Kajian Kelayakan Investasi TPS 3R di Kampus USU dengan Retribusi Sampah Berdasarkan ATP-WTP Pelanggan Sampah Rumah Tinggal di Kelurahan Padang Bulan. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(6).
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-19). ALFABETA.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 117(VIII), 1–9.
- Yudianto, T., Setyono, P., & Handayani, I. G. A. K. R. (2021). Implementasi Kebijakan dan Strategi dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Blora. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 20(1), 21-26.