



Kinerja Organisasi Publik dalam Pengelolaan Sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo

Muhammad Firdan Tegela^{1*}, Ismet Sulila², Rusli Isa³

¹⁻³Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: firdantegela4@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the performance of public organizations in waste management at the Environmental Agency of Gorontalo City using indicators of public organizational performance, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that the productivity aspect has been implemented, although it has not yet been optimal, as reflected in the amount of waste managed each year. Therefore, improvements in facilities, additional personnel, and greater public discipline are required to achieve more effective and efficient waste management. The service quality aspect has not been adequately achieved, particularly regarding the availability of waste management facilities and infrastructure, as well as the optimization of cleanliness in anticipation of future increases in waste production. The responsiveness aspect is considered fairly good, with prompt, firm, and friendly responses to public complaints, although part of the responsibility for cleanliness has been delegated to the subdistrict and village levels. The responsibility aspect demonstrates compliance with policies such as the Gorontalo City Regional Regulation through waste management and cleanliness programs. The accountability aspect is considered fairly good, as evidenced by the implementation of waste-handling and reduction programs and employee performance evaluations, however, greater transparency in public performance reporting is still needed.*

Keywords: *Environmental Agency; Performance; Public Organizations; Public Service; Waste Management.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja organisasi publik dalam pengelolaan sampah pada dinas lingkungan hidup kota Gorontalo yang bersumber pada pengukuran kinerja organisasi publik yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas. Pendekatan dalam penelitian ini yakni kualitatif deskriptif dengan sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan aspek produktivitas sudah berjalan, namun belum optimal dilihat dari jumlah sampah yang tertangani tiap tahun. Karena itu, diperlukan peningkatan sarana, penambahan petugas, dan kedisiplinan masyarakat agar pengelolaan sampah lebih efektif dan efisien. Aspek kualitas layanan belum tercapai dengan baik, terutama dalam ketersediaan sarana dan prasarana pengelolaan sampah serta optimalisasi kebersihan mengingat peningkatan produksi sampah di masa mendatang. Aspek responsivitas dinilai cukup baik karena adanya tindak lanjut yang cepat, tegas, dan ramah terhadap keluhan walaupun sebagian tanggung jawab kebersihan di bagi ke tingkat kecamatan/kelurahan. Aspek tanggung jawab di nilai telah menunjukkan tanggung jawab terhadap kebijakan seperti peraturan daerah Kota Gorontalo melalui program pengelolaan sampah dan kebersihan. Aspek akuntabilitas cukup baik dengan tercapainya program penanganan dan pengurangan sampah serta adanya evaluasi kinerja pegawai, tetapi perlu transparansi laporan kinerja pada masyarakat.

Kata Kunci: Dinas Lingkungan Hidup; Kinerja; Organisasi Publik; Pelayanan Publik; Pengelolaan Sampah.

1. LATAR BELAKANG

Upaya pengelolaan lingkungan hidup merupakan tindakan yang dilakukan secara terstruktur dan terpadu guna menjaga kelestarian fungsi lingkungan serta mencegah terjadinya pencemaran maupun kerusakan lingkungan. Langkah-langkah tersebut mencakup proses perencanaan, pemanfaatan, pengendalian, pemeliharaan, pengawasan, hingga penegakan hukum. Lingkungan memiliki peran yang sangat vital, karena kebersihan dan kesehatannya berpengaruh langsung terhadap kesehatan manusia. Namun, di era saat ini, berbagai aktivitas

manusia justru menimbulkan pencemaran yang mempercepat degradasi lingkungan. Akibatnya, kondisi lingkungan menjadi semakin tidak sehat dan mengganggu kualitas hidup manusia (Sriyanti, 2022).

Permasalahan sampah yang paling krusial dan butuh perbaikan dalam pengelolaan sampah di Indonesia. Hampir setiap wilayah di Indonesia mengalami isu serupa, yaitu penumpukan sampah. Akibat dari kegiatan manusia, jumlah sampah meningkat pesat seiring dengan pertumbuhan populasi di area pedesaan dan perkotaan di Indonesia. Ini adalah masalah besar yang harus ditangani bersama oleh pemerintah pusat dan daerah, serta memerlukan penanganan yang serius dan berkelanjutan dikarenakan sampah akan terus dihasilkan selama manusia hidup (Sabilatul Husain, 2021).

Mayoritas masyarakat Indonesia masih membuang sampah di tempat pembuangan akhir (TPA) tanpa terlebih dahulu memisahkan sampah organik dan anorganik secara jelas. Di Indonesia, hampir 90% TPA masih menerapkan sistem pembuangan terbuka (open dumping) sehingga berisiko menghasilkan air lindi. Proses penguraian sampah tidak terjadi secara optimal sehingga tanah menjadi tercemar oleh air lindi tersebut dan kesehatan juga menjadi terdampak negatif (Aji et al., 2024).

Masalah sampah khususnya di Kota Gorontalo masih sering muncul, sebagian karena masyarakat kurang peduli memilah sampah basah dan kering. Walaupun Kota Gorontalo sudah memiliki beragam sarana pendukung, misalnya 10 TPS3R di 9 kecamatan di kota Gorontalo serta 53 armada pengangkut sampah. Akan tetapi, penanganan sampah masih belum cukup baik (Mahayani, 2024).

Dari data pengelolaan sampah, capaian tertinggi terjadi pada tahun 2022 dan 2023. Pada tahun 2022, persentase sampah terkelola mencapai 94,04%, sehingga hanya 5,96% sampah yang terbangun ke lingkungan. Kondisi tersebut masih terjaga pada tahun 2023 dengan tingkat pengelolaan sebesar 92,75% dan sampah yang terbangun ke lingkungan sebesar 7,25%. Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan signifikan dalam pengelolaan sampah. Persentase sampah terkelola turun menjadi 22,36%, sementara sampah yang terbangun ke lingkungan meningkat drastis hingga 77,64%. Kondisi ini menunjukkan adanya kendala atau penurunan kinerja dalam sistem pengelolaan sampah pada tahun tersebut. Pada tahun 2025, kinerja pengelolaan sampah mulai menunjukkan perbaikan. Persentase sampah terkelola meningkat menjadi 62,74%, sedangkan sampah yang terbangun ke lingkungan menurun menjadi 37,26%. Meskipun demikian, capaian tersebut masih belum menyamai tingkat pengelolaan pada tahun 2022 dan 2023.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tantangan utama bukan terletak pada peningkatan volume sampah, melainkan pada konsistensi dan efektivitas pengelolaannya. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan, peningkatan fasilitas pengelolaan, optimalisasi pelayanan persampahan, serta partisipasi masyarakat guna meningkatkan persentase sampah terkelola dan mengurangi jumlah sampah yang terbuang ke lingkungan. Dinas Lingkungan Hidup itu instansi perangkat daerah. Tugas utamanya menjaga lingkungan di daerah mereka. Badan ini beroperasi di bawah Pemerintah daerah, ada tugas-tugas khusus yang harus dijalankan untuk menjaga kebersihan wilayah tersebut (Hsb & Lely, 2024).

Oleh karena itu, Tujuan Keberadaan Dinas Lingkungan Hidup untuk menjalankan fungsi pengawasan, perlindungan, dan pengelolaan lingkungan secara lebih terorganisir dan menyeluruh. Pejabat pengawas lingkungan hidup melaksanakan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup secara langsung ataupun tidak langsung guna menilai seberapa baik penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan mematuhi ketentuan dalam bidang lingkungan hidup yang relevan. (Zulkifli & Kusnaedi, 2024).

Pengelolaan sampah yang baik sangatlah krusial guna menjaga kesehatan lingkungan dan masyarakat. Sampah dapat mencemari lingkungan, menimbulkan beragam masalah kesehatan, dan bahkan menyebabkan bencana tanpa pengelolaan yang tepat. pengelolaan sampah merujuk pada upaya untuk menjadikan lingkungan lebih bersih sekaligus nyaman dengan mengolah sampah yang mencakup sejumlah tahapan, termasuk mengumpulkan, mengangkut, mengolah, mendaur ulang, beserta membuang sampah. Upaya kerja sama antara masyarakat, pemerintah, beserta pihak pengelola diterapkan secara sinergis selama tahapan pengolahan tersebut (Diyah et al., 2025).

Menurut Umiyati dalam (Hendrayady & Isa, n.d.) Tata kelola sektor publik sangat penting dalam kinerja organisasi dapat mencegah korupsi, meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin keberhasilan dalam sebuah pekerjaan yang sistematis. Nilai-nilai yang dimiliki dalam sektor organisasi publik diketahui adanya Demokrasi, Transparansi, Akuntabilitas, *Rule of Law*, Kewajaran dan Kesetaraan.

Penelitian ini berfokus pada kinerja dinas lingkungan hidup menjadi penting dilakukan dengan merujuk pada dimensi produktivitas, responsivitas, tanggung jawab, kualitas layanan, beserta akuntabilitas sebagai wujud nyata dari kinerja organisasi. Hal ini bisa dijadikan jenis layanan umum operasional untuk kebersihan masyarakat. Kemudian, masyarakat selalu meminta supaya permasalahan sampah ini diselesaikan dengan tepat (SP ngabito, Ismet sulila, 2024).

Kinerja mencerminkan sejauh mana organisasi mampu menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk memberikan *output* yang diinginkan. Dalam konteks organisasi publik, kinerja bukan hanya diukur dari kuantitas *output*, tetapi juga dari kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat (Linda et al., 2025).

Menurut Mangkunegara dalam (Sari, 2024) Menyatakan bahwa memberikan penilaian pada sebuah kinerja faktor-faktor kinerja terdiri faktor internal dan eksternal. faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam individu atau seseorang, faktor eksternal adalah faktor yang dihubungkan dengan lingkungan.

2. KAJIAN TEORITIS

Organisasi Publik

Organisasi publik berfokus pada pelayanan publik (*service public oriented*) dan bukan mengejar keuntungan (*profit oriented*). Organisasi publik termasuk hal yang krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bersih (*Clean Governance*). Organisasi tersebut juga menunjang tugas-tugas pemerintah untuk menawarkan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Swastiani Dunggio, 2020).

Kinerja Organisasi

Kinerja pada sebuah instansi pemerintahan masih di temukannya permasalahan, khususnya pada masalah pelayanan publik. pelayanan publik adalah pemberian pelayanan dalam bekerja kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai tanggung jawab (Bataweya et al., 2023).

Menurut Kasmir dalam (Wijaya & Fauji, 2021) Kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil kerja serta perilaku dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan selama jangka waktu tertentu. Keberhasilan dalam meningkatkan kinerja karyawan sangat bergantung pada efektivitas manajemen sumber daya manusia, baik pada level individu, kelompok kerja, maupun organisasi secara keseluruhan. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam organisasi.

Pengukuran Kinerja Organisasi Publik

Menurut Dwiyanto dalam (Cahyani et al., 2021) bahwa indikator yang perlu di gunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik berdasarkan adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut: (1) Produktivitas, yaitu mengukur efektivitas dan efisiensi organisasi dalam menghasilkan pelayanan; (2) Kualitas Layanan, yaitu menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; (3) Responsivitas, yaitu kemampuan

organisasi dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat; (4) Responsibilitas, yaitu kesesuaian pelaksanaan tugas dengan aturan dan prosedur yang berlaku; serta (5) Akuntabilitas, yaitu kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada masyarakat.

Pengelolaan Sampah

Konsep penanganan sampah sendiri telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Sampah sebagaimana dinyatakan bahwa “penanganan sampah merupakan serangkaian upaya meliputi kegiatan pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, serta pemrosesan akhir pada sampah”. Dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup sebagai lembaga yang berwenang dalam mengelola kebersihan lingkungan agar terciptanya lingkungan yang bersih dan nyaman.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam kinerja organisasi publik dalam pengelolaan sampah dinas lingkungan hidup Kota Gorontalo, Proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Produktivitas

Produktivitas Hasil penelitian menunjukkan bahwa volume sampah yang dihasilkan masyarakat Kota Gorontalo mengalami peningkatan setiap tahun. Sampah yang dihasilkan masyarakat mencapai sekitar 140–180 ton per hari, sementara jumlah armada pengangkut yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengimbangi peningkatan tersebut. Armada yang dimiliki terdiri dari *dump truck*, *arm roll*, gerobak motor, viar, oto L300, AVV, dan getor listrik. Namun jumlah armada tersebut masih dinilai kurang karena idealnya diperlukan sekitar 45 truk yang beroperasi setiap hari agar seluruh sampah dapat terangkut secara maksimal.

Selain keterbatasan armada, kendala operasional juga menjadi faktor penghambat produktivitas pelayanan. Beberapa kendaraan mengalami kerusakan sehingga tidak dapat digunakan secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengangkutan sampah membutuhkan waktu lebih lama dan tidak semua wilayah dapat dilayani tepat waktu. Di sisi

lain, masyarakat juga masih membuang sampah di luar jam yang telah ditentukan sehingga sampah sering tertinggal dan menumpuk di beberapa titik.

Jumlah petugas kebersihan yang tersedia sebanyak 319 orang juga dinilai belum sepenuhnya mampu mengatasi peningkatan volume sampah. Meskipun petugas telah bekerja sesuai pembagian tugas dan jalur operasional, masyarakat masih menemukan adanya sampah yang tidak terangkut tepat waktu, terutama pada kawasan padat penduduk dan saat hari libur nasional.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa produktivitas Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo dalam pengelolaan sampah belum maksimal. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan armada, peningkatan volume sampah, kendala operasional kendaraan, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam membuang sampah sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Kualitas layanan

Kualitas layanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo telah menetapkan jadwal pengangkutan sampah mulai pukul 06.00 WITA setiap hari. Sebelum melakukan pengangkutan, petugas melakukan absensi dan *briefing* untuk memastikan kesiapan operasional.

Pelaksanaan pelayanan pengangkutan sampah pada dasarnya sudah berjalan sesuai standar operasional. Petugas kebersihan berupaya menjaga kebersihan lingkungan dengan membawa perlengkapan tambahan seperti sekop plastik dan karung untuk membersihkan sisa sampah di lokasi pengangkutan. Selain itu, pengangkutan sampah telah dilakukan pada sekitar 310 jalur pelayanan di Kota Gorontalo.

Namun demikian, masyarakat masih menilai bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keterlambatan pengangkutan pada beberapa wilayah tertentu serta penumpukan sampah saat hari libur panjang nasional. Selain itu, masih ditemukan rembesan cairan residu dari kendaraan pengangkut sampah yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna jalan.

Kondisi fasilitas TPS3R dan TPA juga menjadi perhatian dalam penelitian ini. Pemerintah Kota Gorontalo memiliki 10 TPS3R yang tersebar di beberapa wilayah, namun belum seluruhnya berfungsi secara optimal. Saat ini hanya sebagian TPS3R yang aktif digunakan. Dinas Lingkungan Hidup terus berupaya mengaktifkan kembali TPS3R agar proses pemilahan sampah organik dan nonorganik dapat berjalan dengan baik serta mengurangi beban

sampah di TPA Talumelito yang kapasitasnya hampir penuh.

Responsivitas

Responsivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo telah berupaya menanggapi berbagai keluhan masyarakat terkait masalah sampah, baik melalui laporan langsung maupun melalui media sosial.

Petugas kebersihan dan pengawas lapangan secara rutin melakukan pemantauan terhadap titik-titik penumpukan sampah yang sering dikeluhkan masyarakat. Jika ditemukan adanya penumpukan sampah, petugas segera melakukan koordinasi untuk mempercepat proses pengangkutan. Selain itu, Dinas Lingkungan Hidup juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membuang sampah sesuai jadwal dan menjaga kebersihan lingkungan.

Meskipun demikian, masyarakat masih menilai bahwa respons terhadap keluhan belum sepenuhnya cepat, terutama pada kawasan yang jauh dari pusat kota atau pada saat volume sampah meningkat drastis. Beberapa masyarakat juga menyampaikan bahwa pengaduan terkait keterlambatan pengangkutan sampah terkadang membutuhkan waktu cukup lama untuk ditindaklanjuti.

Responsibilitas

Responsibilitas menunjukkan sejauh mana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dilakukan sesuai dengan aturan, prosedur, dan kebijakan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo telah melaksanakan pengelolaan sampah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Sampah.

Pelaksanaan tugas dilakukan melalui kegiatan pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, hingga pemrosesan akhir sampah. Setiap petugas memiliki pembagian tugas dan jalur kerja masing-masing yang telah ditentukan oleh pihak dinas. Selain itu, petugas juga diwajibkan mengikuti standar operasional pelayanan kebersihan.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Lingkungan Hidup juga melakukan pengawasan terhadap kinerja petugas lapangan. Pengawas lapangan melakukan pengecekan kesiapan kendaraan dan petugas sebelum kegiatan pengangkutan dimulai. Hal ini menunjukkan adanya upaya organisasi dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa masih terdapat kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab organisasi, terutama terkait keterbatasan sarana dan prasarana. Kondisi armada yang sebagian sudah tua serta keterbatasan fasilitas TPS3R menyebabkan proses pengelolaan sampah belum berjalan maksimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responsibilitas Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo sudah berjalan cukup baik karena pelaksanaan tugas telah mengacu pada peraturan dan standar operasional. Akan tetapi, masih diperlukan peningkatan fasilitas dan sarana pendukung agar pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara lebih optimal.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kemampuan organisasi dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan penggunaan sumber daya kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo telah melaksanakan tugas pengelolaan sampah sesuai dengan program kerja yang telah direncanakan.

Bentuk akuntabilitas yang dilakukan antara lain melalui penyusunan laporan kegiatan, pengawasan terhadap operasional pengangkutan sampah, serta penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai jadwal pelayanan kebersihan. Selain itu, pemerintah daerah juga menyediakan anggaran untuk mendukung operasional pengelolaan sampah, termasuk pengadaan armada dan pembayaran petugas kebersihan.

Masyarakat menilai bahwa Dinas Lingkungan Hidup telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, namun mereka masih berharap adanya peningkatan transparansi terkait penggunaan anggaran dan pengembangan fasilitas pengelolaan sampah. Masyarakat juga berharap agar pelayanan kebersihan dapat dilakukan secara lebih merata di seluruh wilayah Kota Gorontalo.

PEMBAHASAN

Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengangkutan sampah di Kota Gorontalo belum sepenuhnya berjalan optimal sesuai target. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa kendala, antara lain masyarakat yang membuang sampah di luar waktu yang ditentukan, volume sampah yang cukup besar mencapai sekitar 140 ton per hari, serta hambatan operasional seperti kerusakan kendaraan dan keterbatasan petugas. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengangkutan membutuhkan waktu lebih lama dan tidak semua sampah dapat terangkut setiap hari. Dampaknya, masih terjadi penumpukan sampah di beberapa lokasi yang menimbulkan bau tidak sedap, terutama

pada hari libur nasional. Meskipun demikian, petugas kebersihan tetap berupaya menjalankan tugas agar pelayanan pengangkutan sampah tetap berjalan dengan baik walaupun menghadapi berbagai keterbatasan.

Temuan ini juga di dukung oleh penelitian (Kembaren & Ridwan, 2024) bahwa produktivitas Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah masih belum optimal, Meskipun ada upaya seperti pembentukan bank sampah, kolaborasi dengan swasta, dan program inovatif, kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Temuan yang sama juga menurut (Dewi & Maesaroh, 2025) Mengatakan rendahnya produktivitas tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya armada pengangkut dan fasilitas pengolahan sampah. Jumlah armada pengangkut yang tersedia hanya sebanyak.

Kinerja pengelolaan pengangkutan sampah sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal jika di lihat dari jumlah sampah yang berhasil di tangani setiap tahunnya, oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana, penambahan petugas, serta peningkatan kedisiplinan masyarakat agar kinerja pengelolaan sampah dapat lebih efektif dan efisien.

Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, pelaksanaan kinerja pengangkutan limbah di kota Gorontalo di laksanakan sesuai jadwal dan standar operasional yang ditetapkan. Pengangkutan dimulai pukul 06.00 WITA dengan diawali absensi, *briefing*, serta pengecekan kesiapan oleh pengawas dan Kabid Kebersihan. Pengangkutan dilakukan pada ratusan jalur dengan tujuan menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman. Petugas juga mendukung kegiatan operasional dengan membawa perlengkapan tambahan. Namun, pelaksanaan jadwal belum sepenuhnya konsisten, terutama pada hari libur panjang yang menyebabkan terjadinya penumpukan sampah. Selain itu, masih terdapat kendala teknis seperti rembesan cairan residu dari sampah yang diangkut serta kedisiplinan masyarakat dalam membuang sampah yang belum optimal.

Di sisi lain, kondisi fasilitas TPS3R dan TPA juga belum berjalan maksimal. Dari 10 TPS3R yang ada, baru sebagian yang aktif beroperasi dan partisipasi masyarakat dalam pemilahan sampah masih rendah. Akibatnya, sebagian besar sampah tetap diangkut ke TPA Talumelito yang kapasitasnya hampir penuh. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan konsistensi jadwal pengangkutan, perbaikan teknis operasional, optimalisasi pengelolaan TPS3R, serta peningkatan partisipasi masyarakat agar pengelolaan sampah dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Temuan ini juga di dukung oleh penelitian Maryati et al. (2025), dijelaskan bahwa Distribusi yang tidak merata ini semakin menunjukkan adanya kesenjangan. Warga di kecamatan yang minim atau tidak memiliki TPS3R cenderung tidak terlayani dengan baik, sehingga berpotensi meningkatkan praktik pembuangan sampah sembarangan. Temuan yang bisa menjadi referensi dalam kualitas layanan bahwa standar layanan publik adalah suatu cara untuk menjamin setiap pemenuhan kepada masyarakat terpenuhi dari kriteria kualitas, efisiensi, dan keadilan (Subali et al., 2025).

Kualitas layanan organisasi publik belum tercapai dengan baik, Pengelolaan sampah masih menghadapi tantangan pada konsistensi pengangkutan, keterbatasan TPS3R yang berfungsi, serta kapasitas TPA yang hampir habis. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas, optimalisasi armada, serta evaluasi dan penguatan koordinasi pelayanan agar pengelolaan sampah lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo telah memiliki mekanisme respons dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat terkait penumpukan sampah. Setiap laporan yang masuk ditangani sesuai pembagian kewenangan antara dinas, kecamatan, dan kelurahan, serta ditindaklanjuti dengan mengerahkan petugas dan armada pengangkut ke lokasi yang dilaporkan. Dalam kondisi tertentu, penanganan dapat dilakukan pada hari yang sama atau keesokan harinya dengan jadwal operasional yang berlaku.

Hasil temuan lain dalam penelitian Tzeeah salsabillah pulukadang (2024), dijelaskan bahwa respons yang baik terhadap keluhan masyarakat terkait masalah lingkungan, seperti penanganan cepat terhadap laporan dan dari responst tersebut bisa menjadikan pelayanan yang baik dalam responsivitas. Temuan yang sama dari Kembaren & Ridwan (2024), menyatakan bahwa responsivitas mengacu pada kemampuan organisasi dalam mengenali, merespons, dalam menindaklanjuti kebutuhan serta keluhan masyarakat dalam pengelolaan sampah.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo telah memiliki tingkat responsivitas yang baik dalam kinerja organisasi publik. Walaupun tugas kebersihan lingkungan sebagian sudah di bebaskan kepada kecamatan/kelurahan tetap berkoordinasi dengan siapa saja. Responsivitas kinerja yang baik ini pula ditunjukkan dengan adanya penyelesaian keluhan masyarakat dengan segera mengerahkan petugas kebersihan.

Responsibilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sampah di Kota Gorontalo telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan kebijakan pemerintah yang berlaku. Hal ini terlihat dari pelaksanaan pengangkutan, penanganan, hingga pembuangan sampah yang mengikuti jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan serta mengacu pada peraturan daerah terkait pengelolaan sampah dan retribusi kebersihan. Selain itu, berbagai program seperti sosialisasi pemilahan sampah, kegiatan pembersihan lingkungan, serta himbauan waktu pembuangan sampah menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemerintah telah berjalan dengan baik.

Di sisi lain, petugas kebersihan juga telah menjalankan tugas sesuai fungsi masing-masing dengan adanya pembagian kerja yang jelas antara penyapuan, pengangkutan, dan pengelolaan sampah. Koordinasi antarpetugas serta saling membantu dalam kondisi tertentu turut mendukung kelancaran pelayanan. Masyarakat pun menilai bahwa pelaksanaan tugas sudah sesuai dengan fungsi yang ada.

Hasil temuan lain dalam penelitian Rachman et al. (2025), menjelaskan bahwa dampak implementasi kebijakan pengelolaan sampah terhadap pelaksanaan program kerja yang cakupan layanan kebersihan terlihat cukup nyata. Peningkatan cakupan layanan hingga 91% pada tahun 2024 menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan publik di sektor lingkungan hidup. Temuan yang sama dari SP ngabito & Ismet sulila (2024), menjelaskan bahwa responsibilitas kinerja Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan dalam penanganan sampah di Kota Gorontalo sudah baik yang dibuktikan dengan pelaksanaan tugas sesuai dengan regulasi yang berlaku didukung oleh pemahaman, kompetensi, dan kemampuan pegawai bidang kebersihan yang memadai yang berdampak pada kinerja responsibilitas yang baik

Pihak Dinas Lingkungan Hidup kota Gorontalo telah melaksanakan sesuai dengan prinsip lingkungan yang terbukti melalui pelaksanaan program kerja. Hal ini menunjukkan bahwa adanya tingkat responbilitas yang baik pada Dinas Lingkungan hidup Kota Gorontalo.

Akuntabilitas

Setelah proses wawancara di lakukan, di simpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo telah melaksanakan penyampaian laporan kinerja, penanganan timbulan sampah, serta evaluasi pelayanan sebagai upaya peningkatan pengelolaan sampah. Penyampaian informasi kepada masyarakat sudah dilakukan, namun masih perlu diperluas agar lebih jelas dan mudah diakses. Penanganan sampah berjalan setiap hari dengan berbagai program, meskipun upaya pengurangan timbulan sampah belum optimal. Selain itu, evaluasi

terhadap kendala dan keluhan masyarakat telah dilakukan dan ditindaklanjuti melalui penyesuaian jadwal, rute, serta peningkatan sosialisasi. Dengan demikian, pengelolaan sampah sudah berjalan cukup baik, tetapi masih perlu peningkatan transparansi, konsistensi pengurangan sampah, dan partisipasi masyarakat agar lebih optimal.

Hasil temuan lain pada penelitian SP ngabito & Ismet sulila (2024), dinas lingkungan hidup kota Gorontalo telah memaparkan bentuk pertanggung jawaban kepada pemerintah Kota Gorontalo karena telah menyelenggarakan tugas dan kewenangannya di bidang lingkungan hidup sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Khususnya pada bidang kebersihan, laporan hasil pekerjaan selalu dipaparkan kepada atasan secara rutin sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran langkah selanjutnya. Pada penelitian yang sama Heri setiawan (2023) dalam pengelolaan limbah sudah sesuai prosedur dengan baik, dilihat dari hasil kinerja yang di tunjukan. Setiap tahun, Dinas lingkungan hidup memaparkan seluruh aktivitas pekerjaan pada akhir tahun dengan menyusun Laporan Kebijakan dan Strategi Daerah Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Rumah Tangga.

Menunjukkan bahwa tingkat akuntabilitas kinerja organisasi publik sudah baik tercapainya dalam pelaksanaan program penanganan dan pengurangan sampah dengan menunjukkan hasil pengelolaan sampah dan juga setiap hasil kinerja selalu di evaluasi pegawai dinas lingkungan sesuai tugas dan fungsi setiap anggota tetapi kurang untuk transparansi kepada masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Aspek Produktivitas sejauh ini telah berjalan baik, namun belum optimal jika ditinjau jumlah sampah yang tertangani tiap tahun. Karena itu, diperlukan peningkatan sarana, penambahan petugas, dan kedisiplinan masyarakat agar pengelolaan sampah lebih efektif dan efisien. Aspek Kualitas Layanan belum bisa terpenuhi dengan baik terutama ketersediaan sarana dan prasarana pengelolaan sampah karena melihat ke depannya produksi sampah akan semakin banyak, dan juga pengoptimalan kebersihan walaupun sudah sesuai prosedur tetap di tingkatkan. Aspek responsivitas di rasa sudah cukup baik, karena adanya daya tanggap cepat atas setiap keluhan masyarakat yang masuk dan langsung menindak lanjuti dengan sigap, tegas dan ramah. Aspek responsibilitas di nilai telah menunjukkan tanggung jawab terhadap kebijakan seperti peraturan daerah Kota Gorontalo melalui program pengelolaan sampah dan kebersihan. Aspek akuntabilitas sudah cukup baik, tercapainya program penanganan dan

pengurangan sampah dengan menunjukkan hasil pengelolaan sampah dan juga setiap hasil kinerja selalu di evaluasi pegawai dinas lingkungan sesuai tugas dan fungsi setiap anggota, tetapi perlu transparansi laporan kinerja pada masyarakat.

Saran

Aspek produktivitas penggunaan sistem *monitoring* berbasis digital dapat membantu memantau proses pemilahan, pengumpulan, hingga pengangkutan secara *real-time* sehingga koordinasi lebih efektif. Aspek Kualitas Layanan Harus ada penambahan sarana prasarana, peningkatan pengelolaan TPS3R, penambahan petugas kebersihan dan untuk lebih baik di tambahkan juga teknologi seperti robot agar efektivitas lebih bekerja dengan baik. Aspek Responsivitas tetap pertahankan sikap sigap, tegas dan ramah dalam melayani serta adakan sistem pelayanan 24 jam agar setiap keluhan dan masukan dari masyarakat tidak ada yang terlewatkan. Aspek tanggungjawab Dinas Lingkungan Hidup dapat memberikan penghargaan atau insentif kepada hotel, rumah makan, dan tempat usaha yang menerapkan pemilahan sampah dengan baik, serta memberikan sanksi tegas bagi yang tidak mematuhi aturan. Aspek akuntabilitas perlu meningkatkan transparansi laporan kinerja kepada publik secara berkala, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan pengelolaan sampah dan turut berpartisipasi dalam pengawasan.

DAFTAR REFERENSI

- Aji, O. R., Pratiwi, A., & Suwartiningsih, N. (2024). Pemberdayaan anggota Pimpinan Cabang 'Aisyiyah (PCA) Gamping dalam pengolahan limbah organik rumah tangga. *KACANEGARA Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(2), 187. <https://doi.org/10.28989/kacanegara.v7i2.1970>
- Bataweya, N., Abdussamad, Z., & Tohopi, R. (2023). *Volume 4 Nomor 1 Oktober 2023*. 4. <https://doi.org/doi.org/10.37479/jjaps.v4i1>
- Cahyani, P. D., Adys, A. K., & Abdi. (2021). *Pengelolaan Sampah Di Kabupaten Kediri*. 2. <https://doi.org/10.26618/kimap.v2i5.4586>
- Dewi, A. Y., & Maesaroh. (2025). *ANALISIS KINERJA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI KABUPATEN PEMALANG*. 15(1), 405–419. <https://doi.org/doi.org/10.14710/jppmr.v15i1.54980>
- Diyah, H., Putri Ramadani, T., Raihan Lutfi, D. K., Rida Sulaeman, D., Ariza, S., & Hamka, H. (2025). Peningkatan Pelayanan Pengelolaan Tempat Penampungan Sementara Melalui Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Lingkup Kolaborasi di Kelurahan Petamburan. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7(1), 23–38. <https://doi.org/doi.org/10.32834/jsda.v7i1.912>
- Hendrayady, & Isa, R. (n.d.). *PELAYANAN PUBLIK*.

- Heri setiawan. (2023). *KINERJA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN SAMPAH (Studi di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Barat): Vol. VIII (Issue I)* [Universitas lampung]. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/74790>
- Hsb, K., & Lely. (2024). *PERAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP TERHADAP PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA UNTUK MEMBERIKAN HAK LINGKUNGAN YANG SEHAT BAGI MASYARAKAT KABUPATEN TAPANULI SELATAN*. 32(3), 167–186. <https://repository.uisu.ac.id/handle/123456789/3446>
- Kembaren, A. A. A., & Ridwan, M. (2024). Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Medan Dalam Pengelolaan Sampah. *Journal of Social Science Research*, 4(6), 9274–9282. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Linda, Aidin Hudani Awasinombu, & Hamid, W. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pengangkut Sampah Pada Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Kota Kendari. *Jurnal HOMANIS: Halu Oleo Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 388–399. <https://doi.org/10.55598/homanis.v2i2.84>
- Mahayani, N. M. H. (2024). GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 12(2), 67–68. <https://governance.lkispol.or.id/index.php/description>
- Maryati, S., Ahaliki, B., Taufik Bau, R. R., & Adnan Engelen, dan. (2025). Analisis Pola Penanganan Sampah Rumah Tangga dan Distribusi Infrastruktur Persampahan di Kota Gorontalo. *Jurnal Penelitian Geografi (GeoJPG)*, 4(1), 162–173. <https://doi.org/10.37905/geojpg.v4i1.34654>
- Rachman, E., Mokodongan, R., Daud, A., Koton, Y. P., Nusi, D., & Latif, H. Z. (2025). *PENGELOLAAN SAMPAH PERKOTAAN DI KOTA GORONTALO*. 2(November), 78–92. <https://e-journal.unbitago.ac.id/home/index.php/P-JIAMS/article/view/395>
- Sabilatul Husain. (2021). *Kinerja Aparatur Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah Di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat*. 1–13. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/6110>
- Sari, A. D. N. S. (2024). Pengaruh Faktor-faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan di Indonesia: Literature Review. *Business and Accounting Education Journal*, 5(3), 312–331. <https://doi.org/10.15294/baej.v5i3.10011>
- SP ngabito, Ismet sulila, Y. aneta. (2024). Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Bidang Kebersihan Dalam Penanganan Sampah di Kota Gorontalo. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(11), 142–149. <https://doi.org/doi.org/10.5281/zenodo.11424523> Kinerja
- Sriyanti. (2022). Pengendalian Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. *Jurnal Bintang PendidikanIndonesia*, 1(2), 24–39. <https://doi.org/doi.org/10.55606/jubpi.v1i2.1327>
- Subali, S., Tui, F., & Nani, Y. (2025). *Standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan*. 5(April). <https://doi.org/doi.org/10.37479/jjaps.v5i2.32383>
- Swastiani Dunggio. (2020). PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, VII(1), 119–128. <https://doi.org/doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>
- Tzeeah salsabillah pulukadang. (2024). *EVALUASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN SAMPAH DI KOTA GORONTALO PROVINSI GORONTALO*. 1–15.

- Wijaya & Fauji. (2021). Determinan Kinerja Karyawan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Nganjuk. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 1(2), 84–94. <https://doi.org/doi.org/10.54957/jolas.v1i2.103>
- Zulkifli, Z., & Kusnaedi, U. (2024). Manajemen Sampah dalam Pemanfaatan Potensi Sampah Secara Optimal (Studi Kasus Kota Bogor). *KALBISOCIO Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 11(1), 97–104. <https://doi.org/10.53008/kalbisocio.v11i1.3296>