

## ABSTRAK

**Nesyia Desriany Mustapa, 1218010147, 2025, “Kinerja Organisasi Sektor Publik pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Tempat Pemrosesan Akhir (UPTD TPA) Talumelito di Provinsi Gorontalo”**

Pengelolaan Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) sampah menjadi salah satu tantangan penting dalam pelayanan publik, terutama dalam menjamin efisiensi operasional dan kualitas layanan kepada masyarakat. UPTD TPA Talumelito sebagai salah satu unit pelaksana teknis di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo dihadapkan pada berbagai kendala seperti keterbatasan sarana, belum optimalnya sistem kerja, serta keterbatasan mekanisme pelaporan kepada masyarakat. Masalah-masalah ini mencerminkan pentingnya evaluasi kinerja organisasi sektor publik dalam konteks pelayanan teknis-operasional.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja organisasi sektor publik di UPTD TPA Talumelito dalam pengelolaan sampah, dengan mengkaji lima indikator utama yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Kajian ini dimaksudkan untuk memahami sejauh mana organisasi telah menjalankan fungsinya secara efektif dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori kinerja organisasi sektor publik dari Dwiyanto dalam Pasolong (2019) sebagai kerangka analisis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan informan kunci, serta telaah dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja UPTD TPA Talumelito belum optimal pada indikator produktivitas akibat keterbatasan alat, peningkatan volume sampah, dan belum adanya sistem kerja berbasis data. Kualitas layanan dinilai cukup baik oleh masyarakat, namun masih terdapat kekurangan dalam fasilitas kerja dan keselamatan. Responsivitas petugas tergolong baik secara praktik, namun belum didukung sistem dokumentasi keluhan secara kelembagaan. Tanggung jawab dijalankan melalui pelaksanaan SOP dan pengarahan atasan, meskipun pengawasan belum berjalan secara rutin dan terdokumentasi. Sementara itu, akuntabilitas vertikal sudah berjalan melalui laporan ke dinas induk, tetapi akuntabilitas horizontal belum difasilitasi secara terbuka kepada masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek manajerial, dokumentasi, dan transparansi publik diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Kinerja Organisasi, Pengelolaan Sampah, UPTD TPA Talumelito