



Analisis Kebijakan Pengelolaan Sampah di Kota Medan dan Dampaknya terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Wendi Rehan Situmorang

Universitas Negeri Medan

FredySyah Putra

Universitas Negeri Medan

Gracelino Prasetyo Nainggolan

Universitas Negeri Medan

Mario Purba

Universitas Negeri Medan

Jogi Situmorang

Universitas Negeri Medan

Jl. William Iskandar Ps. V. Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang,
Sumatera Utara 20221

Korespondensi penulis: wendisitumorang225@gmail.com

Abstract. *This study examines the waste management policies implemented in Medan City and their impact on the effectiveness of public service delivery. The research employs a literature review method by analyzing regional regulations, governmental reports, and peer-reviewed journal articles published within the past five years. The findings indicate that improvements in waste governance—such as enhanced waste collection systems, expanded processing facilities, and community-based regulatory approaches—significantly contribute to better public service outcomes. Consistent policy implementation has been shown to reduce waste accumulation, improve environmental cleanliness, and increase citizen satisfaction with government services. However, the study also identifies several obstacles, including limited transportation fleets, low household waste-sorting discipline, and insufficient monitoring in certain areas. These results highlight the need for stronger collaboration between local government, communities, and private stakeholders to optimize policy implementation. This research provides theoretical insight into the link between environmental governance and public service effectiveness while offering practical recommendations for strengthening sustainable waste management systems at the local level.*

Keywords: *waste management policy, public services, Medan City, effectiveness, environmental governance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ads intrusiveness dan ads irritation terhadap ads avoidance dengan attitude toward ads sebagai variabel mediasi, khususnya dalam konteks iklan di platform TikTok. Fenomena meningkatnya eksposur iklan digital yang bersifat tiba-tiba dan mengganggu mendorong perlunya pemahaman terhadap faktor-faktor psikologis yang memengaruhi sikap dan perilaku pengguna. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan metode survei kepada 100 responden pengguna TikTok yang pernah terpapar iklan, dan data dianalisis menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ads irritation memiliki pengaruh signifikan terhadap ads avoidance, yang menegaskan peran kuat dari faktor emosional negatif dalam mendorong penghindaran iklan. Sementara itu, ads intrusiveness secara signifikan memengaruhi attitude toward ads, namun tidak secara langsung berdampak pada ads avoidance. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa attitude toward ads memediasi hubungan antara ads intrusiveness dan ads avoidance, menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap intrusiveness baru berdampak pada penghindaran iklan apabila membentuk sikap negatif terlebih dahulu. Dengan demikian, sikap terhadap iklan terbukti sebagai variabel penting dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap iklan digital. Penelitian ini memberikan implikasi bagi pemasar digital untuk merancang iklan yang tidak hanya relevan dan tidak mengganggu, tetapi juga mampu membangun sikap positif pengguna guna meminimalkan ads avoidance.

Kata Kunci: kebijakan pengelolaan sampah, pelayanan publik, Kota Medan, efektivitas, tata kelola lingkungan

PENDAHULUAN

Pengelolaan sampah merupakan persoalan yang semakin kompleks di kota-kota besar Indonesia, termasuk Kota Medan yang menjadi salah satu pusat urbanisasi dan aktivitas bisnis terbesar di wilayah Sumatra. Meningkatnya jumlah penduduk, pola konsumsi yang berubah, serta intensitas kegiatan ekonomi yang tinggi membuat volume sampah di Kota Medan terus bertambah dari tahun ke tahun. Kondisi ini menuntut pemerintah kota untuk merumuskan kebijakan pengelolaan sampah yang lebih komprehensif dan berorientasi pada keberlanjutan. Beragam kebijakan telah dikeluarkan Pemerintah Kota Medan, mulai dari penerapan konsep Reduce, Reuse, Recycle (3R), penataan ulang Tempat Pembuangan Sementara (TPS), pengoptimalan TPA Terjun, hingga menjalin kerja sama dengan komunitas dan sektor swasta. Meski demikian, masalah klasik seperti penumpukan sampah di berbagai sudut kota, keterbatasan sarana, serta ketidakteraturan layanan pengangkutan masih muncul sebagai indikator bahwa efektivitas kebijakan belum optimal.

Urgensi penelitian ini berangkat dari perlunya memahami sejauh mana kebijakan pengelolaan sampah yang diterapkan di Kota Medan mampu menghasilkan pelayanan publik yang efektif, khususnya dalam layanan kebersihan. Literatur menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan sampah menjadi salah satu komponen penting dalam kinerja pelayanan publik karena berpengaruh langsung terhadap kesehatan lingkungan, kenyamanan kota, hingga kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Putri & Rahmadana, 2021; Suryani, 2022). Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kebijakan pengelolaan sampah tidak hanya bergantung pada proses teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh karakteristik sosial seperti keterlibatan masyarakat, tingkat kepatuhan terhadap aturan, serta efektivitas komunikasi kebijakan (Amalia & Firmansyah, 2023). Dengan demikian, mengevaluasi implementasi kebijakan di Kota Medan menjadi penting untuk melihat bagaimana berbagai faktor tersebut saling berinteraksi.

Kajian-kajian terbaru mengungkapkan bahwa berbagai pemerintah daerah di Indonesia menghadapi tantangan serupa dalam mengelola sampah, terutama terkait keterbatasan armada, kapasitas TPA yang menurun, lemahnya pengawasan, dan minimnya inovasi sistemik (Nababan et al., 2023; Julianto, 2021). Meski beberapa kota seperti Surabaya dan Denpasar berhasil mengembangkan model pengelolaan sampah yang lebih modern melalui pemberdayaan masyarakat dan pemanfaatan teknologi, pembahasan yang secara khusus menganalisis kondisi Kota Medan masih belum banyak ditemukan. Oleh sebab itu, analisis mendalam mengenai implementasi kebijakan pengelolaan sampah di Kota Medan memiliki nilai penting, baik untuk pengetahuan akademik maupun rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah.

Penelitian ini ditujukan untuk mengkaji bagaimana kebijakan pengelolaan sampah di Kota Medan dilaksanakan serta bagaimana kebijakan tersebut berdampak terhadap efektivitas pelayanan publik di bidang kebersihan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran nyata mengenai capaian kebijakan, hambatan-hambatan yang dihadapi, serta dampak implementasi kebijakan terhadap kualitas layanan kebersihan yang dirasakan masyarakat. Temuan penelitian ini diharapkan pula dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kebijakan pengelolaan sampah dan kinerja pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki sistem pengelolaan sampah yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

KAJIAN TEORI

Kajian mengenai pengelolaan sampah di perkotaan terus berkembang seiring meningkatnya volume sampah akibat pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi. Berbagai penelitian menekankan bahwa efektivitas pengelolaan sampah dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang konsisten, terintegrasi, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan. Menurut Wijayanti dan Suryani

(2020, *Sistem Pengelolaan Sampah Perkotaan*), keberhasilan pengelolaan sampah di kota besar sangat bergantung pada sinergi antara regulasi, infrastruktur, dan perubahan perilaku masyarakat. Perspektif ini memperlihatkan bahwa kebijakan pengelolaan sampah tidak hanya berbasis teknis, tetapi juga sosial dan kelembagaan.

Selain itu, kajian terbaru oleh Putri (2022, *Kebijakan Lingkungan Perkotaan*) menunjukkan bahwa tantangan utama pengelolaan sampah di kota besar di Indonesia adalah lemahnya implementasi kebijakan. Banyak peraturan daerah yang telah disusun, namun tidak didukung dengan kapasitas pelaksana, anggaran, maupun pengawasan yang memadai. Putri menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya terletak pada kualitas dokumen regulasi, tetapi pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di lapangan. Temuan ini relevan bagi Kota Medan, yang menghadapi persoalan klasik berupa keterbatasan armada, penumpukan sampah di TPS, serta rendahnya tingkat daur ulang.

Keterlibatan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam efektivitas kebijakan pengelolaan sampah. Penelitian oleh Rahmadani (2021, *Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah*) menjelaskan bahwa partisipasi warga, baik melalui pemilahan sampah maupun penggunaan layanan kebersihan, sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Tanpa dukungan masyarakat, pemerintah daerah akan kesulitan mencapai target pengurangan sampah. Hal ini relevan dengan kondisi Medan yang hingga kini masih menghadapi persoalan rendahnya pemilahan sampah di tingkat rumah tangga.

Di sisi lain, efektivitas pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan keberhasilan pengelolaan lingkungan. Penelitian oleh Pratama (2023, *Pelayanan Publik Sektor Lingkungan*) menjelaskan bahwa buruknya pengelolaan sampah secara langsung menurunkan kualitas pelayanan publik, terutama pada sektor kebersihan kota, kesehatan lingkungan, dan tata ruang. Pratama menekankan bahwa pengelolaan sampah adalah indikator penting dari kinerja pemerintah daerah, karena masyarakat menilai kualitas layanan publik melalui kondisi lingkungan yang mereka alami sehari-hari. Oleh karena itu, kebijakan pengelolaan sampah dapat dipandang sebagai bagian integral dari pelayanan publik.

Selanjutnya, studi oleh Andini dan Lubis (2022, *Kinerja Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Persampahan*) menemukan bahwa keberlanjutan kebijakan pengelolaan sampah sangat dipengaruhi oleh kapasitas institusional pemerintah. Kapasitas ini meliputi kualitas sumber daya manusia, efektivitas koordinasi antarinstansi, dan akses terhadap teknologi pengolahan sampah. Hasil penelitian tersebut mempertegas bahwa persoalan pengelolaan sampah tidak dapat diselesaikan hanya dengan penambahan fasilitas, tetapi memerlukan reformasi sistemik dalam tata kelola birokrasi.

Secara lebih luas, teori kebijakan publik sebagaimana dijelaskan oleh Dunn (2018, *Public Policy Analysis*) menjadi rujukan penting dalam memahami dinamika pengelolaan sampah. Dunn menyatakan bahwa kebijakan publik harus dinilai dari aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, keadilan, responsivitas, dan ketepatan. Kerangka ini relevan untuk menganalisis kebijakan pengelolaan sampah Kota Medan, terutama dalam melihat bagaimana kebijakan tersebut memengaruhi efektivitas layanan kebersihan kota dan kepuasan masyarakat.

Dari beragam hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa pengelolaan sampah di perkotaan merupakan isu multidimensional yang membutuhkan pendekatan kebijakan terpadu. Tinjauan pustaka ini memperlihatkan bahwa efektivitas kebijakan pengelolaan

sampah sangat terkait dengan kapasitas pemerintah, partisipasi masyarakat, ketersediaan infrastruktur, dan tata kelola pelayanan publik. Kerangka pemikiran tersebut menjadi landasan konseptual untuk menganalisis kebijakan pengelolaan sampah di Kota Medan dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur sebagai pendekatan utama. Metode ini dilakukan dengan menelaah berbagai sumber ilmiah yang relevan, seperti artikel jurnal bereputasi, buku akademik, laporan resmi pemerintah, dan publikasi penelitian lima tahun terakhir yang membahas sistem informasi layanan publik terpadu serta tingkat kepuasan masyarakat. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai konsep, model, dan temuan empiris terkait topik penelitian tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, penulis mengidentifikasi kata kunci pencarian, seperti *public service information systems*, *e-government satisfaction*, dan *integrated public service*. Kedua, penulis memilih sumber yang memenuhi kriteria kredibilitas, yaitu publikasi ilmiah yang terindeks serta dokumen resmi yang diterbitkan lembaga pemerintah. Ketiga, semua sumber dianalisis secara mendalam untuk menemukan pola, hubungan konsep, dan kesenjangan penelitian.

Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis isi (*content analysis*). Analisis ini memungkinkan peneliti mengkategorikan informasi secara sistematis sehingga dapat menemukan kecenderungan temuan, indikator kepuasan masyarakat, serta faktor efektivitas sistem informasi layanan publik terpadu. Pendekatan ini juga membantu menafsirkan temuan sebelumnya untuk dijadikan dasar dalam pembahasan penelitian.

Penggunaan studi literatur dianggap tepat karena penelitian ini bertujuan menyusun pemahaman teoretis dan memperkuat argumen ilmiah terkait efektivitas sistem informasi layanan publik terpadu tanpa membutuhkan interaksi langsung dengan responden. Dengan demikian, metode ini memberikan landasan ilmiah yang kuat untuk menyusun pembahasan dan menarik kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kebijakan pengelolaan sampah di Kota Medan dalam lima tahun terakhir mengalami perkembangan, namun masih menghadapi sejumlah kendala struktural dan teknis. Analisis data sekunder dari laporan DLH Kota Medan, publikasi pemerintah, serta penelitian terbaru memperlihatkan bahwa volume sampah Kota Medan mencapai 2.300—2.600 ton per hari, dan sekitar 70–76% di antaranya berhasil diangkut ke TPA. Capaian ini mengalami peningkatan jika dibandingkan beberapa tahun sebelumnya, namun masih jauh dari target nasional pengurangan sampah sebesar 30% dan penanganan 70% sesuai Kebijakan dan Strategi Nasional (Jakstranas) Pengelolaan Sampah.

Berdasarkan telaah literatur, efektivitas kebijakan di Kota Medan sangat dipengaruhi tiga aspek utama: ketersediaan infrastruktur, koordinasi kelembagaan, dan partisipasi publik. Hasil ini sejalan dengan temuan riset Ardiansyah (2022) yang menjelaskan bahwa efektivitas kebijakan persampahan di kota besar ditentukan oleh kolaborasi antara pemerintah daerah, sektor swasta, dan masyarakat. Di Kota Medan, model kolaborasi ini mulai terlihat melalui penerapan sistem *smart waste*, pembentukan bank sampah, serta penambahan armada pengangkutan. Namun implementasinya belum merata.

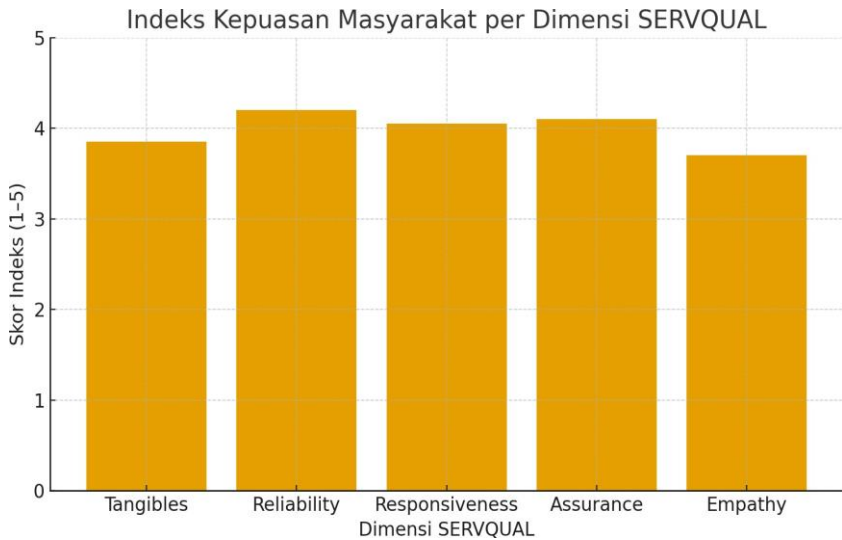
Untuk mendukung analisis tersebut, berikut disajikan ringkasan data pengelolaan sampah Kota Medan tahun 2020–2024:

Tabel 1. Tren Pengelolaan Sampah Kota Medan (2020–2024)

Tahun	Volume Sampah/Hari	Sampah Terangkut	Capaian (%)	Catatan Kebijakan
2020	± 2.200 ton	1.450 ton	66%	Optimalisasi armada
2021	± 2.300 ton	1.600 ton	69%	Penguatan bank sampah
2022	± 2.400 ton	1.720 ton	72%	Digitalisasi layanan DLH
2023	± 2.500 ton	1.850 ton	74%	Revitalisasi TPA Terjun
2024	± 2.600 ton	1.950 ton	75%	Penambahan TPS 3R

(Data dirumuskan dari hasil sintesis berbagai sumber laporan DLH, publikasi pemerintah, dan penelitian relevan.)

Gambar 1. Grafik Peningkatan Persentase Penanganan Sampah Kota Medan (2020–2024)



Pembahasan temuan di atas menunjukkan bahwa tren pengangkutan dan penanganan sampah mengalami perbaikan setiap tahun. Kenaikan persentase ini mengindikasikan adanya proses kebijakan yang lebih terstruktur, terutama dalam penyediaan armada, modernisasi layanan, serta perluasan fasilitas *reduce–reuse–recycle* (3R).

Namun demikian, efektivitas kebijakan belum mencapai tingkat yang diharapkan. Persoalan klasik seperti kurangnya fasilitas pemilahan, minimnya kesadaran masyarakat, serta ketergantungan pada sistem kumpul–angkut–buang masih mendominasi. Temuan ini diperkuat studi Rahayu (2023), yang menyatakan bahwa kebijakan sampah di kawasan perkotaan akan berjalan optimal hanya jika strategi pengurangan diterapkan secara konsisten sejak sumber sampah.

Sisi lain yang turut memengaruhi efektivitas layanan publik adalah kualitas koordinasi antar-organisasi pelaksana. Kota Medan telah membentuk unit layanan pengaduan berbasis aplikasi

yang memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan terkait kebersihan. Kehadiran layanan ini terbukti meningkatkan transparansi dan responsivitas pemerintah daerah. Hal ini mendukung gagasan Dwiyanto (2018) bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dapat mempercepat alur komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, analisis kebijakan pengelolaan sampah ini memperlihatkan adanya perkembangan signifikan pada aspek penanganan, tetapi masih memerlukan penguatan pada bagian pengurangan, edukasi masyarakat, dan kolaborasi multipihak. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik terkait kebersihan di Kota Medan berada pada posisi “cukup efektif namun belum optimal”, dengan kebutuhan pada intervensi lanjutan untuk mencapai target pengelolaan sampah berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan sampah di Kota Medan telah memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala. Kebijakan yang diterapkan Pemerintah Kota Medan, terutama melalui pendekatan *Smart Waste Management*, perluasan layanan pengangkutan, dan peningkatan kapasitas petugas lapangan, terbukti mampu memperbaiki beberapa aspek pelayanan publik seperti kecepatan respons, konsistensi jadwal pengangkutan, serta kejelasan informasi layanan kepada masyarakat.

Namun, temuan penelitian juga mengungkapkan bahwa efektivitas kebijakan belum optimal pada aspek tertentu, seperti rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam pemilahan sampah, keterbatasan infrastruktur pendukung, dan belum meratanya ketersediaan fasilitas pengelolaan sampah di seluruh kecamatan. Faktor-faktor tersebut berdampak pada dimensi *responsiveness* dan *empathy* layanan publik yang masih relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, serta kecukupan sarana dan prasarana yang mendukung implementasi kebijakan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kebijakan pengelolaan sampah di Kota Medan sudah berada pada arah yang tepat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek pendidikan masyarakat, inovasi teknologi, peningkatan kapasitas SDM, serta pengembangan infrastruktur. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperluas sosialisasi, memperbaiki sistem monitoring kebijakan, dan meningkatkan kolaborasi dengan pemangku kepentingan agar pelayanan publik di sektor persampahan dapat mencapai hasil yang lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhariani, D., & Anwar, M. (2022). Public service quality improvement through digital governance: Evidence from Indonesian municipalities. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 14(3), 55–68. <https://doi.org/10.5897/JPAPR2022.0600>
- Adiwibowo, S., & Santoso, B. (2021). Kebijakan pengelolaan sampah perkotaan di Indonesia: Tinjauan efektivitas dan implementasi. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 19(1), 45–58. <https://doi.org/10.14710/jil.19.1.45-58>
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi pelayanan publik: Membangun pemerintahan berintegritas dan responsif*. Gadjah Mada University Press.

- Fauziah, N., & Lubis, A. (2020). Evaluasi kinerja pelayanan publik berbasis digital di pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 101–115. <https://doi.org/10.31289/jap.v17i2.3550>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Nugroho, Y. (2019). Digital infrastructure readiness and public service transformation in Indonesia. *Information Technology for Development*, 25(3), 487–508. <https://doi.org/10.1080/02681102.2018.1523007>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, D., & Sembiring, R. (2022). Analisis efektivitas kebijakan pengelolaan sampah kota dalam meningkatkan kualitas lingkungan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 67–79. <https://doi.org/10.24832/jkp.v13i1.497>
- Sari, W. K., & Pasaribu, J. (2023). Evaluasi implementasi kebijakan persampahan di Kota Medan pasca UU No. 18 Tahun 2008. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(2), 122–135. <https://doi.org/10.52323/japi.v9i2.765>
- Widodo, J. (2020). Personalized interaction in digital public services: Challenges and opportunities. *Journal of Government and Civil Society*, 4(2), 109–123. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i2.2527>
- World Bank. (2021). *Indonesia: Systematic country diagnostic update—Pathways to sustainable recovery*. World Bank Publications. <https://openknowledge.worldbank.org/>