

# Analisis Spasial Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di Kota Palembang

*A Spatial Analysis of Public Satisfaction Levels in Waste Management in Palembang City*

**Ina Masruroh\*, Zetia Wijayanti, Pandu Pamungkas**

Universitas Sriwijaya, Indonesia

\* [inamasruroh@fisip.unsri.ac.id](mailto:inamasruroh@fisip.unsri.ac.id) (Primary Contact)

---

## ABSTRACT

---

Waste management is a critical public service that influences environmental quality and community welfare. Differences in urban spatial characteristics may affect the quality of waste management services and public satisfaction. This study aims to analyze differences in public satisfaction toward waste management across regional typologies in Palembang City. A quantitative comparative approach was employed using survey data collected from residents in six sub-districts representing city core, suburban, and fringe areas. Data were analyzed using descriptive statistics and the Kruskal–Wallis test due to non-normal data distribution. The results showed that the city core area had the highest average satisfaction score ( $M = 3.67$ ), followed by suburban ( $M = 3.59$ ) and fringe areas ( $M = 3.41$ ). However, the Kruskal–Wallis test indicated that the differences were not statistically significant ( $H = 3.680$ ;  $p = 0.159$ ). Although no significant differences were found, a spatial pattern suggests lower satisfaction levels in areas farther from the city center. These findings emphasize the need to incorporate spatial considerations into waste management policies to achieve more equitable and effective service delivery.

### Keywords

public satisfaction;  
spatial analysis; waste  
management

### Article History

Received: 2026-06-05  
Accepted: 2026-06-30

---

Copyright © 2026, Masruroh et al.  
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru  
DOI: [10.56113/takuana.v5i1.552](https://doi.org/10.56113/takuana.v5i1.552)

---

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia termasuk negara dengan tingkat produksi sampah yang tinggi di kawasan Asia Tenggara. Berdasarkan data Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan melalui Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN) tahun 2024, timbunan sampah nasional mencapai lebih dari 69 juta ton per tahun. Akan tetapi, kemampuan pengelolaan sampah di berbagai daerah masih belum optimal karena hanya sekitar 60–70% sampah yang berhasil tertangani dengan baik, sedangkan sisanya masih dibuang secara terbuka, dibakar, atau mencemari sungai dan lingkungan sekitar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sampah di Indonesia masih menghadapi tantangan serius baik dari aspek teknis, kelembagaan, maupun partisipasi masyarakat.

Tingginya volume sampah di Indonesia dipengaruhi oleh pertumbuhan kawasan perkotaan, meningkatnya aktivitas ekonomi masyarakat, serta perubahan gaya hidup konsumtif. Perbedaan kondisi geografis, sosial, dan ekonomi antarwilayah turut memengaruhi kualitas layanan pengelolaan sampah yang diterima masyarakat. Wilayah perkotaan umumnya memiliki akses layanan pengangkutan sampah yang lebih baik dibandingkan wilayah perdesaan, tetapi menghadapi persoalan volume sampah yang lebih besar dan kompleksitas pengelolaan yang lebih tinggi. Sebaliknya, wilayah perdesaan menghasilkan volume sampah yang relatif lebih sedikit, namun masih mengalami keterbatasan fasilitas dan dukungan pemerintah daerah. Ketimpangan pelayanan tersebut berpotensi memunculkan perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah di masing-masing wilayah.

Dalam konteks pelayanan publik, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk mengukur kualitas pengelolaan sampah yang dilakukan pemerintah daerah. Berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi keluhan masyarakat terkait pelayanan persampahan. Penumpukan sampah di kawasan permukiman, keterlambatan pengangkutan, rendahnya kualitas tempat pembuangan sementara, serta kurangnya edukasi pengelolaan sampah menjadi permasalahan yang sering ditemukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengelolaan sampah masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sehingga diperlukan evaluasi yang lebih komprehensif terhadap kualitas layanan pengelolaan sampah di berbagai wilayah (Masruroh et al., 2026).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan pengelolaan sampah dan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian Marešová et al. (2023) mengenai evaluasi pengelolaan sampah di Bandung menemukan bahwa masyarakat memiliki persepsi yang berbeda terhadap kualitas layanan persampahan berdasarkan wilayah tempat tinggal dan akses terhadap fasilitas pengelolaan sampah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor regulasi daerah dan kualitas pelayanan sangat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap sistem pengelolaan sampah. Penelitian Sekito et al. (2013) mengenai sistem pengelolaan sampah berbasis masyarakat di Semarang menunjukkan bahwa wilayah yang menerapkan pengelolaan sampah berbasis komunitas memiliki tingkat partisipasi masyarakat yang lebih tinggi dibandingkan wilayah yang masih menggunakan sistem konvensional. Selain itu, masyarakat pada wilayah dengan sistem pengelolaan yang lebih terorganisasi cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih baik terhadap pelayanan persampahan.

Penelitian Ismiraj et al. (2023) tentang persepsi masyarakat terhadap bank sampah di Pangandaran menunjukkan bahwa keberadaan program pengelolaan sampah berbasis masyarakat mampu meningkatkan kepuasan warga terhadap kebersihan lingkungan. Akan tetapi, penelitian tersebut juga menemukan adanya perbedaan tingkat penerimaan dan kepuasan masyarakat berdasarkan karakteristik wilayah dan akses layanan. Selanjutnya, penelitian Maulidah et al. (2024) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah berbasis 3R berbeda antarwilayah sehingga memengaruhi efektivitas pengelolaan sampah dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lingkungan. Selain itu, penelitian Suryawan et al. (2025) mengenai *willingness to pay* masyarakat terhadap pengelolaan sampah berkelanjutan di Jakarta menunjukkan bahwa perbedaan karakteristik sosial dan lingkungan antarwilayah memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pengelolaan sampah. Faktor akses layanan, kondisi

lingkungan, dan kualitas fasilitas menjadi determinan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pengelolaan sampah dan partisipasi masyarakat, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada perilaku masyarakat, sistem pengelolaan berbasis komunitas, atau evaluasi layanan di satu wilayah tertentu. Penelitian yang secara khusus membandingkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah berdasarkan perbedaan wilayah masih relatif terbatas, terutama yang menggunakan pendekatan kuantitatif secara komprehensif. Kesenjangan juga terlihat dari minimnya kajian yang menghubungkan karakteristik wilayah dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah secara terukur. Sebagian penelitian terdahulu hanya meninjau kualitas layanan tanpa membandingkan wilayah perkotaan dan perdesaan atau wilayah dengan kondisi geografis yang berbeda. Padahal, perbedaan infrastruktur, kepadatan penduduk, kapasitas pemerintah daerah, dan akses pelayanan berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah berdasarkan wilayah.

Penelitian ini mengkaji mengenai pelayanan publik dan pengelolaan sampah melalui penggunaan pendekatan berbasis karakteristik wilayah dalam menganalisis kepuasan masyarakat. Berbeda dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang menilai kepuasan masyarakat secara agregat pada tingkat kota atau berfokus pada aspek perilaku dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah, penelitian ini mengkaji variasi tingkat kepuasan berdasarkan tipologi wilayah, yaitu wilayah inti kota, sub-urban, dan pinggiran. Pendekatan tersebut memungkinkan analisis yang lebih kontekstual terhadap kualitas layanan publik dengan mempertimbangkan perbedaan akses pelayanan, tingkat perkembangan kawasan, dan karakteristik spasial masing-masing wilayah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah, tetapi juga menunjukkan bagaimana konteks wilayah dapat menjadi unit analisis penting dalam memahami variasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan kajian evaluasi pelayanan publik yang lebih sensitif terhadap perbedaan karakteristik wilayah.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian komparatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah secara objektif dan terukur melalui data numerik. Sementara itu, jenis penelitian komparatif digunakan karena penelitian berfokus pada perbandingan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan karakteristik wilayah yang berbeda, yaitu wilayah inti kota, sub-urban, dan pinggiran kota.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Palembang yang secara administratif terdiri atas 18 kecamatan dengan jumlah penduduk sebanyak 1.801.367 jiwa. Namun, penelitian difokuskan pada enam kecamatan yang dianggap mewakili karakteristik wilayah Kota Palembang, yaitu Kecamatan Ilir Barat I dan Ilir Timur I sebagai wilayah inti kota, Kecamatan Sukarami dan Sako sebagai wilayah sub-urban, serta Kecamatan Gandus dan Kertapati sebagai wilayah pinggiran kota. Penentuan wilayah penelitian dilakukan secara purposive dengan mengacu pada struktur ruang dan hierarki pelayanan wilayah

sebagaimana diatur dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Palembang. Pemilihan kecamatan didasarkan pada pertimbangan karakteristik perkembangan kawasan, fungsi pelayanan wilayah, tingkat urbanisasi, serta posisi geografis terhadap pusat aktivitas kota.

Kecamatan Ilir Barat I dan Ilir Timur I dipilih sebagai representasi wilayah inti kota (*city core*) karena termasuk kawasan dengan intensitas aktivitas perkotaan tinggi, konsentrasi pusat pelayanan kota, kepadatan penduduk relatif tinggi, serta memiliki akses yang lebih baik terhadap infrastruktur dan pelayanan publik. Dalam RT/RW Kota Palembang, wilayah Seberang Ilir khususnya kawasan yang mencakup Ilir Timur I ditetapkan sebagai bagian dari Pusat Pelayanan Kota (PPK) yang melayani aktivitas skala kota dan regional. Kecamatan Sukrami dan Sako dipilih sebagai representasi wilayah sub-urban karena menunjukkan karakter kawasan transisi antara pusat kota dan wilayah pengembangan baru. Kedua kecamatan mengalami pertumbuhan permukiman dan ekspansi perkotaan yang cukup tinggi, namun belum memiliki intensitas pelayanan dan konsentrasi aktivitas setara wilayah inti. Sementara itu, Kecamatan Gandus dan Kertapati dipilih sebagai representasi wilayah pinggiran (*urban fringe*) karena secara spasial berada pada area yang relatif lebih jauh dari pusat pelayanan utama kota dan memiliki karakter penggunaan lahan yang lebih beragam serta kepadatan dan cakupan layanan yang cenderung lebih rendah dibandingkan wilayah inti. Dengan klasifikasi tersebut, penelitian diharapkan mampu menangkap variasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah berdasarkan tipologi spasial wilayah di Kota Palembang.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 400 responden. Distribusi sampel dilakukan secara proporsional berdasarkan jumlah penduduk pada masing-masing kecamatan agar setiap wilayah memperoleh representasi yang seimbang. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling karena seluruh anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden penelitian. Adapun teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *proportionate stratified* random sampling, mengingat populasi terbagi ke dalam beberapa kelompok wilayah yang memiliki karakteristik berbeda. Teknik ini dipilih agar sampel yang diperoleh mampu merepresentasikan kondisi masyarakat pada wilayah inti kota, sub-urban, dan pinggiran kota secara lebih objektif.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah, seperti ketepatan waktu pengangkutan sampah, kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas persampahan, kualitas pelayanan petugas, responsivitas pemerintah daerah, serta efektivitas pengelolaan sampah. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen akan diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi product moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Penggunaan instrumen kuesioner dinilai efektif karena mampu menjangkau responden dalam jumlah besar dan menghasilkan data kuantitatif yang mudah dianalisis secara statistik.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan

karakteristik responden dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah pada masing-masing wilayah penelitian. Selanjutnya, analisis inferensial dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai perbedaan tingkat kepuasan masyarakat antarwilayah. Karena penelitian membandingkan rata-rata tingkat kepuasan pada lebih dari dua kelompok wilayah, maka digunakan uji One Way ANOVA. Sebelum melakukan uji ANOVA, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat berupa uji normalitas dan uji homogenitas untuk memastikan data memenuhi asumsi statistik parametrik. Apabila hasil uji ANOVA menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan, maka analisis dilanjutkan dengan uji post hoc, seperti Tukey HSD, untuk mengetahui kelompok wilayah mana yang memiliki perbedaan tingkat kepuasan paling signifikan. Namun, apabila data tidak memenuhi asumsi parametrik, maka digunakan alternatif uji nonparametrik berupa Kruskal-Wallis

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Uji Validitas & Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item instrumen kepuasan masyarakat (KM\_1 hingga KM\_10) dinyatakan valid, dengan nilai  $r$  hitung berkisar antara 0,825 hingga 0,889, seluruhnya melebihi nilai  $r$  tabel 0,093 (2-tailed). Hal ini mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur konstruk kepuasan masyarakat secara sah dan konsisten, sehingga instrumen layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas Pengelolaan Sampah

Item	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
KM_1	0,827	0,093	Valid
KM_2	0,825	0,093	Valid
KM_3	0,867	0,093	Valid
KM_4	0,845	0,093	Valid
KM_5	0,889	0,093	Valid
KM_6	0,872	0,093	Valid
KM_7	0,878	0,093	Valid
KM_8	0,859	0,093	Valid
KM_9	0,859	0,093	Valid
KM_10	0,860	0,093	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,960 dengan jumlah item = 10 menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi, karena nilainya jauh melampaui batas minimum yang disyaratkan ( $\alpha > 0,60$ ). Artinya, seluruh 10 item kuesioner mengukur variabel kepuasan masyarakat secara konsisten dan andal, sehingga instrumen layak digunakan dalam penelitian.

#### 3.2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau meringkas sekumpulan data secara sistematis tanpa menarik simpulan yang berlaku umum

(Kamus Besar Bahasa Indonesia [KBBI], 2016). Dalam konteks penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk memaparkan nilai *rata-rata (mean)*, simpangan baku (*standard deviation*), dan kisaran skor kepuasan masyarakat pada tiga tipologi wilayah di Kota Palembang, yaitu Inti Kota, Sub Urban, dan Ping

**Tabel 2.** Statistik Deskriptif Skor Kepuasan Masyarakat Menurut Wilayah

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum	Keterangan
Inti Kota	156	3.6673	.90903	.07278	1.00	5.00	Cukup Puas
Sub Urban	142	3.5915	1.02980	.08642	1.00	5.00	Cukup Puas
Pinggiran	149	3.4087	1.09766	.08992	1.00	5.00	Cukup Puas
Total	447	3.5570	1.01698	.04810	1.00	5.00	-

Berdasarkan Tabel 2, nilai *mean* tertinggi diperoleh oleh wilayah Inti Kota ( $M = 3,67$ ), diikuti Sub Urban ( $M = 3,59$ ), dan Pinggiran ( $M = 3,41$ ). Secara keseluruhan, rata-rata total skor kepuasan masyarakat berada pada angka 3,56 dari skala 1–5, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kota Palembang tergolong dalam kategori cukup puas hingga mendekati puas menurut interpretasi skala Likert.

Pola yang terlihat jelas adalah adanya gradasi kepuasan yang berbanding lurus dengan kedekatan suatu wilayah terhadap pusat kota. Wilayah inti kota yang secara geografis memiliki akses lebih baik terhadap infrastruktur dan layanan pemerintahan menunjukkan skor kepuasan tertinggi. Sebaliknya, wilayah pinggiran yang relatif memiliki keterbatasan akses dan fasilitas menunjukkan skor kepuasan paling rendah. Adapun nilai simpangan baku (SD) menunjukkan bahwa wilayah Pinggiran memiliki keragaman jawaban yang paling tinggi ( $SD = 1,098$ ), yang bermakna terdapat heterogenitas pengalaman layanan di antara masyarakat pinggiran. Kondisi ini secara ilmiah mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan sampah di wilayah pinggiran tidak merata atau belum konsisten.

### 3.3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan apakah sebaran data suatu variabel mengikuti distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas diterapkan sebagai syarat sebelum pelaksanaan uji parametrik One-Way ANOVA. Pengujian dilakukan menggunakan dua metode, yakni uji Kolmogorov-Smirnov dan uji Shapiro-Wilk.

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk)

	Wilayah	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Skor_Kepuasan	Inti Kota	.089	156	.004	.957	156	.000
	Sub Urban	.091	142	.006	.935	142	.000
	Pinggiran	.074	149	.044	.958	149	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada kedua metode uji untuk ketiga kelompok wilayah berada jauh di bawah nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal ini secara konsisten menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal pada seluruh kelompok wilayah.

Dengan demikian, asumsi normalitas untuk uji parametrik One-Way ANOVA tidak terpenuhi sehingga analisis harus beralih ke uji alternatif nonparametrik, yaitu Kruskal-Wallis, yang tidak mensyaratkan normalitas distribusi data (Siegel & Castellan, 1988).

### 3.4. Homogenitas Varians

Uji homogenitas varians merupakan uji prasyarat lain yang digunakan untuk memastikan apakah varians dari beberapa kelompok populasi adalah sama. Dalam penelitian ini digunakan uji Levene yang robust terhadap berbagai jenis deviasi dari normalitas untuk melihat lebih jauh skor kepuasan di berbagai wilayah.

**Tabel 4.** Hasil Uji Homogenitas Varians (Levene)

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Skor_Kepuasan	Based on Mean	2.721	2	444	.067
	Based on Median	2.524	2	444	.081
	Based on Median and with adjusted df	2.524	2	419.566	.081
	Based on trimmed mean	2.700	2	444	.068

Seluruh varian metode uji Levene menghasilkan nilai signifikansi yang berada di atas ambang batas  $\alpha = 0,05$  (nilai terendah = 0,067). Artinya,  $H_0$  yang menyatakan kesamaan varians antara ketiga kelompok wilayah gagal ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa varians skor kepuasan antara wilayah Inti Kota, Sub Urban, dan Pinggiran bersifat homogen (setara). Hal ini merupakan kabar baik dari sisi prasyarat statistik, sebab uji Kruskal-Wallis pun mendapat manfaat dari homogenitas varians dalam menginterpretasikan hasilnya sebagai perbedaan lokasi (median) antara kelompok.

### 3.5. Uji Kruskal-Wallis

Uji Kruskal-Wallis merupakan uji nonparametrik yang digunakan sebagai alternatif dari One-Way ANOVA. Uji ini membandingkan nilai *peringkat rata-rata (mean rank)* dari tiga kelompok atau lebih untuk menentukan apakah setidaknya satu kelompok berasal dari populasi dengan lokasi distribusi yang berbeda. Pemilihan uji ini dalam penelitian ini sudah tepat secara metodologis, mengingat data tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 5.** Mean Rank Uji Kruskal-Wallis

	Wilayah	N	Mean Rank
Skor_Kepuasan	Inti Kota	156	233.88
	Sub Urban	142	230.37
	Pinggiran	149	207.59
	Total	447	

Berdasarkan Tabel 6, urutan *mean rank* dari tertinggi ke terendah adalah: Inti Kota (233,88), Sub Urban (230,37) dan Pinggiran (207,59). Urutan ini menunjukkan bahwa semakin jauh suatu wilayah dari pusat kota, semakin rendah peringkat kepuasan masyarakatnya. Namun demikian, nilai statistik Kruskal-Wallis  $H = 3,680$  dengan nilai signifikansi ( $p = 0,159$ ) jauh melampaui ambang batas  $\alpha = 0,05$ . Menunjukkan bahwa  $H_0$

diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah antar ketiga tipologi wilayah di Kota Palembang.

**Tabel 6.** Statistik Uji Kruskal-Wallis

	Skor_Kepuasan
Kruskal-Wallis H	3.680
df	2
Asymp. Sig.	.159
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: Wilayah	

### 3.6. Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata total skor kepuasan masyarakat Kota Palembang terhadap pengelolaan sampah berada pada angka 3,56 dari skala 1–5. Nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas hingga mendekati puas berdasarkan interpretasi skala Likert. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Brotosusilo dan Handayani (2020) yang menunjukkan bahwa masyarakat perkotaan di berbagai kota besar Indonesia umumnya memiliki persepsi positif yang moderat terhadap layanan pengelolaan sampah, namun masih ditemukan kesenjangan yang lebar dalam pemahaman dan perilaku antar masyarakat di berbagai wilayah dan kelas ekonomi. Meskipun nilai 3,56 tampak berada pada kisaran yang cukup baik, angka ini tidak seharusnya diinterpretasikan secara optimistis tanpa mempertimbangkan kemungkinan adanya bias ekspektasi dalam pengisian instrumen survei. Lewis dan Pattinasarany (dalam Semantic Scholar, 2019) mengingatkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Indonesia cenderung bias ke atas akibat *courtesy bias*, rendahnya ekspektasi awal, dan kecenderungan optimistis responden, sehingga respons survei lebih mencerminkan tingkat kepuasan relatif daripada absolut. Oleh karena itu, nilai 3,56 perlu diposisikan sebagai cerminan relatif dari persepsi masyarakat, bukan sebagai ukuran mutlak kualitas layanan yang sesungguhnya.

Bila ditelaah berdasarkan tipologi wilayah, terdapat pola gradien kepuasan yang konsisten dan secara substantif bermakna, meskipun secara statistik tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Wilayah Inti Kota mencatatkan nilai mean tertinggi ( $M = 3,67$ ), diikuti oleh Sub-Urban ( $M = 3,59$ ), dan terendah pada wilayah Pinggiran ( $M = 3,41$ ). Pola yang sama terlihat pada mean rank Kruskal-Wallis, yakni Inti Kota (233,88), Sub-Urban (230,37), dan Pinggiran (207,59). Gradien menurun ini konsisten dengan argumentasi bahwa ekspansi perkotaan yang tidak terencana memperparah degradasi lingkungan dan memperdalam kesenjangan pembangunan, yang pada gilirannya mempersulit upaya pengelolaan sampah di wilayah yang lebih jauh dari pusat kota (Municipal Solid Waste Management in Indonesia, 2025). Kecamatan Gandus dan Kertapati sebagai representasi wilayah pinggiran kemungkinan besar mengalami keterbatasan dalam hal ketersediaan armada pengangkutan, frekuensi layanan pengambilan sampah, dan jumlah Tempat Pembuangan Sementara (TPS) yang memadai. Ketimpangan distribusi infrastruktur layanan inilah yang secara substantif membentuk pola kepuasan yang menurun dari inti kota menuju pinggiran kota.

Untuk memahami mengapa ketimpangan substantif ini tidak menghasilkan perbedaan yang signifikan secara statistik, diperlukan pembahasan yang lebih kritis. Hasil uji Kruskal-Wallis menunjukkan nilai  $H = 3,680$  dengan signifikansi  $p = 0,159$ , yang jauh melampaui ambang batas  $\alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima dan disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar tipologi wilayah. Namun demikian, ketidaksignifikanan ini tidak serta-merta berarti bahwa kondisi pengelolaan sampah di ketiga tipologi wilayah sudah setara. Untuk memahami mengapa ketimpangan substantif dalam kualitas layanan tidak menghasilkan perbedaan yang signifikan secara statistik, diperlukan penjelasan yang menghubungkan persepsi masyarakat dengan konteks evaluasi pelayanan publik. Salah satu pendekatan teoritis yang relevan adalah Adaptation Level Theory yang dikemukakan oleh Helson (1964). Teori ini menjelaskan bahwa individu menilai suatu kondisi berdasarkan standar pembandingan (*adaptation level*) yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya dan lingkungan yang secara rutin mereka hadapi.

Dalam konteks pelayanan publik, tingkat kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima secara objektif, tetapi juga oleh ekspektasi yang telah terbentuk dari pengalaman pelayanan sebelumnya. Masyarakat yang secara konsisten menerima layanan dengan kualitas terbatas cenderung membangun standar evaluasi yang lebih rendah dibandingkan masyarakat yang terbiasa memperoleh layanan yang lebih baik. Akibatnya, meskipun terdapat perbedaan kualitas layanan antarwilayah, skor kepuasan yang dilaporkan belum tentu menunjukkan perbedaan yang sama besar.

Pada konteks pengelolaan sampah di Kota Palembang, masyarakat di wilayah pinggiran kemungkinan telah terbiasa dengan kondisi seperti frekuensi pengangkutan yang lebih rendah, keterbatasan fasilitas persampahan, atau akses pelayanan yang tidak seintensif wilayah inti kota. Kondisi tersebut dapat membentuk ekspektasi layanan yang berbeda dibandingkan masyarakat di wilayah inti. Oleh karena itu, meskipun secara deskriptif wilayah pinggiran menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah, perbedaan tersebut tidak mencapai signifikansi statistik karena evaluasi kepuasan dilakukan berdasarkan standar adaptasi yang berbeda pada masing-masing kelompok wilayah. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah perlu dipahami sebagai hasil interaksi antara kualitas layanan yang diterima dan ekspektasi yang terbentuk dari konteks spasial tempat masyarakat tinggal. Fenomena ini juga dikonfirmasi oleh penelitian terhadap kepuasan masyarakat terhadap efisiensi pengelolaan sampah di kota-kota besar China, yang menemukan bahwa kepuasan subjektif dapat menyimpang dari peningkatan objektif karena dipengaruhi oleh tahap perkembangan dan konteks wilayah (Ecosystem Health and Sustainability, 2023).

Dari perspektif analisis komparasi wilayah, pola gradien kepuasan yang ditemukan dalam penelitian ini memiliki implikasi penting bagi perencanaan wilayah dan tata kelola persampahan. Pemanfaatan data perbedaan wilayah terbukti dapat membantu pemerintah kota dalam mengidentifikasi pengelolaan sampah dan sumber daya secara lebih efisien, serta mengevaluasi kinerja program pengelolaan sampah secara lebih tepat sasaran (Devi et al., 2024). Studi yang dilakukan di Kota Semarang juga membuktikan bahwa optimasi lokasi titik pengumpulan sampah melalui analisis wilayah mampu mengurangi volume sampah yang tidak terangkut secara signifikan sekaligus menekan praktik pembuangan liar (Journal of Material Cycles and Waste Management, 2024). Temuan-temuan ini memperkuat relevansi pendekatan tipologi wilayah yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus menunjukkan bahwa disparitas geografis dalam kepuasan masyarakat perlu ditindaklanjuti dengan kebijakan yang berbasis data wilayah yang terintegasi.

Lebih jauh, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah belum sepenuhnya dapat dijelaskan hanya melalui perbedaan rata-rata skor agregat antarwilayah. Secara deskriptif, wilayah Inti Kota memiliki rata-rata kepuasan tertinggi ( $M = 3,67$ ), diikuti Sub Urban ( $M = 3,59$ ), dan Pinggiran ( $M = 3,41$ ). Namun, hasil uji Kruskal–Wallis menunjukkan bahwa perbedaan tersebut tidak signifikan secara statistik ( $H = 3,680$ ;  $p = 0,159$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat kecenderungan variasi kepuasan berdasarkan tipologi wilayah, perbedaannya belum cukup kuat untuk menunjukkan adanya disparitas kepuasan secara statistik.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat dipahami sebagai konstruk yang dipengaruhi oleh berbagai aspek kualitas layanan. Akan tetapi, penelitian ini menggunakan pengukuran kepuasan secara agregat sehingga belum dapat mengidentifikasi kontribusi masing-masing dimensi layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dimensi kualitas layanan yang relevan mencakup *tangibles* (kondisi fisik armada dan fasilitas), *reliability* (keandalan dan keteraturan jadwal pengangkutan), *responsiveness* (ketanggapan petugas terhadap pengaduan), *assurance* (jaminan kebersihan), dan *empathy* (kepedulian terhadap kebutuhan spesifik masyarakat) dan bobot masing-masing dimensi ini dapat berbeda antarmasyarakat di zona yang berbeda (DIA: Jurnal Administrasi Publik, 2024). Penelitian pada program bank sampah di Jakarta turut mengingatkan bahwa angka kepuasan yang tampak cukup baik tidak serta-merta berarti sistem berjalan optimal, karena masih diperlukannya peningkatan edukasi dan fasilitas pendukung yang lebih memadai (Tonthowi, 2025). Oleh karena itu, analisis lanjutan yang mengurai kepuasan per dimensi layanan di masing-masing tipologi wilayah akan memberikan gambaran yang jauh lebih komprehensif dan dapat menjadi dasar intervensi kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun hasil uji statistik menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan antartipologi wilayah dalam hal kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah, terdapat kecenderungan substantif yang konsisten bahwa masyarakat di wilayah pinggiran kota memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan wilayah inti kota maupun sub-urban. Ketidaksignifikanan statistik ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh mekanisme adaptasi ekspektasi masyarakat dan keterbatasan *statistical power* dari desain penelitian yang ada. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kebijakan afirmatif yang secara khusus memprioritaskan peningkatan layanan pengelolaan sampah di wilayah pinggiran kota Palembang, disertai dengan integrasi data spasial sebagai basis pengambilan keputusan. Keberhasilan implementasi pengelolaan sampah perkotaan yang inklusif dan berkelanjutan pada akhirnya mensyaratkan partisipasi luas dari berbagai pemangku kepentingan serta perencanaan yang terintegrasi antara aspek teknis, sosial, dan geografis (Henaó-Rodríguez et al., 2024).

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan terdapat beberapa kesimpulan. Pertama, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah pada ketiga tipologi wilayah di Kota Palembang secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas hingga mendekati puas, dengan rata-rata total skor sebesar 3,56 dari skala 1–5. Secara spasial, wilayah Inti Kota mencatatkan tingkat kepuasan tertinggi diikuti wilayah Sub-Urban dan wilayah Pinggiran. Pola ini mengindikasikan adanya kecenderungan gradien

kepuasan yang menurun seiring dengan bertambahnya jarak dari pusat kota. Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pelayanan publik dengan menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan sampah tidak dapat dipahami hanya melalui pendekatan agregat pada tingkat kota, tetapi perlu mempertimbangkan karakteristik spasial dan tipologi wilayah sebagai konteks pelayanan. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa meskipun tidak ditemukan perbedaan yang signifikan secara statistik antarwilayah, terdapat kecenderungan pola kepuasan yang menurun dari wilayah inti kota menuju wilayah pinggiran. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik berpotensi dipengaruhi oleh konteks geografis, akses pelayanan, dan pengalaman layanan yang berbeda pada setiap wilayah.

Dengan demikian, penelitian ini memperluas perspektif kajian pelayanan publik yang selama ini lebih banyak menekankan dimensi kualitas layanan secara umum, dengan menambahkan pendekatan berbasis karakteristik wilayah (*spatially informed public service evaluation*) sebagai kerangka untuk memahami variasi kepuasan masyarakat. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model evaluasi pelayanan publik yang lebih kontekstual dan sensitif terhadap perbedaan wilayah. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Palembang perlu mengambil langkah afirmatif dalam pemerataan infrastruktur dan kualitas layanan pengelolaan sampah, khususnya di wilayah pinggiran kota, dengan memanfaatkan pendekatan analisis spasial sebagai dasar pengambilan keputusan yang lebih tepat dan berkeadilan. Peneliti mengakui masih banyak keterbatasan dalam pengambilan sampel penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diakui dan menjadi pertimbangan dalam menginterpretasikan hasil yang diperoleh. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan sepenuhnya melalui survei daring (*online survey*), sehingga responden yang terjaring secara tidak langsung terbatas pada kelompok masyarakat yang memiliki akses terhadap perangkat digital dan jaringan internet. Kondisi ini berimplikasi pada kurang variatifnya profil responden, khususnya dalam hal tingkat pendidikan, usia, dan kondisi sosial-ekonomi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode pengumpulan data yang lebih inklusif, seperti survei tatap muka atau wawancara langsung di lapangan, guna memperoleh gambaran kepuasan masyarakat yang lebih representatif dan variatif, terutama dari kelompok-kelompok yang selama ini kurang terjangkau oleh survei berbasis daring.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agamuthu, P., & Babel, S. (2023). Waste management developments in the last five decades: Asian perspective. *Waste Management & Research*, 41(10). <https://doi.org/10.1177/0734242X231199938>
- Brotosusilo, A., & Handayani, D. (2020). Dataset on waste management behaviors of urban citizens in large cities of Indonesia. *Data in Brief*, 31, 106053. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.106053>
- Devi, et al. (2024). Analisis kebijakan publik dalam pengelolaan sampah perkotaan di Indonesia. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 8(12).

- Ecosystem Health and Sustainability*. (2023). Assessment of waste management efficiency using subjective and objective indicators in 26 major Chinese cities. <https://doi.org/10.34133/ehs.0024>
- Henao-Rodríguez, C., Lis-Gutiérrez, J. P., & Guzmán-Sierra, A. S. (2024). Factors influencing environmental awareness and solid waste management practices in Bogotá. *Environmental Science and Technology*. <https://doi.org/10.1177/11786221241261188>
- Ismiraj, M. R., Wulansari, A., Setiadi, Y., & Pratama, A. (2023). Perceptions of community-based waste bank operators and customers on its establishment and operationalization: Cases in Pangandaran, Indonesia. *Sustainability*, 15(14), 11052. <https://doi.org/10.3390/su151411052>
- Journal of Material Cycles and Waste Management*. (2024). Optimization of municipal solid waste collection sites by an integrated spatial analysis approach in Semarang City. <https://doi.org/10.1007/s10163-023-01876-5>
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. (2024). *Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN)*.
- Lewis, B. D., & Pattinasarany, D. (2019). Determining citizen satisfaction with local public education in Indonesia.
- Masruroh, I., Larasati, A., & Putri, R. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran lingkungan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Palembang, 14(1).
- Marešová, D., Mareš, K., & Alexiou-Ivanova, T. (2023). Evaluating the waste management situation and attitudes of residents in Bandung, Indonesia. *Integrated Environmental Assessment and Management*, 19(1), 114–126.
- Maulidah, M., Arisanty, D., & Aristin, N. F. (2024). Level of community participation in 3R-based household waste management in North Banjarmasin District. *The Kalimantan Social Studies Journal*, 5(2), 120–131.
- MCP Analytics. (2025). *Kruskal-Wallis test: Practical guide for data-driven decisions*.
- Municipal Solid Waste Management in Indonesia*. (2025).
- Sekito, T., Prayogo, T. B., Dote, Y., Yoshitake, T., & Bagus, I. (2013). Influence of a community-based waste management system on people's behavior and waste reduction. *Resources, Conservation and Recycling*, 72, 84–90. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2013.01.001>
- Suryawan, I. W. K., Suhardono, S., Phan, T. T. T., & Septiariva, I. Y. (2025). Exploring factors and clustering of community willingness to pay in sustainable waste management in Jakarta, Indonesia. *Local Development & Society*. <https://doi.org/10.1080/26883597.2025.2599904>
- Syafri, S., Surya, B., Ridwan, R., Bahri, S., & Rasyidi, E. S. (2020). Water quality pollution control and watershed management based on community participation in Maros City, South Sulawesi, Indonesia. *Sustainability*, 12(24), 10260. <https://doi.org/10.3390/su122410260>
- The effect of public service quality on community satisfaction*. (2024). *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 22(2).

- Tonthowi. (2025). Analisis keberlanjutan dan pengelolaan program Bank Sampah Asri di RW 02, Kelurahan Malaka Sari, Jakarta Timur. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*.
- Yuliasuti, N., Wahyono, H., Syafrudin, S., & Sariffuddin, S. (2017). Dimensions of community and local institutions' support: Towards an eco-village *kelurahan* in Indonesia. *Sustainability*, 9(2), 245. <https://doi.org/10.3390/su9020245>