

Pelayanan pengelolaan sampah merupakan bentuk pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah. Pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sendawar saat ini dikelola oleh DLH Kabupaten Kutai Barat. Dalam suatu jasa pelayanan, proses evaluasi sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja yang sudah dicapai. Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk proses evaluasi adalah gap analisis (antara kondisi eksisting dengan standar normatif) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan 5 variabel kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*, kemudian 5 variabel tersebut diterjemahkan menjadi 20 atribut evaluasi.

Metode IPA dipilih karena memiliki keunggulan dari sisi efisiensi (mampu menunjukkan atribut yang harus ditingkatkan dan mengukur derajat kepuasan pelanggan), simple dan praktis (mudah untuk digunakan, menyajikan hasil analisis yang mudah untuk diinterpretasikan, dan biaya yang rendah), *powerful* (sudah banyak diaplikasikan dalam berbagai bidang penelitian).

Dari analisis pada penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa terjadi ketidaksesuaian antara kondisi eksisting dan standar normatif yang berlaku, yaitu dari aspek kelembagaan dan aspek teknis operasional. Dari hasil analisis IPA diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pada sistem pengelolaan sampah di Kota Sendawar adalah 78,32%. Secara definitif artinya masyarakat menganggap kinerja pelayanan dari DLH sudah baik, walaupun ada beberapa atribut yang masih belum optimal dan harus menjadi prioritas untuk diperbaiki yaitu atribut BF2 (ketersediaan bak sampah (TPS) dan perlengkapan untuk mengangkut sampah), atribut BF4 (alat keselamatan dan kesehatan petugas pengangkut) dan atribut DT3 (Kesiapan dan ketanggapan Dinas dalam merespon keluhan masyarakat).

**Kata Kunci :** *IPA, Evaluasi Pelayanan, Gap Analisis, Solid Waste Management*

## ABSTRACT

*Solid waste management is a public service that must be provided by the government. The Solid waste management service in Sendawar City is currently managed by the Environmental Government Agency (DLH) of West Kutai Regency. In the service business, an evaluation process is needed to know the level of performance has been achieved. In this study, the method used to evaluate the solid waste management service in Sendawar City is gap analysis (between existing condition dan regulation) and the Importance Performance Analysis (IPA), using five service quality variables, namely reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. Then, five variables are translated into twenty evaluation attributes.*

*The IPA method was chosen for its efficiency (ability to display attributes that need to be improved and measure the degree of customer satisfaction), simplicity and applicability (easy to use, presenting analytical results that are easy to interpret, and low cost), and usefulness (has been widely applied in various research fields).*

*The results of the study found that there was a discrepancy between the existing conditions and standards regulation, especially from the institutional and the operational technical aspect. The results of the IPA analysis found that the level of conformity between performance and importance in the solid waste management system in the City of Sendawar was 78.32% ( good category). Definitively meaning that the user community considered the performance of DLH was good, although there were several attributes that, according to the community should be a priority for improvement because they are deemed not optimal, namely the BF2 attribute (availability of garbage bins (TPS) and equipment for transporting garbage), BF4 attribute (safety and health equipment for transport officers) and the DT3 attribute (readiness and responsiveness of the Department in responding to public complaints).*

**Keywords :** IPA, Services Evaluation, Gap Analysis, Solid Waste Managemen