Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 05, No. 02, Mei 2026, pp. 88-103
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.893

Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Persampahan di Kabupaten Mamuju

Sulmiah[1], Syawalia Fitri[2], Nina Agustina[3]

sulmiah@unm.ac.id, sywliaftrii@gmail.com, nina.agustina@unm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang persampahan di Kabupaten Mamuju sebagai respons atas masih rendahnya kinerja layanan dan meningkatnya kompleksitas permasalahan sampah di daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi dan permasalahan pelayanan persampahan, mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas pelayanan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik bidang persampahan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-analitis. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan studi dokumentasi terhadap Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Mamuju, unit pelaksana teknis, petugas lapangan, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan secara tematik dengan menggunakan Matriks Evaluasi Faktor Internal (EFI), Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE), dan matriks SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi strategi DLHK Kabupaten Mamuju berada pada Kuadran III, yang mengindikasikan perlunya penerapan strategi *turnaround*, yaitu pembenahan kelemahan internal untuk memanfaatkan peluang eksternal. Strategi prioritas yang dihasilkan meliputi pembangunan TPS 3R secara bertahap, penguatan kerja sama dengan sektor swasta, pengadaan infrastruktur pendukung, pengembangan komunitas peduli sampah, serta prioritisasi alokasi anggaran. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik bidang persampahan memerlukan pendekatan strategis yang terintegrasi antara penguatan kapasitas internal organisasi dan pemanfaatan peluang eksternal. Penelitian ini dibatasi pada aspek manajerial dan strategis pelayanan persampahan serta belum mengkaji secara mendalam aspek teknis pengolahan sampah.
Kata kunci: kualitas pelayanan publik; pelayanan persampahan; strategi; SWOT.

Abstract

This research examines strategies to improve the quality of public services in the solid waste management sector in Mamuju Regency in response to persistent service performance problems and increasing waste complexity. The study aims to analyze the conditions and problems of waste management services, identify internal and external factors affecting service quality, and formulate strategies for improving public service quality in this sector. A qualitative approach with a descriptive-analytical design was employed.

[1,2,3] Universitas Negeri Makasar

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 05, No. 02, Mei 2026, pp. 88-103
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.893

Data were collected through semi-structured interviews, observations, and document analysis involving the Environmental and Sanitation Agency of Mamuju Regency, technical units, field officers, and service users. Data were analyzed thematically using the Internal Factor Evaluation (IFE) Matrix, External Factor Evaluation (EFE) Matrix, and SWOT analysis. The findings indicate that the agency's strategic position lies in Quadrant III, suggesting the need for a *turnaround* strategy focused on overcoming internal weaknesses to capitalize on external opportunities. Priority strategies include gradual development of 3R waste processing facilities, strengthening partnerships with the private sector, improving supporting infrastructure, fostering community-based waste initiatives, and prioritizing budget allocation for service improvement. The study concludes that enhancing public service quality in waste management requires an integrated strategic approach combining internal capacity strengthening and effective utilization of external opportunities. This study is limited to managerial and strategic aspects and does not explore technical waste treatment processes in detail.
Keywords: public service quality; solid waste services; strategy; SWOT.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan instrumen utama negara dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat serta menjadi indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan (Denhardt & Denhardt, 2018; Bovaird & Löffler, 2019). Kualitas pelayanan publik tidak hanya merefleksikan kinerja birokrasi, tetapi juga mencerminkan kapasitas pemerintah dalam merumuskan kebijakan, mengelola sumber daya, dan merespons tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Osborne, 2018; Alford & Yates, 2019). Dalam konteks pemerintahan daerah, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda strategis seiring dengan menguatnya tuntutan terhadap layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Bryson et al., 2018). Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki implikasi langsung terhadap kualitas hidup masyarakat adalah pelayanan persampahan, karena berkaitan erat dengan kesehatan lingkungan, kenyamanan ruang publik, serta keberlanjutan ekosistem (UN-Habitat, 2020).

Perkembangan jumlah penduduk, urbanisasi, dan perubahan pola konsumsi masyarakat telah mendorong peningkatan volume dan

kompleksitas jenis sampah di berbagai daerah (Guerrero et al., 2019; Wilson et al., 2020). Kondisi ini menuntut pemerintah daerah tidak hanya mampu mengelola sampah secara teknis, tetapi juga menyelenggarakan pelayanan persampahan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Kaza et al., 2018). Namun demikian, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan persampahan masih dihadapkan pada berbagai persoalan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, lemahnya koordinasi kelembagaan, serta belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam pengurangan dan pemilahan sampah (Scheinberg et al., 2018). Persoalan-persoalan tersebut menunjukkan bahwa masalah persampahan tidak semata-mata bersifat teknis operasional, melainkan juga merupakan persoalan pelayanan publik yang membutuhkan pendekatan strategis.

Kabupaten Mamuju sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Barat menghadapi tantangan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan persampahan. Peningkatan timbulan sampah setiap tahun tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelayanan, baik dari sisi armada pengangkut, cakupan wilayah pelayanan, maupun sistem pengelolaan di Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Dampak dari kondisi tersebut terlihat pada masih ditemukannya tumpukan sampah di sejumlah titik, keterlambatan pengangkutan, serta rendahnya praktik pengelolaan sampah berbasis pengurangan dari sumber. Situasi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan persampahan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat dan memerlukan upaya perbaikan yang terencana dan berkelanjutan (Nguyen et al., 2020).

Berbagai penelitian sebelumnya tentang persampahan di tingkat daerah umumnya menitikberatkan pada aspek pengelolaan sampah atau peran organisasi perangkat daerah dalam pelaksanaan program persampahan (Suryani & Pratama, 2019; Rahman et al., 2021). Meskipun penting, kajian-

kajian tersebut masih relatif terbatas dalam mengintegrasikan analisis strategi organisasi dengan dimensi kualitas pelayanan publik. Padahal, perspektif strategi diperlukan untuk memahami bagaimana pemerintah daerah memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki, sekaligus meminimalkan kelemahan dan ancaman, guna mendorong peningkatan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat (George et al., 2019). Keterbatasan kajian yang mengaitkan secara langsung antara strategi organisasi dan kualitas pelayanan publik, khususnya pada bidang persampahan, menjadi celah penelitian yang perlu diisi.

Berdasarkan kondisi tersebut, artikel ini memfokuskan kajian pada analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang persampahan di Kabupaten Mamuju. Ruang lingkup pembahasan diarahkan pada identifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan persampahan, serta perumusan alternatif strategi yang berorientasi pada perbaikan kualitas layanan. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis kondisi dan permasalahan pelayanan persampahan, mengkaji faktor-faktor strategis yang memengaruhi kualitas pelayanan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik bidang persampahan yang dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah dalam memperkuat kinerja layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

a. Konsep dan Hakikat Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam perspektif administrasi publik kontemporer, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai proses

penciptaan nilai publik (*public value*) yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pelayanan.

Denhardt dan Denhardt (2018) menegaskan bahwa paradigma *New Public Service* menekankan peran pemerintah sebagai pelayan warga negara, bukan semata-mata pengendali atau pengarah. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin akses, keadilan, dan kualitas pelayanan bagi seluruh warga. Pandangan ini sejalan dengan Osborne (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan publik modern harus berorientasi pada kolaborasi dan ko-produksi antara pemerintah dan masyarakat.

Secara normatif, pelayanan publik bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dikelola secara profesional, transparan, dan akuntabel.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik berlandaskan pada sejumlah prinsip dasar, antara lain efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan. Prinsip-prinsip tersebut menuntut agar pelayanan tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Bovaird dan Löffler (2019) menekankan bahwa pelayanan publik berkualitas lahir dari tata kelola kolaboratif yang melibatkan aktor pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Kolaborasi tersebut memungkinkan terciptanya layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari konteks tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilannya.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan dibandingkan dengan harapan mereka.

Nguyen et al. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sektor publik memiliki karakteristik yang lebih kompleks dibanding sektor privat karena melibatkan dimensi keadilan, kepastian hukum, dan kepentingan publik.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik mencerminkan kemampuan organisasi pemerintah dalam menyediakan layanan yang memenuhi standar dan harapan masyarakat.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al. (2018) mengemukakan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliability (keandalan) – kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten.
2. Responsiveness (daya tanggap) – kesediaan aparatur membantu dan merespons kebutuhan pengguna layanan.
3. Assurance (jaminan) – kompetensi dan profesionalitas aparatur dalam memberikan pelayanan.
4. Empathy (empati) – perhatian dan kepedulian terhadap pengguna layanan.
5. Tangibles (bukti fisik) – ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Kelima dimensi tersebut banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menggambarkan kualitas layanan secara komprehensif.

3. Pelayanan Publik Bidang Persampahan

a. Konsep Pelayanan Persampahan

Pelayanan persampahan merupakan bagian dari pelayanan dasar yang berkaitan dengan pengelolaan sampah mulai dari sumber hingga tempat pemrosesan akhir. UN-Habitat (2020) menyatakan bahwa pelayanan persampahan yang efektif berkontribusi langsung terhadap kesehatan masyarakat dan kualitas lingkungan.

Guerrero, Maas, dan Hogland (2019) menjelaskan bahwa pelayanan persampahan tidak hanya mencakup aspek teknis pengumpulan dan pengangkutan, tetapi juga aspek kelembagaan, pembiayaan, dan partisipasi masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan persampahan harus dipandang sebagai sistem pelayanan publik yang kompleks.

b. Tantangan Pelayanan Persampahan

Kaza et al. (2018) mengidentifikasi bahwa tantangan utama pelayanan persampahan di negara berkembang meliputi keterbatasan infrastruktur, rendahnya kapasitas SDM, dan lemahnya tata kelola. Scheinberg et al. (2018) menambahkan bahwa koordinasi kelembagaan yang lemah seringkali menyebabkan rendahnya kinerja pelayanan persampahan.

Kondisi tersebut menuntut adanya strategi yang komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan persampahan.

4. Manajemen Strategis Sektor Publik

a. Konsep Manajemen Strategis

Manajemen strategis merupakan proses perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang. Bryson, Edwards, dan Van Slyke (2018) menyatakan bahwa manajemen strategis sektor publik membantu organisasi pemerintah merespons dinamika lingkungan internal dan eksternal.

Pendekatan ini menekankan pentingnya analisis faktor internal dan eksternal sebagai dasar perumusan strategi.

b. Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

George et al. (2019) menegaskan bahwa strategi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik. Strategi yang baik memungkinkan organisasi memanfaatkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman.

Dalam konteks pelayanan persampahan, strategi peningkatan kualitas pelayanan diarahkan pada penguatan kapasitas SDM, perbaikan sarana prasarana, penguatan tata kelola, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif-analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena penyelenggaraan pelayanan publik bidang persampahan, khususnya terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan. Tipe deskriptif-analitis digunakan untuk menggambarkan kondisi empiris pelayanan persampahan sekaligus menganalisis faktor-faktor yang memengaruhinya sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik bidang persampahan, yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Mamuju beserta unit pelaksana teknis yang terkait. Subjek penelitian meliputi pejabat struktural dan fungsional pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, pengelola UPTD persampahan, petugas lapangan, serta masyarakat pengguna layanan persampahan. Penentuan subjek dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan dan pemanfaatan pelayanan persampahan.

Penelitian dibatasi pada kajian strategi peningkatan kualitas pelayanan publik bidang persampahan yang dianalisis melalui faktor internal dan eksternal organisasi serta dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan publik. Penelitian tidak membahas aspek teknis rekayasa pengolahan sampah secara mendalam, melainkan menitikberatkan pada aspek manajerial dan strategis penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat, dengan fokus lokasi pada kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan serta unit pelayanan persampahan. Waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih tiga bulan yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan artikel.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan kunci untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan persampahan, permasalahan yang dihadapi, serta strategi yang telah dan dapat diterapkan. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan, kondisi sarana prasarana, dan interaksi petugas dengan masyarakat. Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder berupa dokumen kebijakan, laporan kinerja, dan data pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas pelayanan persampahan, kemudian digunakan sebagai dasar perumusan alternatif strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 05, No. 02, Mei 2026, pp. 88-103
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.893

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang persampahan di Kabupaten Mamuju dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal organisasi dan faktor eksternal lingkungan. Analisis terhadap faktor-faktor tersebut penting untuk memahami kapasitas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kabupaten Mamuju dalam menyelenggarakan pelayanan yang andal, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, membangun tata kelola yang efektif, serta merumuskan strategi yang adaptif terhadap perubahan lingkungan (Osborne, 2018; Bryson et al., 2018).

Berdasarkan Matriks Evaluasi Faktor Internal (EFI), kekuatan utama DLHK Kabupaten Mamuju terletak pada ketersediaan sumber daya manusia yang relatif aktif dan berdedikasi serta adanya kewenangan formal dalam pengelolaan sampah di tingkat daerah. Kekuatan ini merupakan modal institusional yang penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada dimensi keandalan dan jaminan layanan. Namun, hasil EFI juga menunjukkan bahwa kelemahan internal masih mendominasi, terutama terkait keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan jangkauan pelayanan, anggaran yang terbatas, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menegaskan bahwa keterbatasan kapasitas internal organisasi menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan publik di sektor persampahan (Kaza et al., 2018; Scheinberg et al., 2018).

Pada sisi eksternal, hasil Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE) menunjukkan adanya peluang yang cukup besar bagi DLHK Kabupaten Mamuju, khususnya melalui penerapan Tempat Pengolahan Sampah 3R (TPS 3R) dan keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan sampah berbasis komunitas. Peluang ini relevan dengan pendekatan pelayanan publik modern

yang menekankan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan (Bovaird & Löffler, 2019). Di sisi lain, ancaman utama berasal dari rendahnya kesadaran masyarakat, kebiasaan membuang sampah sembarangan, serta risiko ketidakmampuan organisasi dalam mengelola sampah secara efektif. Ancaman-ancaman tersebut berpotensi menurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik apabila tidak direspons secara strategis.

Hasil pemetaan faktor internal dan eksternal menempatkan DLHK Kabupaten Mamuju pada Kuadran III dalam matriks SWOT, yang menunjukkan bahwa organisasi menghadapi peluang eksternal yang besar, tetapi masih dibatasi oleh kelemahan internal yang kuat. Menurut kerangka manajemen strategis sektor publik, kondisi ini menuntut penerapan strategi *turnaround*, yaitu strategi yang berfokus pada pembenahan internal untuk memanfaatkan peluang yang tersedia (Bryson et al., 2018; David & David, 2016), sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Dengan demikian, prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan publik bidang persampahan adalah memperkuat kapasitas internal organisasi.

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 05, No. 02, Mei 2026, pp. 88-103
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.893

Gambar 1. Matriks SWOT Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Persampahan di Kabupaten Mamuju



Sumber: Data primer, diolah penulis (2025)

Berdasarkan hasil formulasi strategi yang disajikan pada Gambar 1, strategi W–O diposisikan sebagai strategi utama karena paling sesuai dengan karakteristik Kuadran III, yaitu kondisi organisasi yang memiliki peluang eksternal besar tetapi masih dibatasi oleh kelemahan internal. Strategi pembangunan TPS 3R secara bertahap, misalnya, tidak hanya berfungsi sebagai solusi teknis pengelolaan sampah, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perluasan akses layanan, peningkatan keandalan pengangkutan, serta penguatan bukti fisik pelayanan. Dengan demikian, keberadaan TPS 3R berpotensi meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan persampahan. Temuan ini sejalan dengan UN-Habitat (2020) yang menegaskan bahwa sistem pengelolaan

sampah berbasis 3R berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan perkotaan.

Selain itu, strategi kerja sama dengan sektor swasta dan pengembangan komunitas peduli sampah memperkuat dimensi kolaboratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kolaborasi lintas aktor memungkinkan pemerintah daerah mengatasi keterbatasan sumber daya sekaligus memperluas kapasitas layanan (Bovaird & Löffler, 2019). Dalam konteks Kabupaten Mamuju, kolaborasi tersebut berpotensi mengurangi keterbatasan anggaran serta meningkatkan partisipasi masyarakat yang selama ini menjadi salah satu kelemahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan persampahan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik bidang persampahan di Kabupaten Mamuju memerlukan pendekatan strategis yang berorientasi pada pembenahan internal organisasi dan pemanfaatan peluang eksternal secara simultan. Strategi *turnaround* yang dihasilkan tidak hanya relevan secara empiris, tetapi juga konsisten dengan teori manajemen strategis sektor publik dan paradigma pelayanan publik modern. Dengan implementasi strategi yang terencana dan konsisten, DLHK Kabupaten Mamuju memiliki peluang besar untuk meningkatkan kinerja layanan persampahan serta memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang persampahan di Kabupaten Mamuju masih menghadapi berbagai keterbatasan, terutama yang bersumber dari kelemahan internal organisasi, meskipun tersedia peluang eksternal yang cukup besar untuk dikembangkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan persampahan tidak semata-mata bersifat teknis, melainkan juga berkaitan erat dengan kapasitas

manajerial, tata kelola, serta kemampuan organisasi dalam merumuskan dan mengimplementasikan strategi pelayanan publik.

Hasil analisis faktor internal dan eksternal menempatkan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Mamuju pada Kuadran III dalam matriks SWOT, yang mengindikasikan perlunya penerapan strategi *turnaround*. Strategi ini menekankan pentingnya pembenahan kelemahan internal organisasi agar peluang eksternal dapat dimanfaatkan secara optimal. Temuan ini memperkuat argumen bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik bidang persampahan harus diawali dengan penguatan kapasitas internal, terutama pada aspek sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta pengelolaan anggaran.

Strategi prioritas yang dihasilkan, seperti pembangunan TPS 3R secara bertahap, penguatan kerja sama dengan sektor swasta, pengadaan infrastruktur pendukung, serta pengembangan komunitas peduli sampah, terbukti relevan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Strategi-strategi tersebut tidak hanya berorientasi pada perbaikan aspek teknis pengelolaan sampah, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan dimensi kualitas pelayanan publik, seperti keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan strategis berbasis integrasi faktor internal dan eksternal merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan persampahan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis merekomendasikan kepada Pemerintah Kabupaten Mamuju, khususnya Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, untuk memprioritaskan kebijakan dan program yang berorientasi pada penguatan kapasitas internal organisasi, terutama melalui peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, pengembangan kompetensi aparatur, serta penajaman alokasi anggaran pada kegiatan yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penguatan kolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat perlu dijadikan sebagai bagian integral dari strategi

pelayanan persampahan guna mengatasi keterbatasan sumber daya dan meningkatkan partisipasi publik.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran guna mengukur secara lebih objektif pengaruh strategi terhadap kualitas pelayanan publik bidang persampahan. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas lokus penelitian atau membandingkan antar daerah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik terbaik (*best practices*) dalam penyelenggaraan pelayanan persampahan di tingkat daerah.

Daftar Rujukan

Alford, J., & Yates, S. (2019). Co-production of public services in Australia: The roles of government organizations and co-producers. *Australian Journal of Public Administration, 78*(2), 159–176. https://doi.org/10.1111/1467-8500.12348

Bovaird, T., & Löffler, E. (2019). *Public management and governance* (3rd ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315264801

Bryson, J. M., Edwards, L. H., & Van Slyke, D. M. (2018). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review, 20*(3), 317–339. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111

David, F. R., & David, F. R. (2016). *Strategic management: A competitive advantage approach, concepts and cases* (16th ed.). Pearson Education.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2018). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315676642

George, B., Desmidt, S., Nielsen, P. A., & Baekgaard, M. (2019). Rational planning and politicians' preferences for spending and reform. *Public Administration Review, 79*(2), 216–228. https://doi.org/10.1111/puar.13005

Guerrero, L. A., Maas, G., & Hogland, W. (2013). Solid waste management challenges for cities in developing countries. *Waste Management, 33*(1), 220–232. https://doi.org/10.1016/j.wasman.2012.09.008

Kaza, S., Yao, L., Bhada-Tata, P., & Van Woerden, F. (2018). *What a waste 2.0: A global snapshot of solid waste management to 2050*. World Bank. https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30317

Nguyen, T. N., Phan, A. C., & Matsui, Y. (2020). Service quality and customer satisfaction: A review of service quality models. *International Journal of Quality & Reliability Management, 37*(3), 386–403. https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2018-0297

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review, 20*(2), 225–231. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350464

Rahman, A., Setiawan, B., & Putri, N. (2021). Pengelolaan sampah dan kinerja pelayanan publik daerah. *Jurnal Kebijakan Publik, 12*(2), 101–114.

Scheinberg, A., Wilson, D. C., & Rodic-Wiersma, L. (2018). *Solid waste management in the world's cities* (2nd ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315840944

Suryani, I., & Pratama, R. (2019). Pengelolaan sampah perkotaan berbasis masyarakat. *Jurnal Lingkungan dan Pembangunan, 6*(1), 25–34.

UN-Habitat. (2020). *Waste wise cities tool: Step-by-step guide for assessing municipal solid waste management systems*. United Nations Human Settlements Programme. https://unhabitat.org

Wilson, D. C., Rodic, L., & Modak, P. (2020). *Global waste management outlook 2020*. United Nations Environment Programme. https://www.unep.org