

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN RETRIBUSI SAMPAH BERBASIS INDIKATOR KINERJA DI KELURAHAN BIROBULI UTARA KOTA PALU

Ritamin^{1*}, Dewi Cahyawati Abdullah², Mini³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
17-04-2026

Disetujui:
05-05-2026

Dipublikasi:
01-06-2026

Kata Kunci:

Kinerja ASN; Pelayanan Publik; Retribusi Sampah; Kinerja Aparatur

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan retribusi sampah di Kelurahan Birobuli Utara Kota Palu. Permasalahan penelitian dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai kendala dalam pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya, belum meratanya pelayanan, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran retribusi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Informan penelitian terdiri dari lurah, sekretaris kelurahan, aparatur kelurahan, dan masyarakat yang dipilih secara purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN dalam pelayanan retribusi sampah berdasarkan indikator kualitas dan ketepatan waktu tergolong baik, ditandai dengan pelayanan yang relatif responsif dan pelaksanaan tugas yang sesuai jadwal. Namun, pada indikator kuantitas, efektivitas, dan kemandirian masih ditemukan berbagai kelemahan, seperti keterbatasan armada dan tenaga kerja, pemanfaatan sumber daya yang belum optimal, serta rendahnya inisiatif aparatur dalam pelaksanaan tugas. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja ASN dalam pelayanan retribusi sampah belum optimal secara menyeluruh dan memerlukan perbaikan, terutama dalam aspek efektivitas, pemerataan pelayanan, dan penguatan kapasitas aparatur.

PENDAHULUAN

Pengelolaan sampah merupakan salah satu isu strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah perkotaan. Pertumbuhan jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi yang semakin meningkat berimplikasi langsung terhadap peningkatan volume sampah, sehingga menuntut adanya sistem pengelolaan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, pelayanan retribusi sampah menjadi instrumen penting yang tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan daerah, tetapi juga sebagai mekanisme untuk mendukung keberlanjutan pengelolaan lingkungan (Mahmudi, 2007).

Pelayanan retribusi sampah tidak terlepas dari peran Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana utama pelayanan publik. Kinerja ASN menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Menurut Robbins (2006), kinerja individu dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan

kemandirian. Indikator-indikator ini relevan dalam menilai sejauh mana aparatur mampu menjalankan tugas pelayanan secara optimal.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga menekankan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dalam penyediaan pelayanan dasar, termasuk pengelolaan sampah. Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 mengatur bahwa pengelolaan sampah harus dilakukan secara terintegrasi dari hulu hingga hilir.

Namun demikian, dalam praktiknya, implementasi pelayanan retribusi sampah sering kali menghadapi berbagai kendala. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa permasalahan umum dalam pelayanan persampahan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi (Sinambela, 2006; Moenir, 2005). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang ideal dengan realitas di lapangan.

Kelurahan Birobuli Utara sebagai bagian dari Kota Palu juga menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan pelayanan retribusi sampah. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti keterlambatan pengangkutan sampah, belum meratanya pelayanan, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait kewajiban pembayaran retribusi. Selain itu, keterbatasan armada dan tenaga operasional turut memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas tentang pelayanan publik dan pengelolaan sampah, kajian yang secara spesifik menganalisis kinerja ASN dalam pelayanan retribusi sampah pada level kelurahan masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian cenderung berfokus pada aspek kebijakan atau manajemen persampahan secara umum, sehingga belum memberikan gambaran mendalam mengenai kinerja aparatur sebagai pelaksana layanan di tingkat akar rumput.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengisi kesenjangan (research gap) dalam kajian pelayanan publik, khususnya terkait kinerja ASN dalam pelayanan retribusi sampah di tingkat kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja ASN dalam pelayanan retribusi sampah di Kelurahan Birobuli Utara Kota Palu dengan menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006), yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan retribusi sampah di tingkat lokal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk memahami kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan retribusi sampah di Kelurahan Birobuli Utara Kota Palu. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan di Kantor Kelurahan Birobuli Utara.

Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, yaitu lurah, sekretaris kelurahan, aparatur kelurahan, dan masyarakat. Data sekunder diperoleh dari dokumen yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2012).

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam (in-depth interview), dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana yang mencakup kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai informan guna memastikan konsistensi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kualitas

Kualitas pelayanan retribusi sampah di Kelurahan Birobuli Utara secara umum dinilai baik oleh informan. Aparatur dinilai cukup responsif dalam melayani masyarakat serta mampu memberikan penjelasan terkait mekanisme pembayaran retribusi. Salah satu informan masyarakat menyatakan:

“Pelayanannya sudah cukup baik, petugasnya juga ramah kalau ditanya soal retribusi, cuma kadang masih kurang cepat kalau ada keluhan.”

Hal serupa juga disampaikan oleh aparatur kelurahan:

“Kami berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, terutama dalam hal komunikasi dengan masyarakat agar mereka paham pentingnya retribusi sampah.”

Meskipun demikian, masih terdapat catatan terkait kecepatan respons dalam menangani keluhan masyarakat.

Kuantitas

Kuantitas pelayanan retribusi sampah masih belum optimal. Hal ini terlihat dari belum meratanya cakupan pelayanan di seluruh wilayah serta keterbatasan jumlah armada dan tenaga operasional. Seorang informan masyarakat mengungkapkan:

“Tidak semua wilayah terlayani dengan rutin, kadang ada yang terlewat karena petugasnya terbatas.”

Pernyataan ini diperkuat oleh aparatur:

“Jumlah petugas dan armada memang masih kurang, jadi pelayanan belum bisa menjangkau semua wilayah secara maksimal.”

Kondisi ini menunjukkan bahwa volume pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Ketepatan Waktu

Dari aspek ketepatan waktu, pelayanan retribusi sampah dinilai cukup baik. Jadwal pengangkutan umumnya telah ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten. Seorang informan masyarakat menyatakan:

“Kalau jadwalnya, biasanya sudah teratur, petugas datang sesuai waktu yang ditentukan.”

Hal ini juga ditegaskan oleh aparatur:

“Kami sudah memiliki jadwal tetap untuk pengangkutan sampah agar pelayanan lebih tertib dan teratur.”

Meskipun demikian, dalam kondisi tertentu seperti keterbatasan armada, masih terjadi keterlambatan pelayanan.

Efektivitas

Efektivitas pelayanan retribusi sampah masih tergolong kurang optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran, sarana, maupun tenaga kerja. Salah satu informan menyatakan:

“Kadang pelayanan belum maksimal karena fasilitasnya kurang, jadi hasilnya juga tidak optimal.”

Aparatur juga mengakui:

“Kami masih terkendala pada anggaran dan fasilitas, sehingga belum bisa memberikan pelayanan yang sepenuhnya efektif.”

Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sumber daya belum mampu menghasilkan output pelayanan yang maksimal.

Kemandirian

Kemandirian aparatur dalam menjalankan tugas masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari masih adanya ketergantungan terhadap arahan atasan dalam pelaksanaan tugas. Seorang informan menyatakan:

“Beberapa petugas masih menunggu instruksi, belum semua bisa mengambil inisiatif sendiri.”

Hal serupa juga diakui oleh aparatur:

“Memang masih ada yang perlu dibina agar lebih mandiri dalam bekerja.”

Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat inisiatif dan tanggung jawab individu aparatur masih perlu ditingkatkan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan retribusi sampah di Kelurahan Birobuli Utara belum sepenuhnya optimal jika ditinjau berdasarkan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006). Meskipun terdapat beberapa aspek yang telah berjalan dengan baik, seperti kualitas dan ketepatan waktu pelayanan, namun masih terdapat kelemahan yang cukup signifikan pada aspek kuantitas, efektivitas, dan kemandirian.

Kualitas pelayanan yang relatif baik menunjukkan bahwa aparatur telah mampu membangun komunikasi yang cukup efektif dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menekankan pentingnya sikap responsif dan kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Sinambela, 2006). Namun demikian, masih adanya keluhan terkait kecepatan respons menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Pada aspek ketepatan waktu, konsistensi jadwal pelayanan menunjukkan adanya upaya pengelolaan yang cukup baik dari aparatur. Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam kinerja karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat. Namun, keterlambatan yang masih terjadi dalam kondisi tertentu mengindikasikan bahwa sistem pelayanan belum sepenuhnya stabil.

Sebaliknya, pada aspek kuantitas, keterbatasan cakupan pelayanan menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan yang dimiliki belum mampu menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat. Kondisi ini mencerminkan adanya keterbatasan sumber daya, baik dari segi jumlah tenaga kerja maupun sarana operasional. Hal ini sejalan dengan pandangan Moenir (2005) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Lebih lanjut, rendahnya efektivitas pelayanan menunjukkan bahwa pemanfaatan sumber daya yang tersedia belum optimal. Keterbatasan anggaran dan fasilitas menjadi kendala utama dalam menghasilkan output pelayanan yang maksimal. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya diukur dari keberhasilan pelaksanaan tugas, tetapi juga dari sejauh mana sumber daya yang digunakan mampu memberikan hasil yang optimal (Mahmudi, 2007).

Selain itu, aspek kemandirian aparatur yang masih rendah menunjukkan adanya permasalahan dalam budaya kerja. Ketergantungan terhadap arahan atasan mengindikasikan bahwa aparatur belum sepenuhnya memiliki inisiatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Padahal, kemandirian merupakan salah satu indikator penting dalam kinerja individu yang mencerminkan profesionalisme aparatur (Robbins, 2006).

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal pelayanan publik dengan realitas di lapangan yang dipengaruhi oleh keterbatasan kapasitas sumber daya dan kelemahan sistem pengelolaan pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan tidak cukup dilakukan pada aspek individu aparatur, tetapi harus diarahkan pada penguatan sistem manajemen pelayanan serta peningkatan kapasitas organisasi secara menyeluruh. Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi sebagai bagian dari inovasi pelayanan perlu diiringi dengan peningkatan kapasitas aparatur, mengingat keterbatasan kemampuan teknis masih menjadi hambatan utama dalam implementasi pelayanan publik (Hakim, 2026).

KESIMPULAN

Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan retribusi sampah di Kelurahan Birobuli Utara menunjukkan ketimpangan antar indikator, yang mengindikasikan bahwa permasalahan utama tidak terletak pada interaksi pelayanan di tingkat front-line, melainkan pada kapasitas sistem dan perilaku organisasi. Keterbatasan sumber daya serta lemahnya pengelolaan operasional berdampak langsung pada rendahnya jangkauan dan efektivitas pelayanan. Selain itu, belum kuatnya budaya kerja yang mandiri turut menghambat optimalisasi kinerja aparatur. Dengan demikian, kinerja pelayanan retribusi sampah tidak dapat dipahami semata sebagai persoalan individu aparatur, tetapi sebagai persoalan struktural yang berkaitan dengan manajemen sumber daya, tata kelola pelayanan, dan penguatan kapasitas organisasi secara menyeluruh.

REFERENSI

- Hakim, R. L. (2026). Tantangan implementasi digitalisasi desa di Indonesia: Tinjauan literatur. *PATRIOT: Journal of Public Administration and Policy*, 1(2), 50–61.
- Mahmudi, M. (2007). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage.
- Moenir, H. A. S. (2005). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga*.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku organisasi (Edisi Indonesia)*. Indeks.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.