EFEKTIVITAS PENYEDIA JASA LAINNYA PERORANGAN TERHADAP KUALITAS KINERJA PENGOLAHAN SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DKI JAKARTA

Alessandro Valentino
NPP. 33.0349
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik
Email: alessandrov1502@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs. Wirman Syafri, M.Si
Email: wirman_syafri@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *High-quality solid waste management requires adequate financing, suitable operational infrastructure, environmentally sound selective collection, reliable treatment capacity, and citizen satisfaction. DKI Jakarta faces a persistent gap between a very large operational workforce and the actual quality of waste management performance. In the Environmental Agency of DKI Jakarta, Individual Service Providers (PJLP) constitute 96.03% of the total workforce, yet field complaints regarding uncollected waste, mixed segregated waste, and uneven service quality still appear.* ***Purpose:*** *This summary analyzes the effectiveness of PJLP management in relation to the quality of waste-management performance at the DKI Jakarta Environmental Agency.* ***Method:*** *The study used a qualitative descriptive case-study approach through in-depth interviews with 15 purposively selected informants, non-participant observation, and documentation. Data were analyzed interactively through reduction, display, and conclusion drawing, supported by source and technique triangulation.* ***Result:*** *PJLP performance quality is partially fulfilled. The economic dimension is relatively strong because compensation and investment are available, although payroll timeliness and technology-related competency gaps remain problematic. The environmental dimension is the weakest, especially selective collection, because truck design and work pressure do not support consistent segregation. The social dimension is strong in responsiveness and citizen satisfaction, but this produces a procedural trade-off against sorting compliance.* ***Conclusion:*** *The core issue is not the number of PJLP workers but the quality of HRM governance, especially recruitment precision, payroll administration, field supervision, digital literacy assistance, and fleet modernization.*

Keywords: *DKI Jakarta Environmental Agency; Individual Service Providers; Performance Quality; Public Sector HRM; Waste Management.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Pengelolaan sampah yang berkualitas mensyaratkan dukungan anggaran, sarana operasional, pemilahan, pengolahan, pengawasan, dan kepuasan publik. Namun, di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta, alokasi Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) yang sangat besar belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kualitas kinerja pengolahan sampah. Dari total 13.563 tenaga kerja DLH, sebanyak 13.025 orang atau 96,03% merupakan PJLP, tetapi keluhan tentang tumpukan sampah, pencampuran sampah terpilah, keterlambatan layanan, dan ketidaksinkronan data lapangan masih ditemukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pengelolaan PJLP terhadap kualitas kinerja pengolahan sampah di DLH DKI Jakarta. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus melalui wawancara mendalam terhadap 15 informan, observasi non-partisipan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman serta *triangulasi* sumber dan teknik. **Hasil/Temuan:** Kualitas kinerja PJLP berada pada kategori terpenuhi sebagian. Dimensi ekonomi relatif kuat karena standar upah dan investasi sarana telah tersedia, tetapi ketepatan pencairan upah dan kesenjangan kompetensi teknologi masih menjadi kendala. Dimensi lingkungan menjadi titik paling lemah, terutama pada *selective collection* karena desain armada dan tekanan kecepatan kerja tidak mendukung pemilahan secara konsisten. Dimensi sosial menunjukkan kepuasan publik yang tinggi karena responsivitas PJLP terhadap aduan warga, tetapi menciptakan *trade-off* terhadap kepatuhan prosedur. **Kesimpulan:** Persoalan utama bukan jumlah PJLP, melainkan kualitas tata kelola SDM, terutama seleksi berbasis kompetensi, kompensasi tepat waktu, pengawasan *hybrid*, pendampingan literasi digital, validasi data, dan modernisasi armada.

Kata kunci: Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta; Kualitas Kinerja; Manajemen SDM Sektor Publik; Pengelolaan Sampah; Penyedia Jasa Lainnya Perorangan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

DKI Jakarta merupakan pusat pemerintahan, ekonomi, dan mobilitas penduduk nasional yang menghasilkan tekanan besar terhadap pelayanan dasar, termasuk pengelolaan sampah. Volume sampah yang besar tidak hanya berdampak pada estetika kota, tetapi juga berkaitan langsung dengan kesehatan masyarakat, pencemaran lingkungan, kualitas ruang publik, dan potensi banjir. Penelitian Guerrero et al., (2013); Marshall & Farahbakhsh, (2013); Wilson et al., (2012) menyatakan pengelolaan sampah perkotaan menegaskan masalah sampah di kota besar tidak dapat dipahami sekadar sebagai persoalan teknis pengangkutan, melainkan sebagai persoalan sistem pelayanan publik yang melibatkan kapasitas kelembagaan, perilaku masyarakat, sarana, pembiayaan, dan koordinasi antaraktor.

Fakta bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan DLH DKI Jakarta telah mengerahkan sumber daya manusia dalam jumlah sangat besar melalui skema PJLP. Pada tingkat pemerintah provinsi, PJLP menjadi kelompok tenaga kerja yang jumlahnya dominan, sedangkan di DLH dominasinya jauh lebih ekstrem. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2025, sebanyak 13.025

dari 13.563 tenaga kerja DLH adalah PJLP atau setara 96,03%. Dengan komposisi demikian, PJLP bukan sekadar tenaga tambahan, melainkan fondasi operasional pengelolaan sampah di lapangan.

Namun, dominasi jumlah tenaga kerja belum otomatis menghasilkan kualitas kinerja yang optimal. Masih ditemukan keluhan warga terkait tumpukan sampah, pengangkutan yang tidak konsisten, pencampuran kembali sampah yang telah dipilah, serta keterbatasan pendampingan terhadap pengelolaan sampah berbasis masyarakat. Fakta ini memperlihatkan bahwa logika penambahan jumlah pekerja tidak memadai apabila tidak diikuti oleh tata kelola SDM yang kuat. Dalam kerangka manajemen publik, Berman et al., (2019); Choi, (2021) kualitas *output* layanan sangat dipengaruhi oleh desain kelembagaan, kejelasan standar kerja, kompetensi pelaksana, kualitas supervisi, dan insentif yang mengarahkan perilaku pekerja.

Konteks tersebut menjadikan penelitian ini relevan bagi pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik. Tenaga PJLP memiliki posisi yang khas: mereka bukan ASN, tetapi memikul sebagian besar beban operasional pelayanan publik. Karena itu, efektivitas pengelolaan PJLP perlu dinilai bukan hanya dari aspek administrasi kontrak, tetapi juga dari kontribusinya terhadap kualitas kinerja pengolahan sampah. Ringkasan ini mempertegas bahwa persoalan inti DLH bukan kekurangan pekerja, melainkan kualitas sistem yang mengelola pekerja tersebut.

Tabel 1.
Proporsi Jumlah Pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta Tahun 2025

Formasi Pegawai	Jumlah (orang)	Persentase (%)
PNS/ASN	526	3,88%
PPPK	12	0,09%
PJLP	13.025	96,03%
Total	13.563	100,00%

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta, 2025.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Kesenjangan fenomena antara besarnya *input* sumber daya dengan kualitas *output* layanan. DKI Jakarta memiliki jumlah tenaga PJLP yang sangat besar, standar upah yang relatif tinggi, dan investasi teknologi seperti *RDF Plant* serta *trash rack* otomatis. Akan tetapi, kualitas pemilahan, ketepatan data pelaporan, dan konsistensi prosedur masih belum sepenuhnya kuat. Dengan kata lain, besarnya *input* tidak selalu menghasilkan kinerja yang berkualitas apabila desain operasional dan sistem pengawasan belum selaras dengan tujuan layanan.

Penelitian terdahulu di lokus DLH DKI Jakarta cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif atau menyoroti variabel umum seperti beban kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan. Studi tentang implementasi kebijakan sampah juga banyak menyoroti aspek regulasi dan Standar Pelayanan Minimal. Belum banyak penelitian yang secara kualitatif mendalam menjelaskan bagaimana praktik MSDM - rekrutmen, kompensasi, pengawasan, dan evaluasi - membentuk perilaku kerja PJLP setelah berlakunya Kepgub Nomor 1095 Tahun 2022.

Perubahan regulasi PJLP dari logika kepegawaian menuju pengadaan barang/jasa menempatkan PJLP dalam relasi kerja yang lebih kontraktual. Konsekuensinya, kualitas kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh motivasi individual, tetapi juga oleh desain kontrak, mekanisme seleksi, validasi administrasi, dan konsekuensi perpanjangan kontrak tahunan. Ringkasan ini menempatkan perubahan tersebut sebagai titik kritis yang perlu dianalisis dalam kerangka efektivitas organisasi.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting mengingat untuk memberikan gambaran kebutuhan pemerintah daerah untuk memiliki dasar empiris dalam memperbaiki pengelolaan tenaga non-ASN yang menjadi tulang punggung layanan dasar. Apabila pengelolaan PJLP hanya dilihat sebagai urusan administratif, maka perbaikan akan berhenti pada kelengkapan berkas dan kontrak. Padahal temuan ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja dipengaruhi oleh relasi yang lebih kompleks antara kompensasi, kompetensi, desain sarana, tekanan aduan warga, pengawasan mandor, dan digitalisasi pelaporan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa isu pengelolaan sampah dan kinerja tenaga lapangan telah banyak dibahas, tetapi sebagian besar masih berada pada level kebijakan umum, pengukuran kuantitatif, atau lokus yang sempit. Posisi penelitian ini adalah menghubungkan praktik manajemen sumber daya manusia dengan kualitas kinerja pengolahan sampah secara lebih komprehensif pada level dinas. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melihat pengelolaan sampah sebagai persoalan teknis pelayanan lingkungan, tetapi juga sebagai persoalan efektivitas pengelolaan tenaga kerja non-ASN, khususnya Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP), yang menjadi pelaksana utama di lapangan.

Tabel 2.
Ringkasan Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian

No	Peneliti/Tahun	Fokus	Metode	Temuan Utama	Posisi Penelitian Ini
1	Verawati & Tuti (2020)	Implementasi kebijakan sampah Jakarta Selatan	Kualitatif	Implementasi belum efektif karena sosialisasi dan komitmen pelaksana belum kuat.	Bergerak dari kebijakan umum ke manajemen PJLP sebagai pelaksana.
2	Rahman (2023)	Rekrutmen tenaga non-ASN pemerintah daerah	Systematic review	Rekrutmen non-ASN rawan tidak profesional jika tidak diatur ketat.	Menguji konteks PJLP DLH DKI pasca Kepgub 1095/2022.
3	Syafitriyani & Indra (2024)	Beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai DLH DKI	Kuantitatif	Beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja.	Memberi kedalaman kualitatif pada praktik MSDM dan perilaku lapangan.
4	Suparman & Pamungkas (2023)	Kinerja PJLP dan kualitas layanan Kali Krukut	Kuantitatif	Kinerja PJLP berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.	Memperluas analisis ke level DLH dan sistem pengolahan sampah.
5	Rehulina (2024)	SPM pengelolaan sampah terpadu DLH DKI	Kualitatif	SPM menghadapi kendala pengawasan dan koordinasi publik.	Mengurai aspek hulu berupa tata kelola SDM PJLP.

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, terdapat perbedaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh praja. Perbedaan tersebut menjadi dasar kebaruan ilmiah penelitian, terutama dari aspek teori, metode, kebijakan, dan karakteristik objek penelitian. Penelitian ini tidak hanya membahas pengelolaan sampah dari sisi kebijakan, pelayanan, atau capaian teknis, tetapi menempatkan PJLP sebagai aktor utama yang menentukan kualitas kinerja pengolahan sampah di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

Dari sisi fokus kajian, penelitian Verawati dan Tuti (2020) menekankan implementasi kebijakan pengelolaan sampah di Jakarta Selatan. Penelitian tersebut penting karena menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan sampah belum berjalan efektif apabila sosialisasi dan komitmen pelaksana belum kuat. Namun, penelitian tersebut masih berada pada level implementasi kebijakan secara umum. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini bergerak lebih spesifik pada aspek manajemen PJLP sebagai tenaga pelaksana utama. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada pergeseran fokus dari kebijakan umum menuju tata kelola sumber daya manusia pelaksana di lapangan.

Penelitian Rahman (2023) membahas rekrutmen tenaga non-ASN di pemerintah daerah secara umum melalui pendekatan *systematic review*. Temuan Rahman menunjukkan bahwa rekrutmen tenaga non-ASN rawan tidak profesional apabila tidak diatur secara ketat. Penelitian ini memiliki hubungan dengan temuan tersebut karena PJLP merupakan bagian dari tenaga non-ASN dalam lingkungan pemerintah daerah. Namun, penelitian praja berbeda karena tidak berhenti pada kajian umum tentang non-ASN, melainkan menguji secara empiris bagaimana tata kelola PJLP di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta setelah berlakunya Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1095 Tahun 2022. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini tampak dari aspek kebijakan, yaitu analisis terhadap efektivitas PJLP dalam konteks perubahan regulasi pengelolaan tenaga PJLP.

Penelitian Syafitriyani dan Indra (2024) menelaah pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian ini memiliki kesamaan lokus karena sama-sama dilakukan pada Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Namun, penelitian praja berbeda dari sisi metode dan kedalaman analisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali bagaimana praktik MSDM, seperti rekrutmen, kompensasi, pengawasan, evaluasi kontrak, dan kendala operasional, membentuk perilaku kerja PJLP di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi penelitian kuantitatif sebelumnya melalui penjelasan yang lebih mendalam mengenai proses dan dinamika kerja PJLP.

Penelitian Suparman dan Pamungkas (2023) membahas pengaruh kinerja PJLP terhadap kualitas layanan penanganan sampah di Kali Krukut. Penelitian tersebut relevan karena sama-sama menempatkan PJLP sebagai objek penting dalam pelayanan persampahan. Namun, penelitian tersebut masih terbatas pada satu unit atau lokasi pelayanan tertentu, yaitu Kali Krukut. Berbeda dengan itu, penelitian ini memperluas analisis pada level Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta sebagai organisasi induk yang mengelola sistem pengolahan sampah dan tenaga PJLP dalam skala lebih besar. Kebaruan penelitian ini terlihat dari karakteristik objek dan cakupan analisis yang lebih luas, tidak hanya pada kualitas layanan di satu lokasi, tetapi pada efektivitas PJLP terhadap kualitas kinerja pengolahan sampah secara kelembagaan.

Penelitian Rehulina (2024) membahas implementasi Standar Pelayanan Minimal pengelolaan sampah terpadu oleh Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SPM masih menghadapi kendala dalam pengawasan dan koordinasi publik. Penelitian ini memiliki kedekatan lokus dan tema dengan penelitian Rehulina, tetapi memiliki titik tekan yang berbeda. Jika Rehulina membahas capaian pelayanan minimal dari sisi implementasi kebijakan, maka penelitian ini mengurai aspek hulunya, yaitu bagaimana tata kelola SDM PJLP memengaruhi kualitas kinerja pengolahan sampah. Dengan kata lain, penelitian ini menjelaskan bahwa keberhasilan SPM tidak hanya bergantung pada regulasi dan koordinasi, tetapi juga pada efektivitas rekrutmen, kompensasi, pengawasan, evaluasi, literasi digital, dan dukungan sarana kerja PJLP.

Dari aspek teori, kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan kerangka yang lebih integratif. Penelitian terdahulu cenderung menggunakan teori implementasi kebijakan, teori kinerja pegawai, atau evaluasi pelayanan secara terpisah. Penelitian ini memadukan perspektif kualitas kinerja pengelolaan sampah, praktik manajemen sumber daya manusia sektor publik, dan efektivitas organisasi. Perpaduan tersebut memungkinkan analisis yang lebih menyeluruh karena kualitas pengolahan sampah tidak hanya dilihat sebagai hasil akhir pelayanan, tetapi juga sebagai akibat dari proses pengelolaan tenaga kerja, sistem pengawasan, dan kapasitas organisasi.

Dari aspek metode, penelitian ini berbeda karena menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan proses, kendala, dan dinamika lapangan yang tidak selalu dapat dipahami melalui angka. Pendekatan ini memberi ruang untuk memahami mengapa kualitas kinerja pengolahan sampah belum sepenuhnya optimal, meskipun jumlah PJLP sangat besar. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini dapat mengungkap persoalan seperti keterlambatan administrasi pencairan upah, kesenjangan literasi digital, ketergantungan pada pengawasan mandor, keterbatasan armada, serta ketidaksinkronan data pelaporan dengan realitas lapangan.

Dari aspek kebijakan, penelitian ini memiliki kebaruan karena dilakukan dalam konteks pasca penerapan Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1095 Tahun 2022. Regulasi ini penting karena mengubah tata kelola PJLP dalam lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sebagian penelitian terdahulu belum secara khusus mengaitkan perubahan kebijakan tersebut dengan efektivitas PJLP dalam pengolahan sampah. Oleh sebab itu, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menunjukkan bagaimana perubahan tata kelola PJLP berdampak pada proses rekrutmen, sistem kompensasi, pengawasan, evaluasi kontrak, dan kualitas kerja di lapangan.

Dari aspek karakteristik objek, penelitian ini memiliki kekhasan karena menempatkan PJLP Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta sebagai fokus utama. Objek ini penting karena PJLP merupakan mayoritas tenaga operasional di DLH DKI Jakarta dan menjadi ujung tombak pelayanan pengolahan sampah. Dengan demikian, kualitas pengelolaan sampah di DKI Jakarta tidak dapat dipahami hanya dari sisi kebijakan atau jumlah sarana, tetapi harus dianalisis melalui efektivitas pengelolaan PJLP sebagai pelaksana utama.

Dengan demikian, posisi kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada analisis efektivitas PJLP terhadap kualitas kinerja pengolahan sampah di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta melalui pendekatan kualitatif dan perspektif manajemen sumber daya manusia sektor publik. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena tidak hanya melihat pengelolaan sampah sebagai masalah kebijakan, pelayanan, atau beban kerja, tetapi sebagai hasil dari

keterpaduan antara regulasi, tata kelola SDM, pengawasan, kompensasi, kapasitas digital, dan dukungan sarana operasional. Posisi inilah yang menjadi eviden bahwa penelitian praja memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena mengkaji efektivitas Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) terhadap kualitas kinerja pengolahan sampah di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta dengan sudut pandang yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu umumnya membahas pengelolaan sampah dari aspek implementasi kebijakan, Standar Pelayanan Minimal, beban kerja, lingkungan kerja, atau kualitas pelayanan pada unit tertentu. Sementara itu, penelitian ini menempatkan PJLP sebagai objek utama analisis, yaitu tenaga operasional non-ASN yang menjadi tulang punggung pengelolaan sampah di DKI Jakarta.

Penelitian ini secara spesifik menelaah PJLP pada Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta sebagai pelaksana utama kegiatan pengolahan dan pengangkutan sampah. Objek ini penting karena komposisi tenaga kerja DLH DKI Jakarta sangat didominasi oleh PJLP, yaitu sebanyak 13.025 orang atau 96,03% dari total 13.563 tenaga kerja. Dengan demikian, efektivitas pengelolaan sampah di DKI Jakarta tidak dapat dilepaskan dari kualitas pengelolaan PJLP sebagai tenaga lapangan utama. Fokus ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas pegawai secara umum, kebijakan pengelolaan sampah, atau unit pelayanan tertentu.

Penelitian ini juga menganalisis efektivitas PJLP dalam konteks pasca berlakunya Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1095 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengendalian Penggunaan Penyedia Jasa Lainnya Perorangan. Regulasi ini penting karena mengubah tata kelola PJLP dari pendekatan kepegawaian menjadi mekanisme berbasis pengadaan barang/jasa. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melihat kinerja PJLP sebagai persoalan teknis lapangan, tetapi juga sebagai akibat dari perubahan sistem rekrutmen, kompensasi, pengawasan, evaluasi kontrak, dan pelaporan administrasi.

Berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu di lokus Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta yang cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel tertentu terhadap kinerja, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali secara lebih rinci bagaimana praktik manajemen SDM memengaruhi kualitas kerja PJLP di lapangan, termasuk kendala yang tidak selalu dapat dijelaskan melalui angka, seperti tekanan kecepatan pelayanan, ketergantungan pada pengawas lapangan, kesenjangan literasi digital, serta ketidaksesuaian antara prosedur pemilahan dan desain armada operasional.

Penelitian ini tidak hanya menggunakan satu teori, tetapi memadukan tiga kerangka analisis, yaitu teori kualitas kinerja pengelolaan sampah dari Rodrigues et al. (2018), teori praktik manajemen sumber daya manusia sektor publik dari Berman et al. (2019), dan teori efektivitas organisasi dari Kulachai et al. (2021). Integrasi ketiga teori tersebut memungkinkan penelitian ini menilai efektivitas PJLP secara lebih komprehensif, tidak hanya dari sisi hasil kerja pengolahan sampah, tetapi juga dari proses pengelolaan SDM dan dampaknya terhadap efektivitas organisasi.

Persoalan utama pengolahan sampah di DKI Jakarta bukan semata-mata terletak pada kurangnya jumlah tenaga kerja, melainkan pada kualitas sistem pengelolaan PJLP dan dukungan sarana operasional. Meskipun jumlah PJLP sangat besar, kualitas kinerja pengolahan sampah masih terpenuhi sebagian, terutama karena lemahnya pengumpulan sampah secara terpilah, keterbatasan desain armada, kendala literasi digital dalam sistem e-PJLP, keterlambatan administratif dalam pencairan upah, serta ketidaksinkronan data pelaporan dengan kondisi lapangan.

Dengan demikian, kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada analisis kualitatif yang secara khusus menghubungkan praktik manajemen SDM PJLP dengan kualitas kinerja pengolahan sampah di DKI Jakarta pasca perubahan regulasi Kepgub Nomor 1095 Tahun 2022. Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dengan menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan sampah perkotaan tidak cukup ditentukan oleh jumlah tenaga kerja dan ketersediaan regulasi, tetapi juga oleh kualitas rekrutmen, kompensasi, pengawasan, evaluasi, literasi digital, serta kesesuaian sarana operasional dengan standar kerja di lapangan.

1.6. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) terhadap kualitas kinerja pengolahan sampah di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

II. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus. Pendekatan ini tepat karena objek penelitian bukan sekadar menghitung pengaruh antarvariabel, melainkan memahami bagaimana sistem pengelolaan PJLP bekerja dalam konteks kelembagaan DLH DKI Jakarta. Studi kasus memungkinkan peneliti membaca relasi antara aturan, praktik administrasi, perilaku pekerja, tekanan warga, dan kondisi operasional yang berubah-ubah.

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan informan dalam pengambilan kebijakan, pengelolaan operasional, administrasi kepegawaian, pengawasan, dan pelaksanaan kerja lapangan. Informan berjumlah 15 orang, terdiri atas pejabat strategis, pejabat teknis, pejabat kepegawaian, pengelola operasional, mandor, dan PJLP lapangan. Komposisi ini memberi sudut pandang berlapis dari level kebijakan hingga level pelaksana.

Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi non-partisipan, dan dokumentasi. Wawancara dipakai untuk menggali pengalaman, persepsi, dan penjelasan aktor. Observasi dipakai untuk membaca praktik lapangan, termasuk proses pengangkutan, pengawasan, dan kondisi sarana. Dokumentasi dipakai untuk menelusuri regulasi, laporan kinerja, data pegawai, serta informasi operasional yang mendukung hasil wawancara.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam konteks penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan temuan ke dalam dimensi ekonomi, lingkungan, sosial, serta praktik MSDM. Penyajian data dilakukan melalui narasi analitis dan

tabel. Kesimpulan ditarik secara bertahap dengan membandingkan wawancara, observasi, dan dokumen.

Keabsahan data dijaga melalui *triangulasi* sumber dan *triangulasi* teknik. *Triangulasi* sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan pejabat, mandor, dan PJLP lapangan. *Triangulasi* teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Dengan cara ini, temuan tidak hanya bergantung pada satu aktor atau satu jenis data, tetapi diuji melalui beberapa jalur pembuktian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Lokus dan Wilayah Operasional

Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta merupakan perangkat daerah yang memegang fungsi strategis dalam pengelolaan sampah, kebersihan lingkungan, pengendalian pencemaran, dan operasional fasilitas pengolahan. Kompleksitas kerja DLH tidak hanya disebabkan oleh volume sampah yang tinggi, tetapi juga oleh karakter wilayah Jakarta yang sangat beragam. Wilayah pusat pemerintahan, pesisir, kawasan padat penduduk, pulau kecil, dan badan air memiliki karakter masalah yang berbeda.

Perbedaan karakter wilayah memperlihatkan bahwa kinerja PJLP tidak bisa diukur dengan indikator tunggal yang seragam. PJLP yang bekerja di badan air berhadapan dengan sampah kiriman dan faktor cuaca, sedangkan PJLP di wilayah permukiman padat menghadapi akses jalan sempit dan kepadatan rute. Dengan demikian, efektivitas pengawasan dan pembagian kerja perlu mempertimbangkan konteks spasial dan risiko operasional setiap wilayah.

Literatur pengelolaan sampah menegaskan bahwa sistem persampahan kota besar harus dibaca sebagai sistem adaptif, bukan sekadar rantai kerja linear dari sumber ke TPA (Marshall & Farahbakhsh, 2013). Dalam konteks Jakarta, adaptasi ini terlihat pada kebutuhan koordinasi lintas wilayah, penggunaan teknologi pengolahan hilir, penguatan respons aduan, dan validasi data *real-time*.

Tabel 3.
Tantangan Tiap Wilayah Operasional DLH DKI Jakarta

No	Wilayah Operasional	Karakteristik	Tantangan
1	Suku Dinas Jakarta Pusat	Pusat pemerintahan dan bisnis	Volume sampah komersial tinggi dengan lahan TPS terbatas.
2	Suku Dinas Jakarta Utara	Pesisir pantai dan pelabuhan	Penanganan sampah laut dan sedimentasi muara.
3	Suku Dinas Jakarta Timur	Kawasan permukiman padat	Kepadatan rute dan akses armada besar di gang sempit.
4	Suku Dinas Jakarta Barat	Kawasan permukiman padat	Kepadatan rute dan akses armada besar di gang sempit.
5	Suku Dinas Jakarta Selatan	Kawasan hulu sungai di Jakarta	Pencegahan sampah masuk ke badan air dari permukiman bantaran sungai.
6	Suku Dinas Kepulauan Seribu	Kepulauan dengan infrastruktur terbatas	Logistik pengangkutan sampah antarpulau menuju daratan utama.
7	UPS Badan Air	Lintas wilayah pada 13 sungai	Fluktuasi volume akibat cuaca dan sampah kiriman dari wilayah penyangga.

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2026.

3.2. Kualitas Kinerja Pengolahan Sampah oleh PJLP Dimensi Ekonomi

Dimensi ekonomi dalam penelitian ini mencakup kecukupan anggaran, kualitas sarana/investasi, dan efisiensi biaya. Temuan ini menunjukkan bahwa dari sisi nominal, dukungan anggaran dan standar upah PJLP tergolong kuat. Standar upah PJLP DLH berada di atas UMP dan berbeda menurut tingkat risiko serta keahlian teknis. Kondisi ini membantu menjaga retensi dan motivasi pekerja, terutama karena PJLP memikul pekerjaan fisik yang berat dan bersentuhan langsung dengan risiko kesehatan.

Kekuatan ekonomi juga terlihat pada investasi fasilitas seperti *RDF Plant* dan trash rack otomatis. Investasi ini menunjukkan orientasi DLH untuk bergerak dari pola angkut-buang menuju pengolahan yang lebih modern. Namun, investasi teknologi tidak otomatis menjadi kinerja apabila operator dan tenaga pendukung belum memiliki kompetensi yang memadai. Di sinilah terlihat hubungan antara dimensi ekonomi dan praktik MSDM: belanja modal hanya efektif jika dibarengi dengan peningkatan kapasitas SDM.

Kendala utama pada dimensi ekonomi adalah ketepatan waktu pencairan upah. Walaupun jumlah upah cukup kompetitif, keterlambatan administratif dapat menurunkan motivasi dan ritme kerja. Dalam perspektif Berman et al. (2019), kompensasi bukan hanya instrumen finansial, tetapi juga instrumen psikologis yang membangun rasa aman, kepatuhan, dan keterikatan terhadap organisasi. Ketika hak finansial terlambat, kualitas disiplin kerja dapat terganggu meskipun nominalnya tinggi.

3.3. Kualitas Kinerja Pengolahan Sampah oleh PJLP Dimensi Lingkungan

Dimensi lingkungan merupakan titik paling kritis dalam kualitas kinerja PJLP. Indikator terlemah adalah *selective collection* atau pengumpulan selektif. Dalam praktiknya, warga yang sudah memilah sampah organik dan anorganik masih berhadapan dengan risiko pencampuran ulang saat proses pengangkutan. Masalah ini bukan semata kelalaian petugas, tetapi berhubungan dengan desain armada, target kecepatan kerja, dan tekanan agar rute segera bersih.

Armada truk compactor yang tidak memiliki sekat pemilahan memadai membuat petugas sulit mempertahankan hasil pemilahan dari sumber. Hal ini memperlihatkan bahwa SOP pemilahan tidak akan efektif apabila infrastruktur kerja tidak mendukung. Literatur pengelolaan sampah kota berkembang menekankan pentingnya kesesuaian antara desain teknis, perilaku pengguna, dan kapasitas institusional (Guerrero et al., 2013; Ferronato & Torretta, 2019). Tanpa kesesuaian tersebut, program pemilahan hanya menjadi himbauan normatif yang lemah di tingkat eksekusi.

Indikator *activity impact* terpenuhi sebagian. Upaya pengangkutan dan pembersihan telah mengurangi tumpukan sampah di ruang publik, tetapi armada usang, potensi kebocoran lindi, bau, dan ceceran masih menjadi risiko. Pada indikator *waste treatment*, operasional *RDF Plant* menunjukkan kemajuan karena mengurangi tekanan pada landfill. Namun efektivitas RDF tetap bergantung pada kualitas *input* sampah, konsistensi pemilahan, dan kompetensi operator. Dengan demikian, dimensi lingkungan memerlukan perbaikan sistemik dari hulu ke hilir.

3.4. Kualitas Kinerja Pengolahan Sampah oleh PJLP Dimensi Sosial

Dimensi sosial menunjukkan capaian paling kuat pada aspek *citizen satisfaction*. Bagi masyarakat, indikator keberhasilan layanan kebersihan sering kali bersifat langsung: sampah terangkut, bau berkurang, dan lingkungan terlihat bersih. PJLP merespons tekanan tersebut dengan bekerja cepat, terutama ketika ada aduan warga melalui kelurahan atau aplikasi. Responsivitas ini meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan DLH.

Namun, temuan penting penilitian ini adalah adanya *trade-off* antara kepuasan publik dan kepatuhan prosedural. Kecepatan mengangkut sampah untuk menghindari komplain dapat mengorbankan pemilahan. Artinya, kinerja yang terlihat baik secara sosial belum tentu baik secara lingkungan. Situasi ini menunjukkan bahwa indikator kinerja harus dirancang seimbang agar petugas tidak hanya mengejar lingkungan tampak bersih, tetapi juga menjaga kualitas proses pengelolaan sampah.

Kualitas manajemen operasional sangat bergantung pada pengawasan mandor dan sistem digital. Pengawasan *hybrid* melalui *e-PJLP* dan pengawasan langsung membantu menjaga disiplin, tetapi belum sepenuhnya menutup kesenjangan antara laporan administratif dan realitas lapangan. Penguatan data *real-time* dan validasi silang diperlukan agar keputusan manajerial tidak dibangun di atas data yang bias atau tidak sinkron.

Tabel 4.
Sintesis Kualitas Kinerja Pengolahan Sampah oleh PJLP

Dimensi	Capaian Utama	Kelemahan Kritis	Status
Ekonomi	Standar upah relatif tinggi; investasi RDF Plant dan trash rack tersedia.	Ketepatan pencairan upah dan kompetensi teknologi belum konsisten.	Terpenuhi sebagian.
Lingkungan	Waste treatment menunjukkan progres melalui RDF Plant; dampak aktivitas berkurang sebagian.	Selective collection lemah karena desain armada dan tekanan kecepatan kerja.	Paling kritis.
Sosial	Responsivitas terhadap aduan warga tinggi; kepuasan publik relatif baik.	Kepuasan cepat menciptakan trade-off terhadap kepatuhan pemilahan.	Terpenuhi sebagian-kuat.

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2026.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) terhadap kualitas kinerja pengolahan sampah di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta belum sepenuhnya optimal, melainkan masih berada pada kategori terpenuhi sebagian. Hal ini terlihat dari adanya ketimpangan antara besarnya jumlah PJLP sebagai tenaga operasional utama dengan kualitas hasil kerja di lapangan. Dari dimensi ekonomi, dukungan anggaran dan standar upah relatif memadai karena upah PJLP berada di atas Upah Minimum Provinsi (UMP). Namun, dari dimensi lingkungan, kualitas kinerja masih menghadapi persoalan serius, terutama pada indikator *selective collection* atau pengumpulan sampah secara terpilah. Sementara itu, dari dimensi sosial, responsivitas petugas terhadap aduan masyarakat cukup baik sehingga kepuasan warga relatif tinggi, tetapi kondisi tersebut menimbulkan

konsekuensi berupa pengabaian sebagian prosedur pemilahan sampah karena petugas lebih menekankan kecepatan pelayanan.

Sama halnya dengan temuan Verawati dan Tuti (2020), penelitian ini menemukan bahwa persoalan pengelolaan sampah di Jakarta tidak hanya disebabkan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh lemahnya pelaksanaan di tingkat operasional. Verawati dan Tuti (2020) menegaskan bahwa implementasi kebijakan pengelolaan sampah di Jakarta Selatan belum berjalan efektif karena sosialisasi yang belum optimal, lemahnya komitmen pelaksana, serta belum maksimalnya dukungan dalam pelaksanaan kebijakan. Temuan penelitian ini memperkuat hasil tersebut, tetapi dengan titik tekan yang lebih spesifik, yaitu bahwa persoalan implementasi tidak berhenti pada aspek kebijakan secara umum, melainkan masuk ke aspek manajemen tenaga pelaksana, khususnya PJLP sebagai ujung tombak pengangkutan dan pengolahan sampah di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas temuan Verawati dan Tuti (2020) dari level kebijakan menuju level manajemen sumber daya manusia pelaksana.

Temuan penelitian ini juga memperkuat penelitian Rahman (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan tenaga non-ASN di pemerintah daerah sering menghadapi persoalan regulasi, profesionalitas, dan tata kelola rekrutmen. Namun, terdapat perbedaan penting antara temuan Rahman (2023) dan penelitian ini. Rahman (2023) menyoroti kecenderungan umum bahwa rekrutmen tenaga non-ASN rawan praktik tidak profesional, kolusi, dan nepotisme. Berbeda dengan temuan tersebut, penelitian ini menemukan bahwa rekrutmen PJLP di Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta telah mengalami perbaikan melalui penggunaan sistem digital yang lebih transparan dan berbasis persyaratan administratif. Artinya, penelitian ini tidak sepenuhnya menolak temuan Rahman (2023), tetapi menunjukkan bahwa dalam konteks DKI Jakarta pasca penerapan Kepgub Nomor 1095 Tahun 2022, terdapat upaya perbaikan tata kelola rekrutmen. Meskipun demikian, sistem digital tersebut belum sepenuhnya efektif karena masih muncul kendala literasi digital pada sebagian calon pelamar maupun PJLP.

Berbeda dengan penelitian Syafitriyani dan Indra (2024) yang menekankan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta secara kuantitatif, penelitian ini menemukan bahwa persoalan kinerja PJLP tidak cukup dijelaskan hanya melalui beban kerja dan lingkungan kerja. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja PJLP juga dipengaruhi oleh desain armada, sistem pengawasan, kemampuan digital, ketepatan pencairan upah, dan konsistensi penerapan prosedur pemilahan sampah. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi temuan Syafitriyani dan Indra (2024) dengan memberikan penjelasan kualitatif yang lebih dalam mengenai mengapa kinerja pegawai atau PJLP dapat belum optimal meskipun secara kuantitatif faktor beban kerja dan lingkungan kerja terbukti berpengaruh.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Suparman dan Pamungkas (2023) yang menyatakan bahwa kinerja PJLP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan penanganan sampah. Sama halnya dengan penelitian tersebut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan PJLP sangat menentukan kualitas layanan kebersihan, terutama dalam hal responsivitas terhadap aduan masyarakat dan kelancaran operasional pengangkutan sampah. Namun, penelitian ini berbeda dari Suparman dan Pamungkas (2023) karena tidak hanya melihat hubungan antara kinerja PJLP dan kualitas pelayanan pada satu unit atau wilayah tertentu, melainkan menelaah efektivitas PJLP pada tingkat Dinas Lingkungan Hidup sebagai organisasi induk yang mengelola ribuan tenaga PJLP. Oleh sebab itu, penelitian ini memperluas cakupan pembahasan dari kualitas pelayanan pada satu lokasi operasional menjadi

analisis sistemik tentang bagaimana manajemen SDM PJLP memengaruhi kualitas kinerja pengolahan sampah di DKI Jakarta.

Temuan penelitian ini juga memperkuat penelitian Rehulina (2024) mengenai implementasi Standar Pelayanan Minimal pengelolaan sampah terpadu oleh Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Rehulina (2024) menunjukkan bahwa capaian pelayanan pengelolaan sampah sangat bergantung pada kesiapan organisasi, pelaksanaan kebijakan, serta dukungan sumber daya. Penelitian ini memperdalam temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa salah satu faktor hulu yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan minimal adalah efektivitas pengelolaan PJLP. Dengan kata lain, standar pelayanan pengelolaan sampah tidak akan tercapai secara optimal apabila tenaga pelaksana utama di lapangan belum didukung oleh sistem rekrutmen, kompensasi, pengawasan, pelatihan, armada, dan pelaporan yang memadai.

Pada aspek lingkungan, temuan penelitian ini memperkuat pandangan Rodrigues et al. (2018) bahwa kualitas kinerja pengelolaan sampah perlu dinilai melalui dimensi ekonomi, lingkungan, dan sosial. Penelitian ini membuktikan bahwa dimensi lingkungan menjadi titik terlemah dalam pengolahan sampah di DKI Jakarta, khususnya pada indikator pengumpulan sampah secara terpilah. Meskipun anggaran dan jumlah tenaga kerja relatif besar, kualitas lingkungan belum sepenuhnya tercapai karena desain armada belum mendukung pemilahan yang konsisten. Temuan ini menunjukkan bahwa kuantitas sumber daya manusia tidak otomatis menghasilkan kualitas kinerja apabila tidak didukung sarana operasional yang sesuai dengan tujuan kebijakan pemilahan.

Temuan ini juga sejalan dengan Ferronato dan Torretta (2019), Guerrero et al. (2013), serta Marshall dan Farahbakhsh (2013) yang menegaskan bahwa persoalan pengelolaan sampah di negara berkembang umumnya berkaitan dengan keterbatasan kapasitas kelembagaan, sarana prasarana, perilaku masyarakat, dan koordinasi sistem. Dalam konteks penelitian ini, persoalan tersebut tercermin pada belum sinkronnya pelaporan dengan realitas lapangan, rendahnya konsistensi pemilahan, keterbatasan desain truk pengangkut, serta kebutuhan pengawasan langsung dari mandor atau atasan lapangan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat literatur internasional bahwa pengelolaan sampah tidak cukup diselesaikan hanya melalui peningkatan jumlah petugas, tetapi membutuhkan integrasi antara kelembagaan, teknologi, sumber daya manusia, sarana kerja, dan partisipasi masyarakat.

Temuan lain yang penting adalah adanya *trade-off* antara kepuasan masyarakat dan kepatuhan prosedur pemilahan sampah. Di satu sisi, masyarakat menilai pelayanan PJLP cukup baik karena petugas cepat merespons aduan dan mengangkut sampah yang menumpuk. Namun, di sisi lain, tekanan untuk bekerja cepat membuat prosedur pemilahan tidak selalu dilaksanakan secara konsisten. Temuan ini memperlihatkan adanya dilema dalam pelayanan publik, yaitu ketika orientasi pada kepuasan warga jangka pendek dapat melemahkan tujuan lingkungan jangka panjang. Temuan ini memperkaya penelitian sebelumnya karena belum banyak studi yang secara eksplisit menunjukkan pertentangan antara responsivitas layanan dan kepatuhan prosedur lingkungan dalam konteks pengelolaan sampah oleh tenaga PJLP.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas PJLP tidak hanya ditentukan oleh jumlah tenaga kerja, tetapi juga oleh kualitas tata kelola SDM, sarana operasional, dan sistem pengawasan. Jumlah PJLP yang besar belum otomatis menghasilkan kualitas pengolahan sampah yang optimal apabila tidak didukung armada yang memadai,

prosedur kerja yang konsisten, serta pengawasan lapangan yang kuat. Temuan menarik lainnya adalah adanya beberapa faktor pendukung efektivitas PJLP, yaitu seleksi berbasis kompetensi, standar upah yang relatif kompetitif, pengawasan melalui sistem digital dan mandor lapangan, serta evaluasi kontrak tahunan. Faktor-faktor tersebut membantu menjaga kedisiplinan dan keberlanjutan kinerja PJLP.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat, antara lain kesenjangan literasi digital dalam penggunaan sistem e-PJLP, keterlambatan administratif pencairan upah, lonjakan volume sampah akibat faktor cuaca atau sampah kiriman, serta ketidaksinkronan data pelaporan dengan kondisi lapangan. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa persoalan kinerja PJLP tidak hanya berasal dari individu petugas, tetapi juga dari sistem pendukung yang belum sepenuhnya optimal.

Temuan penting lainnya adalah adanya dilema antara kepuasan masyarakat dan kepatuhan prosedur pemilahan sampah. PJLP dinilai responsif terhadap keluhan warga, tetapi tekanan untuk bekerja cepat dapat menyebabkan pemilahan sampah tidak selalu berjalan sesuai prosedur. Dengan demikian, peningkatan kualitas kinerja pengolahan sampah perlu diarahkan pada pembenahan sistem secara menyeluruh, bukan hanya pada penambahan jumlah tenaga kerja.

IV. KESIMPULAN

kualitas kinerja pengolahan sampah oleh PJLP di DLH DKI Jakarta berada pada kondisi terpenuhi sebagian. Dimensi ekonomi cukup kuat dari sisi nominal upah dan investasi sarana, tetapi masih terganggu oleh ketepatan pencairan upah dan kesenjangan kompetensi teknologi. Dimensi lingkungan menjadi titik paling lemah, terutama pada *selective collection* karena desain armada dan tekanan kerja tidak mendukung pemilahan konsisten. Dimensi sosial relatif kuat karena responsivitas terhadap aduan warga, tetapi menghasilkan *trade-off* terhadap kepatuhan prosedur.

Praktik MSDM PJLP memiliki empat faktor pendorong utama: seleksi berbasis kompetensi teknis, standar upah kompetitif, pengawasan *hybrid* melalui aplikasi dan mandor, serta evaluasi berbasis kontrak tahunan. Faktor-faktor ini membuat sistem cukup stabil dan responsif. Namun, terdapat empat faktor penghambat utama: kesenjangan literasi digital, keterlambatan administratif pencairan upah, lonjakan sampah kiriman dan cuaca ekstrem, serta ketidaksinkronan data pelaporan dengan realitas lapangan.

Upaya DLH DKI Jakarta dalam mengatasi hambatan sudah berada pada arah yang tepat, meliputi pendampingan administrasi dan literasi digital, percepatan administrasi penggajian, modernisasi sarana dan optimalisasi *RDF Plant*, serta integrasi validasi data *real-time*. Meski demikian, efektivitas upaya tersebut masih parsial karena belum semua hambatan struktural tertangani secara sistemik. Perbaikan berikutnya harus mengikat aspek SDM, sarana, data, dan prosedur dalam satu desain manajemen kinerja yang terintegrasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh daerah atau instansi lain yang juga menggunakan tenaga non-ASN dalam pengelolaan sampah. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasil penelitian lebih menekankan kedalaman analisis daripada pengukuran pengaruh secara statistik. Ketiga, data penelitian sangat bergantung pada hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang tersedia selama proses penelitian, sehingga masih mungkin terdapat dinamika lapangan yang belum seluruhnya terungkap. Keterbatasan lainnya adalah penelitian ini belum membandingkan efektivitas PJLP antarwilayah kota administrasi di DKI Jakarta secara lebih rinci. Padahal, setiap wilayah memiliki karakteristik volume sampah, kondisi armada, pola permukiman, serta tantangan operasional yang berbeda. Selain itu, penelitian ini belum mengukur secara kuantitatif hubungan antara praktik rekrutmen, kompensasi, pengawasan, dan evaluasi kinerja terhadap kualitas pengolahan sampah.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) agar hubungan antara praktik manajemen SDM PJLP dan kualitas kinerja pengolahan sampah dapat diukur secara lebih objektif. Penelitian lanjutan juga dapat membandingkan efektivitas PJLP antarwilayah kota administrasi di DKI Jakarta, sehingga dapat diketahui wilayah mana yang memiliki tata kelola PJLP paling efektif dan faktor apa yang membedakannya. Selain itu, penelitian berikutnya dapat memperluas fokus pada evaluasi sistem digital e-PJLP, efektivitas pelatihan teknis, kualitas armada pengangkutan, serta pengaruh keterlambatan kompensasi terhadap motivasi kerja PJLP. Penelitian masa depan juga dapat mengkaji hubungan antara kepuasan masyarakat, kepatuhan prosedur pemilahan, dan dampak lingkungan agar kualitas pengolahan sampah tidak hanya dinilai dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari keberlanjutan sistem pengelolaan sampah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri, khususnya Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik, atas dukungan akademik dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penelitian. Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta serta seluruh informan yang telah memberikan data, informasi, dan waktu dalam mendukung kelancaran penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2023). *Volume sampah yang terangkut per hari menurut jenis sampah di Provinsi DKI Jakarta*. https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/OTE2IzI%3D/volume-sampah-yang-terangkut-per-hari-menurut-jenis-sampah-di-provinsi-dki-jakarta.html

Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Van Wart, M. R. (2019). *Human resource management in public service: Paradoxes, processes, and problems* (6th ed.). SAGE Publications.

Choi, N. H. (2021). Analyzing local government capacity and performance: Implications for sustainable development. *Sustainability, 13*(7), Article 3862. https://doi.org/10.3390/su13073862

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Dhoopar, A., Sihag, P., & Gupta, B. (2023). Antecedents and measures of organizational effectiveness: A systematic review of literature. *Human Resource Management Review, 33*(1), Article 100915. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2022.100915

Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis dimensi kinerja organisasi publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai: Dimensi kinerja organisasi publik. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 1*(1), 68–75. https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869

Ferronato, N., & Torretta, V. (2019). Waste mismanagement in developing countries: A review of global issues. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*(6), Article 1060. https://doi.org/10.3390/ijerph16061060

Gerring, J. (2017). *Case study research: Principles and practices* (2nd ed.). Cambridge University Press.

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

Ikhlasi, H. H., & Firdaus, M. S. (2025). Identifikasi permasalahan pengelolaan sampah di Daerah Istimewa Yogyakarta: Perspektif kerja sama antar daerah dan peran kelembagaan. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 5*(1), 32–40. https://ejournal.ipdn.ac.id/jtpm/article/view/5117

Joko, J. T. N., Fani, F. S. O., Theo, M. G. M., & Eny, E. B. O. (2024). Evaluasi program Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) terhadap pengelolaan sampah di Kelurahan Lagoa Kecamatan Koja Kota Jakarta Utara. *Jurnal Administrasi Publik, 20*(1), 137–152. https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.269

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2022). *Keputusan Gubernur Nomor 1095 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengendalian Penggunaan Penyedia Jasa Lainnya Perorangan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta*. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi DKI Jakarta. https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/6015

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2022). *Keputusan Gubernur Nomor 151 Tahun 2022 tentang Standar Harga Satuan Upah Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan*. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi DKI Jakarta. https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/6014

Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia. (2024). *Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN)*. https://sipsn.kemenlh.go.id/sipsn/

Kulachai, W., Vuttivoradit, S., Tedjakusuma, A. P., & Homyamyen, P. (2021). Organizational effectiveness: A second-order confirmatory factor analysis. In *Proceedings of the 18th International Symposium on Management (INSYMA 2021)*. Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210628.041

Marlina, L. (2024). Kinerja Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) di Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6*(1), 98–124. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/4530

Marshall, R. E., & Farahbakhsh, K. (2013). Systems approaches to integrated solid waste management in developing countries. *Waste Management, 33*(4), 988–1003. https://doi.org/10.1016/j.wasman.2012.12.023

Nooraini, A. (2024). Pengelolaan sampah berkelanjutan melalui pendampingan pembuatan pupuk kompos dari sampah rumah tangga di Desa Cileles Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Civitas Consecratio, 4*(1), 1–10. https://doi.org/10.33701/cc.v4i1.3740

Rahmadanita, A., & Hidayat, E. (2023). Tren penelitian literasi digital (*digital literacy*) tahun 2012–2022: Sebuah pendekatan bibliometrik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 5*(2), 188–207. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/3850

Rahman, R. (2023). Recruitment of non-state civil servant human resources in local governments in Indonesia. In *1st Doctoral International Conference 2023* (pp. 628–646). KnE Social Sciences. https://doi.org/10.18502/kss.v8i17.14156

Rehulina, E. (2024). *Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal pengelolaan sampah terpadu oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta* [Skripsi sarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. Repositori IPDN. http://eprints.ipdn.ac.id/22800/

Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah*.

Rodrigues, A. P., Fernandes, M. L., Rodrigues, M. F. F., Bortoluzzi, S. C., da Costa, S. E. G., & de Lima, E. P. (2018). Developing criteria for performance assessment in municipal solid waste management. *Journal of Cleaner Production, 186*, 748–757. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.03.067

Suparman, & Pamungkas, F. N. A. (2023). Pengaruh kinerja Pegawai Jasa Lainnya Perorangan terhadap kualitas pelayanan penanganan sampah di Kali Krukut Unit Pelaksana Kebersihan Badan Air Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *3*(1), 33–40. https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/3000

Syafitriyani, S., & Indra, N. (2024). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta. *MASMAN: Master Manajemen*, *2*(3), 14–24. https://doi.org/10.59603/masman.v2i3.434

Verawati, S., & Tuti, R. W. D. (2020). Policy implementation of solid waste management in South Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, *10*(2), 118–126. https://doi.org/10.31289/jap.v10i2.3107

Wilson, D. C., Rodic, L., Scheinberg, A., Velis, C. A., & Alabaster, G. (2012). Comparative analysis of solid waste management in 20 cities. *Waste Management & Research*, *30*(3), 237–254. https://doi.org/10.1177/0734242X12437569

Winahyu, D., Hartoyo, S., & Syaukat, Y. (2013). Strategi pengelolaan sampah pada Tempat Pembuangan Akhir Bantargebang, Bekasi. *Jurnal Manajemen Pembangunan Daerah*, *5*(2), 1–17. https://doi.org/10.29244/jurnal_mpd.v5i2.24626