



## Respons Publik terhadap Kebijakan Sampah Berbasis Sumber di Media Sosial Bali: Analisis Konten Digital untuk Promosi Kesehatan Lingkungan

I Desak Ketut Dewi Satiawati Kurnianingsih<sup>1,2</sup>, Kadek Sri Ariyanti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Department of Health Promotion, Politeknik Kesehatan Kartini Bali, Indonesia

<sup>2</sup>PUI-PT Center for Public Health Innovation Universitas Udayana, Indonesia

Jl. Tukad Barito Timur No. 57, Renon, Denpasar Selatan, Bali, Indonesia

Corresponding author: I Desak Ketut Dewi Satiawati Kurnianingsih

Email: dewi.satya21@gmail.com

### ABSTRAK

Kebijakan pengelolaan sampah berbasis sumber tidak hanya meminta warga memilah sampah, tetapi juga mengandaikan kesiapan rumah tangga untuk mengelola sebagian sampah organik. Pada saat yang sama, sampah residu tetap memerlukan layanan pengangkutan dan pemrosesan yang konsisten. Penelitian ini menganalisis respons publik di media sosial terhadap ketegangan antara tuntutan perubahan perilaku di tingkat rumah tangga dan kesiapan sistem layanan sampah. Penelitian menggunakan desain kualitatif deskriptif dengan analisis konten digital dan coding sentimen manual. Data berasal dari unggahan dan komentar publik Instagram pada akun media lokal serta akun pemerintah di Bali periode Januari 2025-Mei 2026. Data diekstraksi menggunakan Apify Instagram Scraper, dibersihkan dan ditabulasi dengan Python dan Microsoft Excel, kemudian dikodekan menggunakan codebook tematik. Dari 600 unggahan awal, 53 unggahan relevan dan 340 komentar publik diseleksi; 141 komentar substantif menjadi korpus analitik. Respons publik didominasi kritik/keluhan (118/141; 83,7%). Tema utama mencakup dampak lingkungan-kesehatan, layanan pengangkutan/fasilitas, ketidakpercayaan pada rantai pemilahan-pengangkutan, dan kritik akuntabilitas. Secara substantif, warga tidak menolak prinsip pemilahan, tetapi mempertanyakan legitimasi ajakan perilaku ketika organik sulit dikelola mandiri, residu tidak terangkut, atau sampah terpilah dipersepsikan kembali tercampur. Promosi kesehatan lingkungan perlu bergeser dari instruksi normatif menuju digital listening, transparansi layanan, dan pembuktian jalur organik, anorganik, serta residu secara operasional.

Kata kunci: analisis konten digital; digital listening; pengelolaan sampah berbasis sumber; promosi kesehatan lingkungan; respons publik

### ABSTRACT

Source-based waste management does not only require citizens to sort waste; it also assumes that households are ready to manage part of their organic waste. At the same time, residual waste still requires consistent collection and processing services. This study analysed public social media responses to the tension between household-level behaviour-change demands and the readiness of waste-service systems. A descriptive qualitative design was applied using digital content analysis and manual sentiment coding. Data were drawn from public Instagram posts and comments from local media and government accounts in Bali between January 2025 and May 2026. Data were extracted using Apify Instagram Scraper, cleaned and tabulated using Python and Microsoft Excel, and coded using a thematic codebook. Of 600 initial posts, 53 relevant posts and 340 public comments were screened; 141 substantive comments formed the analytical corpus. Public responses were dominated by criticism/complaints (118/141; 83.7%). The main themes included environmental-health impacts, collection services/facilities, distrust in the sorting-collection chain, and accountability concerns. Substantively, citizens did not reject the principle of sorting; they questioned the legitimacy of behaviour-change appeals when organic waste was difficult to manage at home, residual waste was uncollected, or sorted waste was perceived as remixed downstream. Environmental health promotion should move from normative instruction towards digital listening, service transparency, and operationally demonstrable pathways for organic, inorganic, and residual waste.

*Keywords: digital content analysis; digital listening; environmental health promotion; public response; source-based waste management.*

## PENDAHULUAN

Pengelolaan sampah perkotaan merupakan persoalan kesehatan masyarakat karena sampah yang tidak terkelola dapat memperburuk kualitas lingkungan, menimbulkan bau, meningkatkan risiko vektor penyakit, menyumbat drainase, serta meningkatkan risiko banjir. Secara global, peningkatan timbulan sampah mendorong pergeseran dari model kumpul-angkut-buang menuju pengurangan, pemilahan, dan pemanfaatan sampah sejak dari sumber (Kaza *et al.*, 2018; UNEP, 2024). Pergeseran ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menuntut perubahan praktik rumah tangga, kejelasan pembagian tanggung jawab, dan kepercayaan terhadap institusi pengelola sampah.

Dalam promosi kesehatan, perubahan perilaku tidak cukup dipahami sebagai hasil pengetahuan individu. *Ottawa Charter* menekankan pentingnya lingkungan yang mendukung, penguatan aksi komunitas, dan reorientasi layanan sebagai prasyarat perubahan yang berkelanjutan (Thompson *et al.*, 2018). Dengan demikian, ajakan memilah sampah dari rumah hanya dapat berjalan efektif apabila warga melihat konsekuensi operasional yang jelas: sampah terpilah diangkut sesuai kategori, fasilitas tersedia, pengolahan berjalan, residu ditangani, dan keluhan ditanggapi.

Di Indonesia, kebijakan pengelolaan sampah semakin menekankan pengurangan dan penanganan sejak sumber melalui Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2017 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga. Di Bali, Peraturan Gubernur Bali Nomor 47 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Sampah Berbasis Sumber memperkuat arah tersebut dengan menempatkan rumah tangga, desa/kelurahan, desa adat, dan pemerintah daerah sebagai aktor yang saling terhubung. Istilah berbasis sumber menjadi penting secara operasional karena tidak hanya mengarahkan warga untuk memilah, tetapi juga menggeser sebagian kerja pengurangan dan pengolahan awal ke rumah tangga atau komunitas, khususnya untuk sampah organik.

Konsekuensi dari pergeseran tersebut tidak sederhana. Pengelolaan organik di tingkat rumah tangga menuntut ruang, wadah, alat, waktu, pengetahuan teknis, toleransi terhadap bau atau lindi, serta dukungan anggota keluarga. Pada saat yang sama, sampah residu dan sebagian sampah anorganik tetap memerlukan pengangkutan,

penampungan, dan pemrosesan kolektif. Jika residu tidak terangkut atau jalur sampah setelah dipilah tidak jelas, warga dapat menilai kebijakan berbasis sumber sebagai pemindahan beban, bukan sebagai sistem bersama yang didukung layanan publik.

Media sosial menyediakan ruang penting untuk membaca bagaimana kebijakan dan pesan promosi kesehatan lingkungan diterima, dinegosiasikan, atau dikritik oleh warga. Literatur komunikasi kesehatan digital menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang umpan balik, pembentukan norma, dan keterlibatan pemangku kepentingan (Chen & Wang, 2021; Kite *et al.*, 2023; Walsh *et al.*, 2022). Dalam konteks layanan publik, komentar warga dapat dipahami sebagai bentuk digital listening, yaitu sumber informasi untuk mengidentifikasi kebutuhan, keluhan, dan hambatan implementasi yang tidak selalu tertangkap melalui survei formal.

Meskipun studi tentang pengelolaan sampah di Indonesia telah banyak membahas pengetahuan, sikap, perilaku rumah tangga, regulasi, dan teknologi pengolahan, kajian yang menggunakan komentar media sosial untuk memahami kepercayaan sistem dan legitimasi ajakan perubahan perilaku masih terbatas. Kesenjangan yang lebih spesifik terletak pada belum banyaknya penelitian yang menjelaskan bagaimana warga menafsirkan kebijakan berbasis sumber ketika kewajiban mengelola organik di rumah bertemu dengan keterbatasan kesiapan rumah tangga dan ketidakpastian layanan residu. Dengan demikian, isu yang perlu dibaca bukan hanya penerimaan terhadap pemilahan, tetapi juga negosiasi batas antara tanggung jawab domestik dan tanggung jawab institusional.

Penelitian ini bertujuan menganalisis respons publik terhadap pengelolaan sampah berbasis sumber di media sosial Bali dan mengidentifikasi implikasinya bagi promosi kesehatan lingkungan. Secara khusus, penelitian ini memetakan sikap interpretatif komentar publik, mengidentifikasi tema utama yang muncul, serta menjelaskan bagaimana komentar tersebut memperlihatkan hubungan antara kesiapan rumah tangga, layanan residu, kepercayaan sistem, dan legitimasi pesan perubahan perilaku.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif berbasis analisis konten digital. Coding sentimen manual digunakan sebagai ringkasan pendukung untuk memetakan arah respons (Braun & Clarke, 2019; Elo & Kyngäs, 2008; Hsieh & Shannon, 2005; Saldaña, 2021). Fokus utama penelitian adalah pembacaan tematik dan interpretatif terhadap komentar publik sebagai data digital yang merekam pengalaman, keluhan, dan negosiasi tanggung jawab warga.

### Sumber Data, Populasi, Dan Sampel

Populasi konseptual penelitian adalah unggahan dan komentar publik Instagram yang membahas isu pengelolaan sampah di Bali dalam periode Januari 2025-Mei 2026. Sampel dipilih secara purposif dari akun media lokal/informasi publik dan akun pemerintah yang secara terbuka memuat isu sampah, TPA, Suwung, pemilahan, bank sampah, sampah organik, kompos, sampah plastik, limbah, kebersihan, dan lingkungan. Unit analisis terdiri atas unggahan sebagai konteks isu dan komentar publik sebagai korpus utama analisis. Penelitian ini tidak menggunakan kuesioner; instrumen analitiknya berupa *codebook coding* yang dikembangkan dari data dan literatur analisis konten kualitatif.

### Prosedur Ekstraksi Dan Pembersihan Data

Ekstraksi data dilakukan pada 21 Mei 2026 menggunakan *Apify Instagram Scraper*. Data yang diekstraksi mencakup tautan unggahan, akun sumber, tanggal, caption, jumlah suka, jumlah komentar, serta komentar publik yang tersedia pada

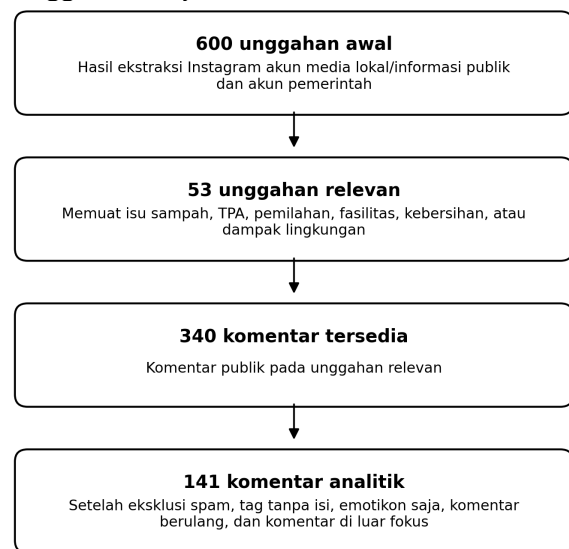
### Instrumen Analisis Dan Proses Coding

Instrumen analisis berupa codebook yang dikembangkan melalui pembacaan awal data, prinsip analisis konten kualitatif, dan teknik coding manual (Elo & Kyngäs, 2008; Hsieh & Shannon, 2005; Saldaña, 2021). *Codebook* memuat kategori sikap interpretatif dan tema analitik. Kategori sikap terdiri atas kritik/keluhan, anjuran normatif, dukungan/apresiasi, kritik konstruktif/ambivalen, dan netral/umum. Tema analitik mencakup layanan pengangkutan dan fasilitas, kepercayaan pada rantai pemilahan-pengangkutan, tata kelola dan akuntabilitas, dampak lingkungan-kesehatan, norma dan sanksi warga, apresiasi terhadap aksi nyata, permintaan informasi, dan komentar sampah umum.

*Coding* dilakukan melalui familiarisasi data, pemberian kode awal, pengelompokan tema,

saat pengambilan data. Pengumpulan data hanya dilakukan pada konten publik dan tidak mencakup pesan pribadi, akun privat, atau data di balik autentikasi khusus. Peneliti tidak melakukan interaksi dengan pemilik akun atau pengguna yang berkomentar.

Dari 600 unggahan awal, 53 unggahan memenuhi kriteria relevansi substantif. Sebanyak 340 komentar publik tersedia pada unggahan relevan tersebut. Komentar kemudian dibersihkan dengan mengecualikan spam, promosi, komentar hanya emotikon, tag tanpa isi substantif, komentar berulang, ujaran yang tidak terkait isu sampah, dan informasi yang berpotensi mengidentifikasi individu. Korpus akhir terdiri atas 141 komentar analitik. Pembersihan dan tabulasi dilakukan menggunakan *Python* dan Microsoft Excel.



Gambar 1. Alur Seleksi dan Analisis Data Digital

peninjauan ulang komentar ambigu, penyusunan memo analitik, dan konsolidasi tema. Setiap komentar dapat menerima lebih dari satu kode karena satu komentar dapat memuat keluhan layanan, dampak kesehatan, dan kritik akuntabilitas secara bersamaan. Tema utama ditetapkan berdasarkan makna dominan komentar, sedangkan kode pendamping digunakan untuk membaca lapisan makna. *Coding* dilakukan oleh penulis utama; komentar ambigu dibaca ulang dan dibandingkan dengan definisi operasional dalam *codebook*. Penelitian ini belum melakukan uji inter-coder reliability seperti *Cohen's kappa*; keterbatasan ini dinyatakan secara eksplisit.

### Etika Penelitian Digital

Penelitian ini hanya menggunakan unggahan dan komentar yang tersedia secara publik. Username, tautan komentar individual, dan

informasi personal dihapus dari dataset analitik. Kutipan komentar ditampilkan secara anonim dan dirapikan secara ringan tanpa mengubah makna substantif untuk mengurangi risiko identifikasi. Dataset tambahan yang disiapkan untuk kebutuhan pelaporan tidak memuat identitas pengguna atau tautan langsung ke komentar individual.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Karakteristik Data Digital dan Proses Penyaringan

Hasil penelitian ini perlu dipahami sebagai analisis terhadap komentar media sosial yang telah diseleksi sesuai fokus penelitian, bukan sebagai gambaran statistik dari seluruh pengguna media sosial di Bali. Dari seluruh unggahan awal yang dikumpulkan, hanya sebagian yang benar-benar membahas isu pengelolaan sampah secara substantif. Oleh karena itu, proses penyaringan menjadi penting agar data yang dianalisis benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

Kata kunci seperti “lingkungan” atau “kebersihan” tidak selalu merujuk pada persoalan sampah. Beberapa unggahan atau komentar dapat menggunakan kata tersebut dalam konteks lain yang tidak sesuai dengan fokus penelitian. Dengan demikian, kekuatan data dalam penelitian ini tidak terletak pada jumlah unggahan awal yang besar, tetapi pada kedalaman komentar yang relevan untuk memahami respons publik terhadap pengelolaan sampah berbasis sumber di Bali.

**Tabel 1.** Karakteristik dan Alur Data Digital

Tahap data	Jumlah	Keterangan
Unggahan awal	600	Hasil ekstraksi dari akun media lokal/informasi publik dan akun pemerintah yang memuat isu Bali.
Unggahan relevan	53	Memuat isu sampah, TPA, pemilahan, fasilitas, kebersihan lingkungan, atau dampak sampah.
Komentar tersedia	340	Komentar publik yang tersedia pada unggahan relevan saat ekstraksi data.
Korpus analitik	141	Komentar substantif setelah eksklusi spam, tag tanpa isi, emotikon saja, komentar berulang, dan komentar di luar fokus.

Proses penyaringan menghasilkan jumlah data yang lebih kecil, tetapi lebih relevan untuk dianalisis. Pada tahap awal, banyak komentar Instagram yang tidak memuat isi substantif, misalnya hanya berupa tag akun lain, emotikon, reaksi singkat, atau percakapan yang tidak berkaitan langsung dengan isu sampah. Komentar seperti ini

tidak cukup kuat untuk menggambarkan respons publik terhadap pengelolaan sampah.

Sebaliknya, 141 komentar yang masuk dalam korpus akhir berisi tanggapan yang lebih jelas, seperti keluhan, pertanyaan, kritik, anjuran, maupun dukungan. Komentar-komentar tersebut dapat dikaitkan langsung dengan pengalaman warga terhadap layanan pengangkutan sampah, ketersediaan fasilitas, dampak lingkungan, serta peran pemerintah dalam pengelolaan sampah.

#### Kritik dan Keluhan sebagai Respons Utama Publik

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar komentar dalam korpus analitik berisi kritik dan keluhan. Dari 141 komentar yang dianalisis, sebanyak 118 komentar atau 83,7% menunjukkan ketidakpuasan, keresahan, atau tuntutan warga terhadap kondisi pengelolaan sampah.

Temuan ini menunjukkan bahwa komentar publik tidak hanya berisi reaksi umum, tetapi juga mencerminkan penilaian warga terhadap pelaksanaan kebijakan di lapangan. Kritik yang muncul umumnya berkaitan dengan sampah yang tidak terangkut, penumpukan sampah, keterbatasan fasilitas, ketidakjelasan hubungan antara pemilahan dan pengangkutan, serta anggapan bahwa pemerintah terlalu menekankan tanggung jawab kepada warga tanpa dukungan layanan yang memadai.

**Tabel 2.** Sikap Interpretatif Komentar Publik

Sikap interpretatif	n	%
Kritik/keluhan	118	83,7
Netral/umum	14	9,9
Anjuran normatif	5	3,5
Dukungan/apresiasi	3	2,1
Kritik konstruktif/ambivalen	1	0,7
Total	141	100,0

Dominasi kritik tidak berarti bahwa publik menolak prinsip pengelolaan sampah berbasis sumber. Sebagian komentar justru menunjukkan kesediaan warga untuk memilah atau mendukung kebersihan, tetapi dukungan tersebut bersifat bersyarat. Warga menuntut bukti bahwa perilaku yang diminta benar-benar didukung oleh sistem. Komentar seperti "kami sudah mau memilah, tinggal pemerintah memfasilitasi pengelolannya" memperlihatkan bahwa kritik diarahkan pada keterhubungan antara perilaku warga dan kesiapan institusi, bukan pada penolakan terhadap pemilahan itu sendiri.

## Respons publik dan kepercayaan terhadap sistem pengelolaan sampah

Tabel 3 menunjukkan bahwa tema-tema yang muncul dalam komentar publik saling berkaitan. Empat tema terbesar adalah dampak lingkungan dan kesehatan, layanan pengangkutan serta fasilitas, ketidakpercayaan terhadap proses pemilahan dan pengangkutan, serta tata kelola dan akuntabilitas pemerintah.

Temuan ini menunjukkan bahwa warga tidak melihat persoalan sampah hanya sebagai masalah perilaku individu. Bagi warga, masalah sampah berkaitan dengan pengalaman sehari-hari, seperti bau, tumpukan sampah, sampah yang tidak terangkut, fasilitas yang terbatas, dan ketidakjelasan peran pemerintah. Dengan demikian, respons publik memperlihatkan bahwa pengelolaan sampah dipahami sebagai persoalan sistem, bukan hanya tanggung jawab rumah tangga.

**Tabel 3.** Tema Utama Komentar Publik

Tema utama	n	Makna analitik
Dampak lingkungan-kesehatan yang dialami	30	Sampah dibaca melalui bau, asap, air kotor, tumpukan, dan risiko banjir yang dirasakan sehari-hari.
Kritik layanan pengangkutan/fasilitas	30	Keluhan diarahkan pada sampah tidak terangkut, fasilitas tidak tersedia, atau layanan tidak konsisten.
Ketidakpercayaan pada pemilahan dan rantai sistem	28	Pemilahan dipandang bermakna hanya bila sampah terpilah diangkut, diproses, dan tidak dicampur kembali.
Kritik tata kelola/akuntabilitas pemerintah	27	Komentar menuntut solusi struktural, bukan hanya imbauan kepada warga.
Komentar sampah umum	17	Respons umum terhadap kondisi sampah tanpa elaborasi aktor atau solusi tertentu.
Perilaku warga dan norma/sanksi	6	Komentar menekankan kesadaran warga dan sanksi bagi membuang sampah sembarangan.
Apresiasi/dukungan pada aksi nyata	3	Dukungan diberikan ketika ada tindakan nyata, petugas, atau inisiatif komunitas.

Selain tema utama, analisis juga menunjukkan adanya persoalan penting yang muncul berulang dalam berbagai komentar, yaitu kesiapan rumah tangga dan keterbatasan layanan untuk sampah residu. Persoalan ini terlihat ketika komentar tentang sampah yang tidak terangkut, bau, fasilitas yang terbatas, dan jalur pemilahan yang tidak jelas dibaca secara bersamaan.

Dengan demikian, masalah utama bukan hanya apakah warga memahami pentingnya memilah sampah. Persoalan yang lebih mendasar adalah apakah rumah tangga memiliki kemampuan, fasilitas, dan dukungan untuk mengelola sampah organik di rumah. Selain itu, warga juga tetap membutuhkan layanan pengangkutan untuk sampah

residu dan anorganik yang tidak dapat dikelola sendiri oleh rumah tangga.

**Tabel 4.** Tema Analitik dan Kutipan Representatif

Tema	Kutipan anonim	Makna analitik
Kritik layanan pengangkutan/fasilitas	“Sampah sampai berulat, tidak diangkut-angkut. Berusaha tidak ikut membakar sampah seperti tetangga.” (K017)	Keluhan tidak diarahkan pada perilaku memilah semata, tetapi pada kegagalan layanan dasar yang membuat warga mempertimbangkan praktik berisiko seperti membakar sampah.
Kesiapan rumah tangga dan residu	“Kalau di rumah sudah dapat tukang sampah yang mengangkut sampah anorganiknya.” (K033)	Pemilahan dan pengelolaan dari rumah dipahami sebagai tindakan yang bergantung pada keberadaan aktor pengangkut untuk bagian sampah yang tidak dapat dikelola mandiri.
Ketidakpercayaan pada rantai sistem	“Sudah dipilah dan dibungkus rapi, kenapa diurai lagi di pengangkutan?” (K045)	Legitimasi pemilahan melemah ketika warga melihat atau membayangkan sampah terpilah tidak diperlakukan sesuai kategorinya pada tahap berikutnya.
Kritik tata kelola/akuntabilitas	“Sampai kapan seperti ini terus? Petugas hanya bisa bergerak, tetapi belum ada solusi dari pemerintah.” (K071)	Komentar membedakan apresiasi terhadap petugas lapangan dan tuntutan akuntabilitas pada pemerintah.
Dampak lingkungan-kesehatan	“Di saluran dekat rumah, air berubah warna dan baunya menyengat.” (K084)	Masalah sampah dibaca sebagai pengalaman lingkungan yang langsung dirasakan melalui bau, air, asap, dan risiko banjir.
Norma dan sanksi warga	“Tolong sadar yang buang sampah sembarangan.” (K104)	Sebagian respons tetap menegaskan norma tanggung jawab warga, tetapi norma tersebut muncul berdampingan dengan tuntutan fasilitas dan penegakan aturan.

## Layanan Pengangkutan dan Fasilitas sebagai Hambatan Perubahan Perilaku

Tema layanan pengangkutan dan fasilitas menunjukkan bahwa perubahan perilaku rumah tangga tidak hanya bergantung pada kemauan warga, tetapi juga pada ketersediaan infrastruktur. Komentar seperti “sampah sampai berulat, tidak diangkut-angkut” dan “angkut sampahnya, olah

yang benar; jangan masyarakat yang terus jadi kambing hitam” menunjukkan bahwa kritik warga berangkat dari pengalaman langsung terhadap layanan yang belum berjalan sesuai harapan.

Warga tidak hanya mempersoalkan keberadaan sampah, tetapi juga mempertanyakan mengapa sampah yang sudah terkumpul tidak segera diangkut atau dikelola. Dalam perspektif promosi kesehatan, hal ini menunjukkan pentingnya lingkungan yang mendukung perubahan perilaku. Ajakan untuk memilah sampah perlu disertai dengan ruang penyimpanan yang memadai, jadwal pengangkutan yang jelas, wadah yang sesuai, serta kepastian bahwa sampah yang sudah dipilah tidak dicampur kembali.

Tanpa dukungan tersebut, edukasi tentang pemilahan sampah dapat dipahami sebagai pemindahan tanggung jawab dari institusi kepada warga. Komentar yang meminta “ada yang angkut sampah dari rumah-rumah” menunjukkan bahwa warga membutuhkan solusi yang konkret dan operasional, bukan hanya imbauan atau pesan moral.

### **Kesiapan Rumah Tangga dan Keterbatasan Layanan Sampah Residu**

Komentar publik menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan sampah berbasis sumber dipahami warga sebagai tuntutan yang lebih luas daripada sekadar memilah sampah. Warga menangkap bahwa sampah organik diharapkan dapat dikelola lebih dekat dari sumbernya, misalnya melalui komposter, pengomposan mandiri, atau fasilitas komunal.

Namun, komentar tentang sampah yang tidak terangkut, bau, tumpukan sampah, dan kebutuhan pengangkutan dari rumah ke rumah menunjukkan bahwa kesiapan rumah tangga tidak dapat dianggap sama. Tidak semua rumah tangga memiliki ruang, alat, pengetahuan, waktu, atau kondisi yang memungkinkan untuk mengelola sampah organik secara mandiri. Hal ini terutama menjadi tantangan bagi rumah tangga di wilayah urban yang memiliki keterbatasan ruang dan risiko gangguan seperti bau atau lindi.

Di sisi lain, tidak semua jenis sampah dapat diselesaikan di tingkat rumah tangga. Sampah residu, sebagian sampah anorganik, dan material yang tidak dapat dikomposkan tetap membutuhkan layanan pengangkutan yang konsisten. Ketika sampah residu tidak terangkut, warga dapat menilai kebijakan berbasis sumber sebagai kebijakan yang belum lengkap. Rumah tangga diminta mengambil peran baru, tetapi dukungan sistem untuk mengelola

siswa sampah yang tidak dapat ditangani sendiri belum dianggap memadai.

### **Ketidakpercayaan terhadap Proses Pemilahan dan Pengangkutan**

Tema ketidakpercayaan terhadap proses pemilahan dan pengangkutan menunjukkan bahwa warga memandang pemilahan sampah sebagai bagian dari sistem yang saling terhubung. Warga akan lebih mungkin mempertahankan kebiasaan memilah apabila mereka melihat bahwa sampah yang sudah dipilah benar-benar diangkut, diproses, dan dikelola sesuai kategorinya.

Ketika hubungan tersebut tidak terlihat, pemilahan dapat kehilangan maknanya bagi warga. Dalam konteks ini, persoalan promosi kesehatan lingkungan bukan hanya kurangnya informasi atau edukasi, tetapi juga kurangnya bukti bahwa perilaku warga benar-benar berkontribusi pada hasil lingkungan yang nyata.

### **Dampak Lingkungan dan Kesehatan sebagai Dasar Kritik Warga**

Komentar tentang bau, air yang berubah warna, asap pembakaran, tumpukan sampah, dan risiko banjir menunjukkan bahwa warga memahami masalah sampah melalui pengalaman langsung sehari-hari. Pengalaman tersebut menjadi dasar bagi warga untuk menilai bahwa sistem pengelolaan sampah belum berjalan sebagaimana mestinya.

Sampah tidak hanya dilihat sebagai benda yang harus dibuang, tetapi juga sebagai sumber gangguan kenyamanan, risiko kesehatan, dan ancaman terhadap ruang publik. Komentar tentang sungai, got, banjir, dan asap pembakaran juga menunjukkan bahwa layanan sampah yang belum memadai dapat mendorong praktik yang berisiko, seperti membakar sampah atau membuang sampah ke saluran air.

### **Akuntabilitas Pemerintah dan Pembagian Tanggung Jawab dengan Warga**

Tema tata kelola menunjukkan bahwa warga tidak sepenuhnya menolak tanggung jawab dalam pengelolaan sampah. Beberapa komentar tetap menegur perilaku membuang sampah sembarangan dan meminta adanya sanksi. Namun, komentar tersebut muncul bersamaan dengan kritik bahwa pemerintah juga perlu menyediakan fasilitas, pengangkutan, dan solusi pengolahan yang jelas.

Dengan demikian, tanggung jawab pengelolaan sampah dipahami sebagai tanggung jawab bersama, bukan beban yang sepenuhnya ditempatkan pada individu atau rumah tangga. Komentar seperti “jangan pencitraan saja; kami

sudah mau memilah, tinggal pemerintah memfasilitasi” menunjukkan bahwa warga mengakui peran mereka dalam memilah sampah, tetapi juga menuntut dukungan sistem yang memadai.

Kritik tersebut memperlihatkan bahwa warga menolak apabila masalah sampah hanya dijelaskan sebagai akibat kurangnya kesadaran masyarakat. Dalam promosi kesehatan lingkungan, pesan yang terlalu menekankan kesalahan warga tanpa menunjukkan perbaikan layanan dapat melemahkan kepercayaan publik terhadap kebijakan.

## **PEMBAHASAN**

### **Kritik Publik menunjukkan Rapuhnya Kepercayaan terhadap Sistem**

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa respons publik terhadap pengelolaan sampah di media sosial Bali didominasi oleh kritik terhadap pelaksanaan layanan. Kritik tersebut tidak selalu berarti bahwa warga menolak kebijakan pengelolaan sampah berbasis sumber. Sebaliknya, kritik tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan warga terhadap sistem pengelolaan sampah masih perlu diperkuat.

Warga pada dasarnya dapat menerima ajakan untuk mengubah perilaku, termasuk memilah sampah dari rumah. Namun, perubahan perilaku tersebut membutuhkan dukungan sistem yang jelas, seperti ketersediaan fasilitas, kepastian pengangkutan, proses pengolahan yang transparan, serta tindak lanjut terhadap keluhan warga. Dengan kata lain, warga akan lebih mudah mempertahankan perilaku memilah sampah apabila mereka melihat bahwa tindakan tersebut benar-benar terhubung dengan layanan pengelolaan sampah yang berjalan.

Temuan ini sejalan dengan kajian perilaku pemilahan sampah yang menunjukkan bahwa pemilahan sampah rumah tangga tidak hanya dipengaruhi oleh niat atau sikap individu, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas, kejelasan aturan, kepercayaan bahwa sampah diproses sesuai kategorinya, dan konsistensi sistem layanan (Guo et al., 2022; Pedersen & Manhice, 2020; Zaikova et al., 2022). Penelitian ini menambahkan bahwa media sosial dapat memperlihatkan bagaimana kepercayaan warga melemah ketika terdapat jarak antara pesan kebijakan dan pengalaman layanan sehari-hari.

### **Pengelolaan Berbasis Sumber dan Kesiapan Rumah Tangga**

Pengelolaan sampah berbasis sumber tidak hanya dapat dipahami sebagai ajakan kepada warga untuk memilah sampah. Kebijakan ini juga

menuntut sebagian proses pengurangan dan pengelolaan sampah dilakukan lebih dekat dari sumbernya, terutama di tingkat rumah tangga atau komunitas. Hal ini terutama berkaitan dengan sampah organik yang diharapkan dapat dikurangi melalui komposter, pengomposan mandiri, atau fasilitas komunal.

Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa kesiapan rumah tangga tidak dapat diasumsikan sama. Tidak semua rumah tangga memiliki ruang, alat, pengetahuan, waktu, atau kondisi yang memungkinkan untuk mengelola sampah organik secara mandiri. Keluhan tentang sampah yang tidak terangkut, bau, tumpukan sampah, dan keterbatasan fasilitas menunjukkan bahwa warga tidak hanya mempersoalkan pesan pemilahan, tetapi juga mempertanyakan dukungan sistem yang tersedia.

Selain itu, tidak semua jenis sampah dapat diselesaikan di tingkat rumah tangga. Sampah residu, sebagian sampah anorganik, dan material yang tidak dapat dikomposkan tetap membutuhkan layanan pengangkutan dan pengolahan yang konsisten. Oleh karena itu, keberhasilan kebijakan berbasis sumber sangat bergantung pada dua hal, yaitu kesiapan rumah tangga untuk mengelola sebagian sampah dan kesiapan sistem untuk menangani sampah yang tidak dapat dikelola sendiri oleh warga.

### **Dari Edukasi Normatif menuju Komunikasi yang Menunjukkan Kerja Sistem**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pesan seperti “pilah sampah dari rumah” tidak cukup apabila tidak disertai dengan informasi operasional yang jelas. Warga membutuhkan penjelasan tentang jenis sampah yang harus dipilah, jadwal pengangkutan, jalur pengelolaan sampah organik dan anorganik, lokasi fasilitas, mekanisme pelaporan, serta bukti bahwa sampah yang telah dipilah tidak dicampur kembali.

Dengan demikian, strategi promosi kesehatan lingkungan perlu bergerak dari edukasi yang bersifat normatif menuju komunikasi yang menunjukkan bagaimana sistem bekerja. Pesan kepada warga tidak cukup hanya menekankan kewajiban memilah, tetapi juga perlu menjelaskan apa yang terjadi setelah sampah dipilah. Informasi ini penting agar warga memahami bahwa perilaku mereka memiliki hubungan langsung dengan hasil pengelolaan sampah.

Komunikasi publik mengenai pengelolaan sampah berbasis sumber juga perlu membedakan secara jelas antara sampah yang realistis dikelola di rumah dan sampah yang tetap membutuhkan

layanan kolektif. Pesan “kelola dari rumah” dapat menimbulkan resistensi apabila warga menafsirkan bahwa seluruh beban pengelolaan sampah dipindahkan kepada rumah tangga. Oleh karena itu, komunikasi promosi kesehatan lingkungan perlu menjelaskan batas tanggung jawab rumah tangga dan tanggung jawab institusi.

Dalam kerangka *Ottawa Charter*, perubahan perilaku perlu didukung oleh lingkungan yang mendukung dan layanan yang responsif (Thompson et al., 2018). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan yang mendukung tidak hanya berupa sarana fisik, tetapi juga mencakup kepastian layanan, kejelasan tanggung jawab, dan adanya respons terhadap keluhan warga. Tanpa dukungan tersebut, kampanye perilaku berisiko dipahami sebagai komunikasi satu arah yang menyalahkan masyarakat.

### Media Sosial sebagai Ruang Mendengarkan Respons Publik

Literatur komunikasi kesehatan digital menunjukkan bahwa media sosial dapat digunakan untuk memperluas jangkauan kampanye. Namun, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa media sosial juga memiliki fungsi penting sebagai ruang untuk mendengarkan respons publik. Komentar warga dapat membantu mengidentifikasi masalah layanan yang tidak selalu terlihat melalui indikator kampanye, seperti jumlah unggahan, jumlah suka, atau jumlah tayangan.

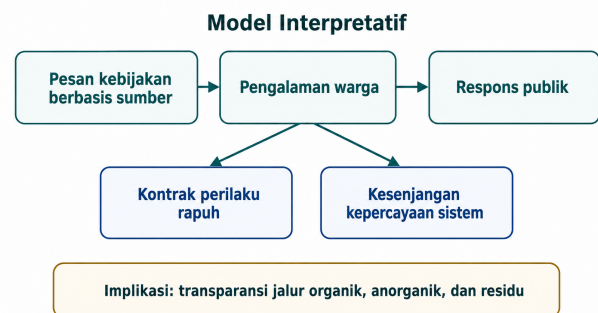
Dalam penelitian ini, komentar publik menunjukkan berbagai persoalan, seperti kebutuhan informasi, keluhan terhadap fasilitas, keresahan terhadap sampah yang tidak terangkut, serta keraguan terhadap proses pemilahan. Dengan demikian, media sosial tidak hanya dapat digunakan sebagai kanal penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sumber data untuk memahami pengalaman warga.

Penggunaan media sosial sebagai ruang mendengarkan respons publik dapat memperkuat praktik promosi kesehatan lingkungan. Kritik dan keluhan warga tidak perlu dilihat sebagai gangguan terhadap kampanye, tetapi sebagai masukan untuk memperbaiki pesan, layanan, dan koordinasi lintas sektor. Hal ini sejalan dengan kajian tentang keterlibatan pemangku kepentingan dalam perbaikan layanan kesehatan yang menekankan pentingnya umpan balik publik untuk peningkatan kualitas layanan (Walsh et al., 2021, 2022).

### Konteks Bali: Citra Wilayah, Ruang Publik, dan Tekanan Layanan

Konteks Bali memberikan makna khusus pada respons publik terhadap isu sampah. Beberapa komentar tidak hanya melihat sampah sebagai persoalan teknis, tetapi juga mengaitkannya dengan citra Bali sebagai wilayah yang seharusnya mampu menjaga kebersihan dan kualitas ruang publik. Komentar tentang pantai, sungai, saluran air, dan TPA menunjukkan bahwa persoalan sampah menyentuh kenyamanan warga, kualitas lingkungan, dan citra wilayah.

Dalam konteks tersebut, kegagalan pengelolaan sampah mudah dipahami sebagai kegagalan tata kelola ruang publik. Ketika warga diminta memilah sampah tetapi tidak melihat hubungan yang jelas dengan pengangkutan dan pengolahan, kebijakan berbasis sumber dapat dipersepsikan sebagai pemindahan tanggung jawab kepada warga. Temuan ini penting bagi Bali karena pengelolaan sampah berbasis sumber sangat bergantung pada kerja bersama antara rumah tangga, komunitas, desa atau kelurahan, desa adat, dan pemerintah daerah.



Gambar 4. Model Interpretatif Kontrak Perilaku dan Kepercayaan Sistem

### Implikasi Bagi Promosi Kesehatan Lingkungan

Temuan penelitian ini memiliki beberapa implikasi bagi promosi kesehatan lingkungan. Pertama, komunikasi pengelolaan sampah perlu dirancang sebagai komunikasi dua arah yang terhubung dengan layanan. Pemerintah daerah perlu menyampaikan informasi operasional yang spesifik, seperti jadwal pengangkutan sampah organik, anorganik, dan residu; lokasi fasilitas; kanal pengaduan; serta tindak lanjut terhadap laporan warga.

Kedua, pesan promosi perlu menunjukkan bukti bahwa sistem pengelolaan sampah berjalan. Warga perlu mengetahui bagaimana sampah yang telah dipilah diproses, siapa aktor yang bertanggung jawab dalam pengangkutan, dan apa hasil dari proses pengolahan tersebut. Informasi semacam ini

dapat membantu memperkuat kepercayaan warga terhadap kebijakan.

Ketiga, komentar publik di media sosial dapat dipantau secara rutin sebagai tanda awal adanya masalah layanan. Keluhan yang muncul berulang dapat menjadi masukan untuk mengidentifikasi wilayah, fasilitas, atau proses layanan yang perlu segera diperbaiki.

Keempat, strategi promosi kesehatan lingkungan perlu menghindari pesan yang terlalu menyederhanakan masalah menjadi “kurangnya kesadaran masyarakat”. Data menunjukkan bahwa sebagian warga telah memiliki kesadaran dan bahkan bersedia memilah sampah, tetapi masih mempertanyakan dukungan sistem. Oleh karena itu, promosi kesehatan lingkungan perlu menggabungkan edukasi perilaku, transparansi layanan, respons terhadap keluhan, dan penegakan aturan.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Data Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Data yang digunakan berasal dari Instagram sehingga tidak mewakili seluruh percakapan publik di Bali atau kelompok warga yang tidak aktif di media sosial. Algoritma platform, moderasi komentar, dan ketersediaan komentar pada saat pengambilan data juga dapat memengaruhi korpus yang dianalisis.

Selain itu, proses *coding* dilakukan oleh satu peneliti sehingga penelitian ini belum memiliki ukuran *inter-coder reliability*. Analisis juga belum sepenuhnya menangkap nuansa bahasa lokal, sarkasme, atau penggunaan campuran bahasa Bali dan bahasa Indonesia. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kamus sentimen dan codebook yang lebih kontekstual untuk isu promosi kesehatan lingkungan di Bali. Penelitian berikutnya juga dapat membandingkan data media sosial dengan wawancara warga, data layanan pengangkutan, dan dokumen kebijakan

#### **SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa respons publik terhadap pengelolaan sampah berbasis sumber di media sosial Bali didominasi oleh kritik terhadap pelaksanaan layanan, bukan penolakan terhadap prinsip pemilahan sampah. Komentar publik memperlihatkan bahwa warga mempertanyakan ajakan perubahan perilaku ketika pengangkutan, fasilitas, pengolahan, dan umpan balik sistem dianggap belum konsisten. Dalam konteks pengelolaan sampah berbasis sumber, kepercayaan warga terutama ditentukan

oleh dua hal, yaitu kemampuan dan dukungan rumah tangga untuk mengelola sampah organik, serta konsistensi layanan untuk mengangkut dan memproses sampah residu yang tidak dapat dikelola secara mandiri. Pesan utama dari penelitian ini adalah bahwa perilaku memilah sampah hanya dapat diperkuat apabila warga percaya bahwa tindakan mereka terhubung dengan sistem pengelolaan sampah yang benar-benar bekerja.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan masukan metodologis dalam pengembangan naskah ini. Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus. Data yang digunakan merupakan data digital publik yang telah dianonimkan untuk kepentingan analisis akademik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597.
- Chen, J., & Wang, Y. (2021). Social Media Use for Health Purposes: Systematic Review. *J Med Internet Res* 2021;23(5):E17917 <https://www.jmir.org/2021/5/e17917>, 23(5), e17917. <https://doi.org/10.2196/17917>
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115. <https://doi.org/10.1111/J.1365-2648.2007.04569.X>;REQUESTEDJOURNAL:JOURNAL:13652648
- Guo, D., Wang, X., Feng, T., & Han, S. (2022). Factors Influencing the Waste Separation Behaviors of Urban Residents in Shaanxi Province during the 14th National Games of China. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2022, Vol. 19, Page 4191, 19(7), 4191. <https://doi.org/10.3390/IJERPH19074191>
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>
- Kaza, S., Yao, L., Bhada-Tata, P., & Van Woerden, F. (2018). *What a waste 2.0: a global snapshot of solid waste management to 2050*. World Bank Publications.
- Kite, J., Chan, L., MacKay, K., Corbett, L., Reyes-Marcelino, G., Nguyen, B., Bellew, W., & Freeman, B. (2023). A Model of Social Media Effects in Public Health Communication

- Campaigns: Systematic Review. *J Med Internet Res* 2023;25:E46345 <https://www.jmir.org/2023/1/E46345>, 25(1), e46345. <https://doi.org/10.2196/46345>
- Pedersen, J. T. S., & Manhice, H. (2020). The hidden dynamics of household waste separation: An anthropological analysis of user commitment, barriers, and the gaps between a waste system and its users. *Journal of Cleaner Production*, 242, 116285. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2019.03.281>
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 47 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sampah Berbasis Sumber. (2019).
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2017 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/73225/perpres-no-97-tahun-2017>
- Saldaña, Johnny. (2021). *The coding manual for qualitative researchers*. 414. [https://books.google.com/books/about/The\\_Coding\\_Manual\\_for\\_Qualitative\\_Research.html?hl=id&id=RwcVEAAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/The_Coding_Manual_for_Qualitative_Research.html?hl=id&id=RwcVEAAAQBAJ)
- Thompson, S. R., Watson, M. C., & Tilford, S. (2018). The Ottawa Charter 30 years on: still an important standard for health promotion. *International Journal of Health Promotion and Education*, 56(2), 73–84.
- UNEP. (2024). *Food Waste Index Report 2024*. <https://www.unep.org/resources/publication/food-waste-index-report-2024>
- Walsh, L., Hyett, N., Juniper, N., Li, C., & Hill, S. (2022). The Experiences of Stakeholders Using Social Media as a Tool for Health Service Design and Quality Improvement: A Scoping Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22), 14851. <https://doi.org/10.3390/IJERPH192214851/S1>
- Walsh, L., Hyett, N., Juniper, N., Li, C., Rodier, S., & Hill, S. (2021). The use of social media as a tool for stakeholder engagement in health service design and quality improvement: A scoping review. *Digital Health*, 7. <https://doi.org/10.1177/2055207621996870;C> TYPE:STRING:JOURNAL
- Zaikova, A., Deviatkin, I., Havukainen, J., Horttanainen, M., Astrup, T. F., Saunila, M., & Happonen, A. (2022). Factors Influencing Household Waste Separation Behavior: Cases of Russia and Finland. *Recycling*, 7(4), 52. <https://doi.org/10.3390/RECYCLING7040052/S1>