



# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Lingkungan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang

Ina Masruroh<sup>a1\*</sup>, Annisa Larasati Chairani<sup>b2</sup>, Rindy Putri Hapsari<sup>c3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Sriwijaya, Jalan Raya Palembang-Prabumulih KM 32, Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir. 30662

<sup>1</sup>[Inamasruroh@fisip.unsri.ac.id](mailto:Inamasruroh@fisip.unsri.ac.id), <sup>2</sup>[annisalarasatichairani@fisip.unsri.ac.id](mailto:annisalarasatichairani@fisip.unsri.ac.id), <sup>3</sup>[rindyputrihapsari@fisip.unsri.ac.id](mailto:rindyputrihapsari@fisip.unsri.ac.id)

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima: 18-03-2026

Disetujui: 25-03-2026

Dipublikasikan: 28-03-2026

### Kata Kunci:

1. Kualitas Pelayanan
2. Kesadaran Lingkungan
3. Kepuasan Masyarakat
4. Pengelolaan Sampah

### Keywords:

1. Quality of Service
2. Enviromental Awareness
3. Community Satisfacation
4. Waste Management

## ABSTRAK

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kota Palembang, baik secara parsial maupun simultan, sekaligus mengidentifikasi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori digunakan dalam penelitian ini. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kota Palembang yang berjumlah 1.801.367 jiwa dengan sampel 400 responden yang dipilih secara acak melalui cluster sampling berbasis wilayah (inti kota, sub-urban, dan pinggiran kota). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert serta dianalisis menggunakan regresi linear berganda yang didukung oleh uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggunakan software R Studio versi 2026.01.1+403. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran masyarakat secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dibandingkan variabel kesadaran masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik yang diiringi dengan penguatan kesadaran lingkungan masyarakat merupakan faktor kunci dalam menciptakan sistem pengelolaan sampah yang efektif dan berkelanjutan

**Abstract:** This study aims to analyze the influence of service quality and public awareness on public satisfaction in waste management in Palembang City, both partially and simultaneously, while identifying the most dominant variables in influencing public satisfaction. A quantitative approach with an explanatory design was used in this study. The study population was the entire population of Palembang City, totaling 1,801,367 people, with a sample of 400 respondents randomly selected through area-based cluster sampling (city core, suburbs, and suburbs). Data were collected using a structured questionnaire with a Likert scale and analyzed using multiple linear regression supported by classical assumption tests, t-tests, F-tests, and coefficients of determination ( $R^2$ ) using the 2026.01.1+403 of R Studio software. The results show that service quality and public awareness, both partially and simultaneously, significantly influence public satisfaction with waste management. Service quality has a more dominant influence on public satisfaction than public awareness. These findings suggest that improving the quality of public services accompanied by strengthening public environmental awareness is a key factor in creating an effective and sustainable waste management system.



---

## PENDAHULUAN

Pengelolaan sampah perkotaan hingga saat ini masih menjadi isu strategis di berbagai kota besar di Indonesia, termasuk Kota Palembang. Peningkatan jumlah penduduk, pertumbuhan kawasan permukiman, serta perubahan pola konsumsi masyarakat berkontribusi terhadap meningkatnya volume sampah yang dihasilkan setiap hari. Menurut, Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Palembang, jumlah sampah di 18 wilayah kecamatan kota Palembang meningkat cukup signifikan hingga 1500-1800 ton per hari, artinya setiap jiwa berpotensi membuat 0,7 hingga 0,8 kilogram sampah setiap harinya. Kenaikan timbulan sampah ini berpotensi menimbulkan dampak buruk multidimensi seperti masalah kesehatan dan estetika wilayah Kota Palembang. Buruknya penanganan sampah, umumnya disebabkan oleh buruknya tata kelola sampah. Tata Kelola sampah tersebut meliputi perencanaan, penganggaran, evaluasi dan monitoring (Thamrin et al., 2022) Sehingga dalam pelayanan ini dibutuhkan evaluasi untuk mengukur kepuasan masyarakat melalui indikator yang relevan.

Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan pengelolaan sampah mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat artinya pengukuran kualitas layanan merupakan salah satu alat pengukuran penting bagi penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menganalisis pengalaman dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Ghotbabadi et al., 2015). Kualitas pelayanan umumnya dipahami sebagai kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap suatu layanan dengan kinerja pelayanan yang mereka terima (Ali et al., 2021). Dari perspektif sosial, peningkatan kualitas layanan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan kepatuhan yang lebih tinggi (Rahmatia et al., 2024). Pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ini adalah model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Meskipun model SERVQUAL telah banyak digunakan dalam berbagai studi pelayanan publik, beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam sektor publik memiliki karakteristik yang lebih kompleks dibandingkan sektor privat (Nguyen et al., 2020). Namun terdapat penelitian lainnya yang menyimpulkan bahwa Kualitas layanan secara tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri (Supriyanto et al., 2021). Model pengukuran kualitas layanan bervariasi di berbagai sektor dan budaya, dengan persepsi pelanggan sebagai indikator utama kualitas di lembaga-lembaga publik artinya hasil tiap indikator kualitas pelayanan dan kepuasan dapat berbeda di berbagai lembaga (Cayo-velásquez et al., 2025).

Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi partisipasi masyarakat itu sendiri. Kesadaran lingkungan menjadi faktor penting dalam menjaga lingkungan dari kerusakan (Gabriella & Sugiarto, 2020). Situasi yang menyebabkan krisis lingkungan membuat generasi muda mulai peduli dan pro aktif dalam pemulihan lingkungan (Calculli et al., 2021), kesadaran lingkungan yang tinggi ini membuat masyarakat cenderung lebih patuh terhadap aturan menjaga lingkungan yang berkelanjutan (Masud et al., 2013)(Lalamonan & Comighud, 2020). Pemahaman masyarakat tentang pencemaran lingkungan dan klasifikasi sampah juga bergantung pada tingkat pendidikan karena elemen ini secara signifikan memengaruhi partisipasi (Subri & Affandi, 2025) dalam program pengelolaan sampah. Rendahnya kesadaran dalam berpartisipasi dalam pengelolaan

sampah di lingkungan lingkungan teridentifikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Jomehpour & Behzad, 2020). Rendahnya kepedulian masyarakat berpotensi pada penurunan efektivitas layanan pengelolaan sampah, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sudah relatif baik. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam layanan publik dan privat berpeluang dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan dan kesadaran lingkungan.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tetapi juga menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja institusi publik (Hallencreutz & Parmler, 2019). Meskipun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, pengukuran yang hanya berfokus pada aspek pelayanan masih menyisakan kesenjangan dalam menjelaskan kepuasan secara menyeluruh karena pengelolaan sampah tidak hanya ditentukan oleh kinerja penyedia layanan, tetapi juga oleh peran aktif masyarakat. Pendekatan yang hanya menekankan kualitas pelayanan cenderung mengabaikan faktor internal masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan variabel lainnya untuk melengkapi analisis, sehingga mampu menjelaskan kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif. Tidak banyak literatur yang menguji pengaruh dua variabel internal (kualitas pelayanan) dan eksternal (kesadaran lingkungan) secara simultan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi kesenjangan penelitian tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan serta upaya peningkatan kesadaran lingkungan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan eksplanatori (*explanatory research*), yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh antarvariabel melalui pengujian hipotesis secara empiris. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran variabel secara objektif, analisis statistik, serta pengujian hubungan sebab–akibat antara variabel bebas dan variabel terikat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Palembang yang berjumlah 1.801.367 jiwa yang menjadi penerima layanan pengelolaan sampah. Wilayah penelitian dibagi ke dalam tiga karakteristik wilayah, yaitu Wilayah inti kota, Wilayah sub-urban, Wilayah pinggiran kota. Berdasarkan pembagian tersebut, dipilih enam kecamatan yang dianggap mewakili kondisi pengelolaan sampah di Kota Palembang, yaitu Wilayah inti kota: Kecamatan Ilir Barat I dan Kecamatan Ilir Timur I, Wilayah sub-urban: Kecamatan Sukarami dan Kecamatan Sako, Wilayah pinggiran kota: Kecamatan Gandus dan Kecamatan Kertapati. Pemilihan kecamatan tersebut didasarkan pada pertimbangan keterwakilan karakteristik wilayah, variasi kepadatan penduduk, serta perbedaan kondisi pelayanan dan pengelolaan lingkungan. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah metode untuk menentukan jumlah sampel minimal ( $n$ ) dari populasi ( $N$ ) yang diketahui.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Batas toleransi kesalahan/*margin of error* ( $e$ ) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5% (0,05). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 400 responden. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian, yaitu: Kualitas pelayanan (X1), Kesadaran masyarakat (X2), Kepuasan masyarakat (Y). Instrumen penelitian menggunakan skala pengukuran Likert.

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan software R Studio sebagai perangkat pengolahan data statistik. Penggunaan R Studio dipilih karena memiliki kemampuan analisis yang kuat, fleksibel, serta mendukung berbagai paket statistik yang relevan untuk penelitian kuantitatif. Tahapan analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu Uji validitas reabilitas, Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari pengujian normalitas menggunakan uji statistik Shapiro-Wilk dan visualisasi grafik. Kemudian ujia multikolinearitas dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas multikolinearitas apabila nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,10. Pengujian lainnya adalah Uji Heteroskedastisitas serta yang terlahir dilakukan pengujian regresi linear berganda. Melalui Uji t (Parsial) dan Uji F (Simultan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment (item–total), seluruh item pada variabel X1, X2, dan Y menunjukkan nilai koefisien korelasi item–total yang positif, tinggi, dan signifikan. Item dinyatakan valid apabila  $r$  hitung >  $r$  tabel dan Sig. < 0,05. Pada penelitian ini jumlah sampel  $N = 449$ , sehingga  $r$  tabel pada  $\alpha = 0,05$  ( $df = 447$ ) adalah sekitar 0,093. Seluruh item memiliki nilai  $r$  hitung jauh di atas 0,093 serta signifikansi  $p < 0,05$ . Dengan demikian, semua item dinyatakan valid dan layak digunakan pada analisis berikutnya.

**Tabel 1. Aspek Kualitas Pelayan (KP)**

Item	r hitung (Item–Total)	r tabel	Keterangan
KP1	0,692	0,093	Valid
KP2	0,691	0,093	Valid
KP3	0,797	0,093	Valid
KP4	0,793	0,093	Valid
KP5	0,766	0,093	Valid
KP6	0,786	0,093	Valid
KP7	0,715	0,093	Valid
KP8	0,741	0,093	Valid
KP9	0,680	0,093	Valid
KP10	0,797	0,093	Valid
KP11	0,731	0,093	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), seluruh item memiliki nilai korelasi item–total pada rentang 0,680 hingga 0,797, yang semuanya lebih besar dari r tabel (0,093). Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pada variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan skor total variabel tersebut. Dengan demikian, item-item yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk kualitas pelayanan secara konsisten dan dinyatakan valid untuk digunakan pada penelitian (Sürücü & Maslakci, 2020). Dalam penelitian, kualitas data sangat bergantung pada kualitas instrumen (kuesioner, tes, skala). Dua indikator utamanya adalah validitas (ketepatan ukur) dan reliabilitas (keajegan/konsistensi) (Karnia, 2024).

**Tabel 2. Aspek Kesadaran Lingkungan (KL)**

Item	r hitung (Item–Total)	r tabel	Keterangan
KL1	0,677	0,093	Valid
KL2	0,738	0,093	Valid
KL3	0,777	0,093	Valid
KL4	0,693	0,093	Valid
KL5	0,647	0,093	Valid
KL6	0,709	0,093	Valid
KL7	0,680	0,093	Valid
KL8	0,783	0,093	Valid
KL9	0,761	0,093	Valid
KL10	0,772	0,093	Valid
KL11	0,649	0,093	Valid
KL12	0,781	0,093	Valid
KL13	0,659	0,093	Valid

Hasil uji validitas pada variabel Kesadaran Lingkungan (X2) menunjukkan bahwa nilai korelasi item total berada pada rentang 0,647 hingga 0,783, yang seluruhnya lebih besar dari r tabel (0,093). Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pada variabel kesadaran lingkungan memiliki hubungan yang kuat dengan skor total variabel tersebut. Hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa nilai korelasi item–total berada pada rentang 0,823 hingga 0,888, yang menunjukkan hubungan sangat kuat antara setiap item dengan skor total variabel kepuasan masyarakat. Seluruh nilai r hitung juga lebih besar dari r tabel (0,093), sehingga seluruh item pada variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid dan mampu mengukur konstruk kepuasan masyarakat secara konsisten.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Pelayanan (KP) sebesar 0,92, variabel Kesadaran Lingkungan (KL) sebesar 0,92, dan variabel Kepuasan Masyarakat (KM) sebesar 0,96. Seluruh nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Semakin tinggi nilai Cronbach's

Alpha, maka semakin tinggi pula tingkat konsistensi internal instrumen (Sugiyono, 2021).

**Tabel 3. Aspek Kepuasan Masyarakat (KM)**

Item	r hitung (Item–Total)	r tabel	Keterangan
KM1	0,824	0,093	Valid
KM2	0,823	0,093	Valid
KM3	0,863	0,093	Valid
KM4	0,841	0,093	Valid
KM5	0,888	0,093	Valid
KM6	0,872	0,093	Valid
KM7	0,877	0,093	Valid
KM8	0,859	0,093	Valid
KM9	0,861	0,093	Valid
KM10	0,859	0,093	Valid

#### **b. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kesadaran Lingkungan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan antara lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan, sehingga dapat diketahui kontribusi masing-masing variabel dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis menggunakan R Studio diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,788 + 0,696X_1 + 0,142X_2$$

Nilai konstanta sebesar -0,788 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kesadaran Lingkungan (X2) bernilai 0, maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) diprediksi sebesar -0,788. Koefisien Kualitas Pelayanan (X1) = 0,696. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,696 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan, dengan asumsi variabel lain konstan, akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,696 satuan. Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan karena berkaitan langsung dengan persepsi kinerja layanan yang diterima masyarakat (Sinollah & Masruro, 2019). Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Koefisien Kesadaran Lingkungan (X2) = 0,142. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kesadaran Lingkungan (X2) sebesar 0,142 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan kesadaran lingkungan, dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,142 satuan.

**Uji Signifikansi parameter**

## 1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian: Jika Sig. < 0,05, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kesadaran Lingkungan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

**Tabel 4. Hasil uji f melalui R studio**

<b>F-statistics</b>	<b>p-value</b>
126,6	<0,001

## 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian yaitu jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 (< 0,05), maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai Sig. > 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan.

**Tabel 5. Hasil uji t melalui R studio**

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien</b>	<b><i>t</i><sub>hitung</sub></b>	<b>p-value</b>
Konstanta	-0,788	-0,252	0,801
Kualitas Pelayanan (X1)	0,696	11,610	<0,001
Kesadaran Lingkungan (X2)	0,142	2,038	0,042

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kesadaran Lingkungan (X2) memiliki nilai signifikansi 0,042 (< 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran lingkungan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Nilai R Square sebesar 0,362 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Lingkungan mampu menjelaskan 36,2% variasi Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 63,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai p-value sebesar 0,04, yang berarti lebih besar dari 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa residual dalam model regresi tidak sepenuhnya berdistribusi normal. Namun, jumlah sampel yang besar, model regresi masih dapat digunakan karena metode regresi relatif robust terhadap penyimpangan kecil dari asumsi normalitas. Pengujian Multikolinearitas diuji menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai VIF pada masing-masing variabel independen berada di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Breusch-Pagan Test.

Nilai signifikansi sebesar 0,104 ( $> 0,05$ ) menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Uji autokorelasi dilakukan menggunakan Durbin-Watson Test. Nilai Durbin-Watson sebesar 1,90 yang mendekati angka 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kasus Pengelolaan Sampah di Kota Palembang, Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh dinas lingkungan hidup dalam pengelolaan sampah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan pengelolaan sampah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya (Sumual, 2021). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada dimensi yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Layanan berkualitas tinggi secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, yang mengarah pada peningkatan loyalitas dalam layanan industri swasta (Kurniawan et al., 2025) (Halika & Kharisma, 2024) (Anhar et al., 2024).

Indikator yang paling memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah keandalan (reliability), yang tercermin dari konsistensi jadwal pengangkutan sampah serta ketepatan waktu petugas dalam memberikan layanan. Keandalan layanan membuat masyarakat merasa kebutuhan mereka terpenuhi secara rutin dan dapat diprediksi. Selain itu, daya tanggap (responsiveness) juga menjadi faktor penting, terutama dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait penumpukan sampah atau keterlambatan pengangkutan. Respons yang cepat dari petugas memberikan kesan bahwa pengelola layanan memiliki komitmen terhadap kebersihan lingkungan.

Dimensi bukti fisik (tangibles) turut memperkuat kepuasan masyarakat melalui ketersediaan sarana dan prasarana pengelolaan sampah seperti tempat sampah, kendaraan pengangkut, serta kebersihan lingkungan sekitar tempat pembuangan sementara. Sementara itu, dimensi jaminan (assurance) berkaitan dengan kompetensi dan sikap profesional petugas dalam menjalankan tugasnya sehingga masyarakat merasa yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan. Terakhir, dimensi empati (empathy) tercermin dari perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, seperti kesediaan memberikan informasi dan melayani masyarakat dengan sikap ramah. Secara keseluruhan, kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut saling melengkapi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pengelolaan sampah di Kota Palembang. Ketika layanan diberikan secara andal, responsif, didukung sarana yang memadai, serta disertai sikap profesional dan perhatian terhadap masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan sampah akan meningkat secara signifikan.

Kesadaran lingkungan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran lingkungan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap sistem pengelolaan sampah yang ada. Kesadaran lingkungan dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu pengetahuan, sikap, emosi, dan rasa tanggung jawab terhadap lingkungan. Keempat aspek tersebut berperan dalam membentuk perilaku masyarakat yang lebih peduli terhadap kebersihan dan kelestarian lingkungan.

Aspek pengetahuan lingkungan menjadi faktor penting karena masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik mengenai dampak sampah terhadap lingkungan cenderung lebih mendukung upaya pengelolaan sampah yang dilakukan oleh pemerintah. Pengetahuan ini mendorong masyarakat untuk memahami pentingnya memilah sampah, menjaga kebersihan lingkungan, serta mematuhi aturan terkait pembuangan sampah. Selain itu, aspek sikap juga memperkuat kesadaran lingkungan melalui kecenderungan individu untuk menilai bahwa menjaga kebersihan lingkungan merupakan hal yang penting dan menjadi bagian dari tanggung jawab bersama.

Dimensi emosi lingkungan turut memengaruhi kepuasan masyarakat melalui perasaan peduli, khawatir, atau tidak nyaman ketika lingkungan sekitar tercemar oleh sampah. Perasaan tersebut dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam menjaga kebersihan lingkungan dan mendukung program pengelolaan sampah. Sementara itu, rasa tanggung jawab terhadap lingkungan menjadi faktor yang memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah, seperti membuang sampah pada tempatnya, mengikuti program kebersihan lingkungan, serta berkontribusi dalam menjaga kebersihan lingkungan tempat tinggal. Dengan demikian, kesadaran lingkungan tidak hanya memengaruhi perilaku masyarakat dalam mengelola sampah, tetapi juga membentuk persepsi positif terhadap sistem pengelolaan sampah yang dijalankan oleh pemerintah. Ketika masyarakat memiliki tingkat pengetahuan, sikap, emosi, dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap lingkungan, maka mereka cenderung lebih menghargai upaya pengelolaan sampah yang dilakukan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan sampah juga meningkat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menekankan bahwa kepuasan pengguna layanan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan melalui dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Parasuraman & Berry, 1994). Dalam konteks ini, dominannya dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih menekankan pada aspek fungsional layanan dibandingkan aspek simbolik, seperti penampilan fisik semata (Yum & Yoo, 2023) (Thirupathi & Balamurugan, 2024). Di sisi lain, temuan mengenai pengaruh kesadaran lingkungan juga sejalan dengan teori kesadaran lingkungan dari Kollmuss dan Agyeman (2002) yang menyatakan bahwa perilaku pro-lingkungan dipengaruhi oleh kombinasi pengetahuan, sikap, dan faktor emosional (Gabriella & Sugiarto, 2020). Namun, berbeda dengan beberapa studi sebelumnya yang menunjukkan adanya kesenjangan antara pengetahuan dan perilaku, hasil penelitian ini justru menunjukkan bahwa kesadaran lingkungan secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan Masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks pengelolaan sampah di Kota Palembang, kesadaran lingkungan tidak hanya berhenti pada aspek kognitif, tetapi telah berkembang menjadi sikap dan tanggung jawab yang nyata dalam kehidupan sehari-hari.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran lingkungan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran lingkungan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbukti layak dan mampu menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti. Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, serta merupakan variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan seperti keandalan pengangkutan sampah, ketepatan waktu, ketersediaan sarana prasarana, serta responsivitas petugas memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat. Selain itu, kesadaran lingkungan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, meskipun dengan tingkat pengaruh yang lebih kecil dibandingkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas teori sebelumnya dengan menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam layanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan sebagai faktor eksternal, tetapi juga oleh kesadaran lingkungan sebagai faktor internal masyarakat. Masyarakat yang memiliki pemahaman, sikap, dan perilaku yang lebih baik terhadap pengelolaan sampah cenderung lebih menerima dan merasa puas terhadap layanan pengelolaan sampah di lingkungannya sampah, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum dianalisis dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah, seperti partisipasi masyarakat, efektivitas kebijakan pengelolaan sampah, ketersediaan sarana dan prasarana, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., & Sabir, B. Y. (2021). *Hotel Service Quality : The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality*. 3, 14–28.
- Anhar, M., Abdul, H., & Fahrudin, R. (2024). *Advances in Business & Industrial Marketing Research Service Quality on Customer Loyalty : Mediation of Customer Satisfaction*. 2(3), 150–163.
- Calculli, C., Ugento, A. M. D., Labarile, A., & Ribecco, N. (2021). *Evaluating people ' s awareness about climate changes and environmental issues : A case study*. 324(September).
- Cayo-velásquez, N. E., Apaza-tarqui, A., Auquitias-, G. M., Richard, J., & Suaquita, H. (2025). Review of the Concept of Service Quality and its Measurement Models. *Journal of Ecohumanism*, 6798(2), 116–124.
- Gabriella, D. A., & Sugiarto, A. (2020). *Kesadaran dan perilaku ramah lingkungan mahasiswa di kampus*. 9(2), 260–275.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). *Service Quality Measurements : A Review*. 5(2), 267–286. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>
- Halika, N., & Kharisma, K. (2024). *Study of the Effects of Service Quality Variables on Customer Satisfaction and Loyalty*. 2(2), 186–190.
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). Total Quality Management & Business Excellence Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. *Total Quality Management*, 0(0), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Jomehpour, M., & Behzad, M. (2020). An investigation on shaping local waste management services based on public participation : A case study of Amol , Mazandaran. *Environmental Development*, 35(April

- 2019), 100519. <https://doi.org/10.1016/j.envdev.2020.100519>
- Karnia, R. (2024). *Importance of Reliability and Validity in Research*. 13(6), 137–141.
- Kurniawan, A., Hidayatun, U. S., Jayanti, A., Septyarini, E., & Sudibyoy, T. D. (2025). *ENHANCING CUSTOMER LOYALTY : THE ROLE OF SERVICE QUALITY IN CUSTOMER SATISFACTION*. 5, 1–25.
- Lalamonan, E. N., & Comighud, S. M. T. (2020). *Awareness and Implementation of Solid Waste Management ( SWM ) Practices*. 5, 11–43.
- Masud, M. M., Akhtar, R., & Kari, F. B. (2013). *Pro-environmental behavior and public understanding of climate change*. <https://doi.org/10.1007/s11027-013-9509-4>
- Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M., & Pham, D. B. T. (2020). *Impact of Service Quality , Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty*. 7(8), 395–405. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.395>
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1994). *Alternative Scales for Measuring Service Quality : A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*. 70(3), 201–230.
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., Ahmad, A., Polytechnic, M. H., & Sulawesi, S. (2024). *Service quality in hospital inpatient care : SERVQUAL model approach*. 1–10.
- Sinollah, & Masruro. (2019). *DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen )*. *Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Subri, U. S., & Affandi, H. M. (2025). *Waste no more : Empowering communities through education and participation in sustainable waste management*. 1–12.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sumual, Y. M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos*. 2(1), 73–78.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). *Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers* Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Sürücü, L., & Maslakci, A. (2020). *VALIDITY AND RELIABILITY IN QUANTITATIVE RESEARCH* Lütfi. *Business & Management Studies*, 8(3), 2694–2726.
- Thamrin, H., Dunggio, I., & Rahim, S. (2022). *GORONTALO*. 4(1), 44–55.
- Thirupathi, T., & Balamurugan, C. (2024). *IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN*. *ShodKosh: Journal Of Visual and Performing Arts*, 5(6), 1648–1655. <https://doi.org/10.29121/shodhkosh.v5.i6.2024.495>
- Yum, K., & Yoo, B. (2023). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media*. *Mdpi*.