

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan Penduduk adalah berubahnya tingkat masyarakat yang ada di wilayah pada waktu yang ada dibandingkan dengan waktu yang sebelumnya . Jumlah penduduk yang pasti akan datang dengan cepat pasti memerlukan kebutuhan lahan seperti penggunaan lahan. Pertumbuhan penduduk ini semakin lama akan terus bertambah sampai mengakibatkan berbagai masalah, yang dimana setiap manusia tidak akan terlepas dari kebutuhan yang ada.

Seiring dengan perkembangan zaman, pertumbuhan penduduk semakin pesat apalagi di daerah perkotaan yang pertambahan penduduknya semakin padat. Dengan bertambahnya penduduk dan aktivitasnya berarti kebutuhan masyarakat semakin tinggi, baik kebutuhan primer, kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier.

Meningkatnya jumlah penduduk secara signifikan serta adanya perubahan pola konsumsi masyarakat secara tidak langsung menambah volume, jenis, dan karakteristik sampah, bahkan semakin beragam. Permasalahan sampah yang timbul hakikatnya juga menjadi permasalahan nasional, yang perlu di lakukan penanganan secara komprehensif dan terpadu. Pengolahan sampah secara ekonomi, sehat bagi masyarakat, dan aman bagi lingkungan, serta dapat mengubah perilaku masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28H ayat (1), setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. (Beraja Niti 2013).

Kota Semarang sering mengalami masalah dikarenakan semakin tingginya pertumbuhan penduduk yang sangat berdampak kepada lingkungan terutama permasalahan sampah. Sampah menurut undang-undang pengelolaan sampah no 18 tahun 2008 yaitu berupa sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat. Sampah terhadap lingkungan memiliki dua komponen yang saling berkaitan dan berpengaruh satu sama lain, contohnya adalah sesuatu keadaan yang sudah tidak seimbang karena satu hal maka akan mempengaruhi organisme dan ekosistem disekitarnya.

Peningkatan jumlah sampah yang tidak diperbaiki serta meningkatnya sarana dan prasarana untuk mengolah sampah pun dapat menimbulkan berbagai masalah lingkungan yang menjadi tidak bersih, antara seperti banyaknya sampah yang tidak diangkut dan berakibat ke pembuangan liar, serta menimbulkan banyak penyakit, bau yang sangat tidak sedap, kotor, dan mengurangi penampungan sungai dan lain sebagainya. Maka dari itu, untuk mengurangi banyaknya sampah di suatu wilayah harus dilakukan pengelolaan sampah.

Pengelolaan sampah sebagai salah satu aspek dalam pengelolaan lingkungan hidup sangat membutuhkan partisipasi penuh dan kesadaran masyarakat untuk proaktif memperbaiki kualitas lingkungan hidup. Pengelolaan sampah adalah proses pengumpulan, pengangkutan, pemrosesan, daur ulang, atau pembuangan dari material sampah. mengacu pada material sampah yang dihasilkan dari kegiatan manusia, dan biasanya dikelola untuk mengurangi dampaknya terhadap kesehatan, lingkungan, atau estetika. Besarnya penduduk dan keragaman aktivitas di kota mengakibatkan munculnya persoalan dalam pelayanan prasarana

perkotaan, seperti masalah sampah. Diperkirakan hanya 60% sampah di kotakota besar di Indonesia yang dapat terangkut ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA), yang beroperasi utamanya adalah pengurungan (landfilling). Banyaknya sampah yang terangkut kemungkinan besar tidak terdata secara sistematis, karena biasanya dihitung berdasarkan berapa kali truk mengangkut sampah menuju TPA (Tempat Pemrosesan Akhir). (Damanhuri Enri, P. T. 2010)

Kota Semarang adalah ibukota provinsi Jawa Tengah sekaligus kota metropolitan terbesar kelima setelah Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan. Sebagai salah satu kota paling berkembang di pulau jawa, Kota Semarang mempunyai penduduk yang hampir berjumlah 2 juta orang pada tahun 2019 (BPS, Kota Semarang 2019). Dari jumlah penduduk yang besar itu setiap harinya banyak memproduksi berbagai macam sampah, baik yang bersumber dari rumah tangga dan aktivitas industri lainnya. Produksi sampah warga Kota Semarang pada tahun 2019 bisa mencapai 1.200 ton per hari. Sebanyak 800 ton masuk ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Jatibarang, sedangkan lainnya dikelola swasta.

Banyaknya sampah ini membuat Pemerintah Kota Semarang melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Perkembangan teknologi informasi secara signifikan memberikan dampak terhadap setiap lapisan kehidupan masyarakat, baik secara individu maupun organisasi yang menyebabkan investasi teknologi informasi menjadi hal yang penting dan menghasilkan peningkatan kualitas dari teknologi informasi yang dihasilkan. Saat ini, penerapan teknologi informasi telah berkembang pesat tidak hanya pada teknologi informasi berbasis website dan desktop tetapi juga teknologi informasi berbasis selular.

Selama ini masyarakat menyampaikan aspirasinya melalui pengaduan langsung ke instansi terkait dengan penyedia layanan. Sehingga langsung bertatap muka dengan pihak penyedia layanan. Selain dengan melakukan pengaduan secara langsung, keluhan juga disampaikan melalui media massa seperti koran, radio, dan pesan singkat. Berkembangnya teknologi informasi saat ini memungkinkan pula masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui media online, seperti web maupun media sosial instansi terkait. Masyarakat sebagai penerima layanan merupakan subjek yang dapat menentukan jenis, proses, dan kualitas layanan yang akan diperolehnya. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hak dan tanggung jawab masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Dengan demikian diperlukan cara yang lebih efektif untuk meningkatkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah terkait dengan laporan sampah. Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Terbukti dengan adanya layanan laporan sampah yaitu Silampah (Sistem Lapor Sampah), Silampah ini merupakan aplikasi aplikasi mobile laporan pengaduan sampah diharapkan mampu memfasilitasi masyarakat untuk memberikan keluhan dan laporan pengaduan mengenai sampah yang mereka temui disekitar mereka kepada pihak pemerintah yang berwenang dengan cepat, mudah dan terselesaikan serta dapat membantu pemerintah dalam memonitor keluhan sampah sehingga pemerintah dengan cepat dapat menanggulangi masalah tersebut.

Silampah merupakan aplikasi pelaporan masalah sampah berbasis digital yang dihadirkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang. Dengan kemudahan fitur pelaporan masalah sampah dan pencemaran lingkungan secara online, Silampah dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Semarang di manapun dan kapanpun tanpa dipungut biaya. Laporan yang berhasil masuk ke sistem akan segera di proses secara langsung.

Berdasarkan data dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, jumlah pelapor yang telah melakukan pengaduan pada tahun 2018-2020 tercatat sebanyak 204 laporan. Peneliti merinci laporan tersebut yaitu tahun 2018 sebanyak 76 laporan sedangkan pada tahun 2019 total laporan masuk berjumlah 35 laporan dan tahun 2020 total laporan berjumlah 93 laporan. Oleh karena itu, setiap kali laporan masuk pemerintah setempat langsung menindaklanjutinya. Komitmen Pemerintah Kota Semarang untuk menindaklanjuti setiap laporan tidak main - main, karena kinerja pegawai terlihat jelas lewat layar yang dipantau setiap saat. Dengan demikian, hadirnya aplikasi mobile berbasis media sosial pelaporan, Silampah, kini memberikan ruang yang pasti untuk segera mengadukan permasalahan atau kejadian yang ditemukan penggunaannya. Warga yang kerap protes berbagai permasalahan terhadap lingkungan sekitarnya, dapat melaporkan permasalahannya melalui platform digital ini, yang akan diteruskan kepada pihak yang berwenang.

Peran dan partisipasi dari Masyarakat Kota Semarang masih tergolong rendah dalam pengaduan di Silampah. Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang membuka pelayanan di berbagai akses seperti telepon, WhatApps, Twitter, serta *instgaram*, akan tetapi kebanyakan aduan Masyarakat di *instgram*.

Hasilnya adalah banyak dari Masyarakat umum yang tidak sama sekali mengetahui keberadaan program Silampah ini. Banyak dari mereka yang tidak mengetahui sosialisasi yang dilakukan baik di lingkungan mereka, maupun sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial. Masyarakat tidak melihat secara langsung promosi-promosi sebagai bentuk sosialisasi di lapangan baik pemasangan baliho-baliho di pinggir jalan. Dalam hal ini, Masyarakat juga banyak belum dilibatkan baik dari aspek diskusi publik, pemberdayaan dan lain sebagainya membuat program ini masih minim partisipasi dari masyarakatnya. Banyak masyarakat sama sekali belum sadar dan melek akan program Silampah.

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, bahwa program Silampah dalam praktiknya ternyata belum dapat menjangkau seluruh lokasi pembuangan, baik di TPS-TPS, Kampung-Kampung, dan di jalan trotoar kota. Beberapa Masyarakat yang sadar dan paham melakukan pelaporan pada Silampah tersebut, penanganan sampah belum tertangani secara baik. Alasannya adalah lokasi pelopor yang tidak dapat dijangkau oleh armada Dinas Lingkungan Hidup. Hal inilah yang membuat beberapa Masyarakat pengguna Silampah kecewa karena permasalahan sampah di lingkungan mereka tidak tertangani.

Adapun keunggulan dan kelemahan yang dimiliki program Silampah diantaranya adalah *pertama* dari segi keunggulan yaitu program Silampah sebenarnya bagus dan efektif untuk menyadarkan banyak masyarakat agar lebih sadar akan permasalahan dalam penanganan sampah. Masyarakat memahami masalah sampah di lingkungan tempat tinggal masing-masing belum ada yang menanganinya. Kelebihan yang lain untuk para petugas di Commad Center maupun di

lapangan adalah cepat, mudah penggunaan dan tanpa dipungut biaya. *Kedua*, dari segi kekurangannya difokuskan lebih pada kekurangan yang bersifat teknis. Misalnya terdapat laporan di jalan protokol samping jalan besar terdapat bekas babatan pohon. Dari masalah itu sebenarnya bukan ranah Dinas Lingkungan Hidup untuk menangani secara langsung melainkan tanggungjawab instansi terkait yang merupakan wewenang pihak PLN, Telkom terkait dengan perawatan, masyarakat sendiri kebanyakan lebih memilih program Lapor Hendi karena dinilai merupakan program yang efektif dan efisien. Padahal Silampah juga terus-menerus disosialisasikan melalui media sosial. Sebenarnya fungsinya hampir sama, mereka mencari lebih praktis untuk pelaporan. Walaupun di silampah sudah sangat praktis.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Umur 50-65+ Di Kota Semarang

No	Umur	Laki-Laki	Perempuan
1	50-54	44.775	44.900
2	55-59	33.420	30.606
3	60-64	17.757	18.806
4	65+	32.373	42.167
	TOTAL	128.325 Jiwa	136.479 Jiwa

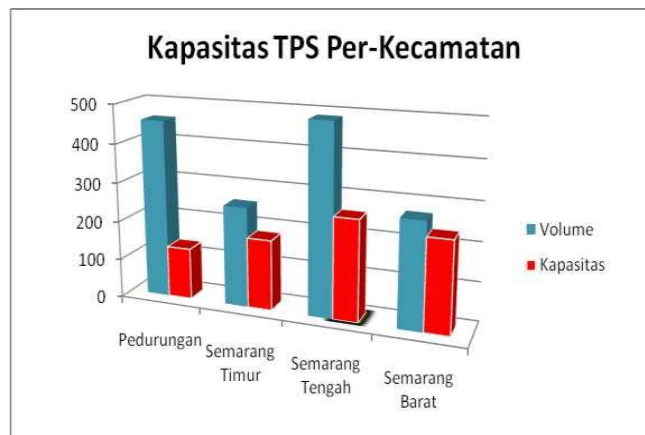
Data BPS Kota Semarang 2019

Kekurangan lainnya yaitu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada mengingat banyak dari masyarakat Kota Semarang yang sudah berusia lanjut, dapat dilihat pada Tabel diatas bahwa jumlah penduduk di usia lanjut di Kota Semarang berjumlah 264.804 Jiwa. Penduduk d usia lanjut ini kebanyakan dari mereka kurang membuka media sosial, media massa, serta akses lainnya sehingga banyak

masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan dan fungsi program Silampah tersebut.

Gambar 1.1

Kapasitas TPS Per-Kecamatan Kota Semarang



Dapat dilihat bahwa dengan adanya Silampah ini masih banyak sampah yang menumpuk di berbagai TPS di Kota Semarang. Kecamatan Pedurungan jumlah volume sampah 457,27 m³ dengan kapasitas 100 m³, Kecamatan Semarang Barat jumlah volume sampah 256,24 m³ dengan kapasitas 150 m³, Semarang Tengah jumlah volume sampah 486,70 dengan kapasitas 220 m³, dan Kecamatan Semarang Timur jumlah volume sampah 271,53 m³ dengan kapasitas 200 m³. Terlihat bahwa terdapat cukup banyak TPS (Tempat Pemrosesan Sementara) yang kapasitasnya melebihi timbulan sampah, hal ini diasumsikan masih terdapat sampah yang tidak dapat tertampung di dalam bak kontainer.

Berdasarkan data yang disampaikan di atas, maka kiranya perlu untuk mengkaji Efektivitas persoalan aplikasi Silampah lebih lanjut. Hal ini dikarenakan, fakta lapangan menunjukkan masyarakat belum siap dengan adanya aplikasi

Silampah sehingga keberadaan Silampah itu sendiri belum digunakan secara optimal dan pihak Pemerintah Kota Semarang pun masih terus berupaya untuk memformulasikan mengenai bagaimana seharusnya Siampah ini digunakan untuk perbaikan persoalan sampah di Kota Semarang.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input) maupun keluaran (output). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat (Siagian, 1987:76). Selain itu, efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kata efektivitas itu sendiri, memiliki unsur- unsur yang menjadi perhatian kepada masyarakat.

Arti pentingnya penelitian ini dilakukan, masyarakat khususnya Kota Semarang dapat mengetahui, memahami, serta dapat mengimplementasikan program “Silampah” tersebut dengan baik, bijak, dan optimal sehingga permasalahan sampah di Kota Semarang dapat diatasi dengan baik. Selain itu masyarakat juga menyadari bahwa persoalan sampah yang tidak kunjung selesai

secepatnya dapat diatasi bersama-sama melalui program “Silampah” Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

Perlunya dilakukan penelitian ini agar program “Silampah” Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang dapat dimanfaatkan secara optimal, dikembangkan secara menyeluruh dengan harapan besar masalah sampah di Kota Semarang dapat secepatnya diatasi. Target akhirnya dapat menjadi contoh bagi kota lain di Indonesia dalam penanggulangan masalah sampah dengan berbasis teknologi.

Melihat beberapa penjelasan dan fenomena yang terjadi di wilayah Kota Semarang khususnya tentang Pengelolaan Sampah melalui Program Silampah membuat saya tertarik untuk melakukan penelusuran secara mendalam. Hal inilah yang kemudian menurut saya patut untuk dijadikan sebagai satu fokus kajian yang saya wujudkan dalam rencana penelitian dengan judul “ **Efektivitas Pengelolaan Sampah Kota Semarang Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah)**”

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Kota Semarang sering mengalami permasalahan sampah dikarenakan semakin tingginya pertumbuhan penduduk yang sangat berdampak kepada lingkungan.
- 2) Program Silampah dalam praktiknya ternyata belum dapat menjangkau seluruh lokasi pembuangan di Kota Semarang.

- 3) Peran dan partisipasi dari Masyarakat Kota Semarang masih tergolong rendah dalam pengaduan di Silampah.
- 4) Banyak masyarakat umum yang sama sekali tidak mengetahui keberadaan program Silampah.

1.3 Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2009:52) Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktik, antara aturan dan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksana. Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang berhubungan dengan Efektivitas Pengelolaan Sampah Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah) Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Efektivitas Pengelolaan Sampah Kota Semarang Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah)?
- 2) Kendala-Kendala apa saja yang ada dalam Pengelolaan Sampah Kota Semarang melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan Masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Menganalisis Efektivitas Pengelolaan Sampah Kota Semarang Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah).

- 2) Mendeskripsikan Kendala dalam Pengelolaan Sampah Kota Semarang Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah).

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi:

- 1) Bagi Peneliti, diharapkan Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menuangkan ide, gagasan, dan pikiran sebagai tujuan menambah wawasan tentang suatu program politik serta pengetahuan mengenai pelaksanaan program “Silampah” (Sistem Lapor Sampah) Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.
- 2) Bagi Pemerintah, diharapkan Penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi bagi Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang agar lebih maksimal dalam mengelola dan melaksanakan program “Silampah” (Sistem Lapor Sampah) tersebut.
- 3) Bagi Pembaca, penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi secara tertulis maupun sebagai rujukan referensi mengenai program “Silampah” (Sistem Lapor Sampah) Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.7

PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
1	Rizky Kustyardi	PENGELOLAAN SAMPAH TERPADU DI KOTA SEMARANG	Aktivitas pengelolaan sampah terpadu di Kota Semarang tidak harus membutuhkan TPST, tempat khusus untuk mengelola sampah dan peralatan atau teknologi yang canggih. Pengelolaan sampah terpadu bisa dilaksanakan dari masing-masing rumah tangga. Upaya Pemerintah Kota Semarang untuk melibatkan pemerintah kecamatan maupun kelurahan bersama masyarakat telah didukung oleh sarana yang memadai. Namun, pihak Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang sarana tersebut tidak disertai kemampuan masyarakat, dan tidak semua Kelompok Swadaya masyarakat mendapatkan penyuluhan dan pelatihan yang baik dan benar.
2	Tri Yuniningsih, dkk	ANALISIS PENGELOLAAN SAMPAH DI KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG	Pengelolaan sampah yang dilakukan di kecamatan Pedurungan kota Semarang terdapat berbagai permasalahan seperti sarana dan prasarana masih belum baik, kurangnya kepedulian masyarakat mengenai sampah, serta masyarakat masih ber <i>mind-set</i> sampah yang dipilah di rumah tangga terkumpul kembali saat diangkat petugas sampah, dan masih menggunakan cara pengumpulan pengangkutan hingga pembuangan. Sebagian besar warga belum memilah sampah organik dan anorganik, sehingga belum memanfaatkan limbah sampah menjadi limbah yang bernilai ekonomis
3	Kismartini, dkk.	PENGELOLAAN SAMPAH BERBASIS MASYARAKAT MELALUI BANK SAMPAH	Pengelolaan bank sampah kelompok peduli lingkungan serasi Kelurahan Sidomulyo dalam aspek teknis operasional telah menunjukkan dampak positif meskipun persentase pengurangan sampah organik masih hanya 0,43%, penyerahan sampah ke bank sampah belum bisa dilakukan secara

			<p>rutin, penimbangan dan pencatatan sudah dilakukan rapi. Semua transaksi tercatat di buku kas dan buku tabungan. Presentase bagi hasil yang digunakan oleh Bank Sampah Kelompok Peduli Lingkungan Serasi Kelurahan Sidomulyo bervariasi mulai dari 5:95 (5% untuk bank sampah, 95% untuk nasabah) sampai dengan 10:90 (10% untuk bank sampah, 90% untuk nasabah) tergantung dari harga jual sampah. Dalam aspek kelembagaan, kelembagaan bank sampah masih belum sesuai dengan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan <i>Reduce, Reuse, dan Recycle</i> melalui Bank Sampah. Ditinjau dari segi hukum, Bank Sampah masih menggunakan SK Lurah Sidomulyo Nomor: 411.2/50/2012 dan belum sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 2 Tahun 2014</p>
4	Eny, Wayan.	<p>EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH DI KOTA DENPASAR (SUATU PENELITIAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA DENPASAR)</p>	<p>Efektivitas Pengelolaan Sampah Dan Kebersihan Kota Denpasar berdasarkan UU No 18 Tahun 2008 yaitu dengan cara pengurangan dan penanganan sampah. Pengurangan sampah dilakukan dengan 3 metode yaitu pembatasan timbulan (<i>reduce</i>), penggunaan kembali (<i>reuse</i>) dan pendaur ulangan sampah (<i>recycle</i>), sedangkan untuk penanganan sampah itu dengan 5 metode yaitu pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir sampah. Cara pertama, Pengurangan Sampah: a) Sampah yang saat ini menjadi volume sampah terbesar adalah sampah anorganik atau sampah plastik, oleh sebab itu pemerintah kota Denpasar membuat Perwali No 36 Tahun 2018 tentang pengurangan sampah plastik. b) Sampah juga bernilai ekonomis, sebab sampah plastik jika di manfaatkan kembali menjadi kerajinan itu bisa diperjual belikan menjadi uang. Tidak hanya sampah plastik, sampah organik juga bisa di manfaatkan kembali menjadi kerajinan seperti bingkai dari dedaunan dan biji-bijian. Selain menjadi kerajinan, jika didaur ulang sampah</p>

			<p>organik akan menjadi kompos. Cara Kedua, Penanganan Sampah: dapat dilakukan melalui kesadaran memilah sampah sesuai dengan jenisnya lalu mengumpulkan sampah di TPST terdekat agar sampah-sampah tersebut diolah terlebih dahulu di TPST dan barulah sampah yang tidak bisa diolah dibawa ke TPA, hal ini dilakukan agar mengurangi timbunan dan volume sampah di TPA.</p>
5	Putri, Rezky	<p>EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH OLEH DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN KOTA MANADO</p>	<p>Efektivitas dalam Pengelolaan Sampah Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado terdapat beberapa indikator. Yaitu Produksi Dinas Kebersihan dan Pertamanan di Kota Manado perlu ditingkatkan lagi dalam pengelolaan sampah di Kota Manado, TPA yang terletak di daerah sumompo sebagai tempat pemrosesan sampah dengan menggunakan sistem sanitary landfill, metode ini merupakan sarana pengurangan sampah ke lingkungan yang disiapkan dan dioperasikan secara sistematis. Efisiensi Dinas Kebersihan dan Pertamanan di Kota Manado harus disiplin sehingga Penanganan sampah tidak efektif kemudian masih banyak kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan sampah di Kota Manado. Kepuasan dilihat dari masyarakat bahwa belum merasakan kepuasan terhadap pelayanan akan sampah. Adaptasi/Penyesuaian Dinas Kebersihan dan Pertamanan di Kota Manado harus memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang pengelolaan sampah serta pemberitahuan mengenai sanksi yang diberikan jika melanggar Perda sampah, agar masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan Perda yang berlaku. Perkembangan Dinas Kebersihan dan Pertamanan di Kota Manado harus lebih ditingkatkan lagi baik berupa sarana prasarana maupun kinerja pegawai dan buruh harian lepas. Terlebih lagi meningkatkan kesadaran dari masyarakat Kota Manado dengan cara memberikan pembinaan mengenai sampah.</p>

Teori-teori yang merupakan dasar atau acuan-acuan yang ditemukan dari berbagai penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu merupakan salah satu data pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang tengah dibahas dalam penelitian ini. Maka dari itu, fokus dari penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau dasar adalah yang terkait dengan Efektivitas Pengelolaan Sampah Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah) Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

Terdapat beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan, mengkaji mengenai pengelolaan sampah khususnya di Kota Semarang yang dapat penulis uraikan sebagai berikut.

Pertama, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky Kustyardi, Sri Suwitri, Titik Djumiari pada tahun 2017 dengan judul “Pengelolaan Sampah Terpadu di Kota Semarang” menyimpulkan bahwa aktivitas pengelolaan sampah terpadu di Kota Semarang tidak harus membutuhkan TPST, tempat khusus untuk mengelola sampah dan peralatan atau teknologi yang canggih. Pengelolaan sampah terpadu bisa dilaksanakan dari masing-masing rumah tangga. Upaya Pemerintah Kota Semarang untuk melibatkan pemerintah kecamatan maupun kelurahan bersama masyarakat telah didukung oleh sarana yang memadai. Namun, pihak Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang sarana tersebut tidak disertai kemampuan masyarakat, dan tidak semua Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) mendapatkan penyuluhan dan pelatihan yang baik dan benar (Suwitri Sri et al, 2017)

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Kismartini, dkk pada tahun 2015 dengan judul “Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat Melalui Bank Sampah” menyimpulkan bahwa pengelolaan bank sampah kelompok peduli lingkungan serasi Kelurahan Sidomulyo dalam aspek teknis operasional telah menunjukkan dampak positif meskipun persentase pengurangan sampah organik masih hanya 0,43%, penyerahan sampah ke bank sampah belum bisa dilakukan secara rutin, penimbangan dan pencatatan sudah dilakukan rapi. Semua transaksi tercatat di buku kas dan buku tabungan. Presentase bagi hasil yang digunakan oleh Bank Sampah Kelompok Peduli Lingkungan Serasi Kelurahan Sidomulyo bervariasi mulai dari 5:95 (5% untuk bank sampah, 95% untuk nasabah) sampai dengan 10:90 (10% untuk bank sampah, 90% untuk nasabah) tergantung dari harga jual sampah. Dalam aspek kelembagaan, kelembagaan bank sampah masih belum sesuai dengan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan *Reduce, Reuse, dan Recycle* melalui Bank Sampah. Ditinjau dari segi hukum, Bank Sampah masih menggunakan SK Lurah Sidomulyo Nomor: 411.2/50/2012 dan belum sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 2 Tahun 2014 (Saputro Yuso Eko et, 2015)

Ketiga, penelitian mengenai pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Tri Yuniningsih, dkk pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Pengelolaan Sampah di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang” menyimpulkan bahwa pengelolaan sampah yang dilakukan di kecamatan Pedurungan kota Semarang terdapat berbagai permasalahan seperti sarana dan prasarana masih belum baik, kurangnya kepedulian masyarakat mengenai sampah, serta masyarakat masih ber *mind-set*

sampah yang dipilah di rumah tangga terkumpul kembali saat diangkut petugas sampah, dan masih menggunakan cara pengumpulan pengangkutan hingga pembuangan. Sebagian besar warga belum memilah sampah organik dan anorganik, sehingga belum memanfaatkan limbah sampah menjadi limbah yang bernilai ekonomis (Bahara Agra, 2017)

1.6.2 Administrasi

Menurut Heri Setiawan (2013:01) Administrasi merupakan orang yang mendapatkan kepercayaan untuk melaksanakan tugas dari seorang pemilik harta kekayaan untuk mengelola seluruh harta kekayaan berikut karyawan yang ada dalam suatu organisasi, keseluruhan harta kekayaan dan karyawan merupakan unit organisasi dan dikelola serta dilaksanakan seefektif mungkin sehingga setiap unit merupakan suatu administration atau unit organisasi yang dipimpin oleh administrator yang bertanggung jawab kepada pemilik yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya.

Pandangan yang sama tentang pengertian administrasi juga dikemukakan oleh Atmosudirjo (1980):

1. Administrasi sebagai proses Administrasi adalah keseluruhan proses terdiri atas kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan, mulai dari menentukan tujuan, penyelenggaraan hingga tercapai tujuan.
2. Administrasi sebagai fungsi Administrasi adalah kegiatan dan tindakan yang secara sadar dilakukan untuk mencapai tujuan, dan termasuk penentuan tujuan itu sendiri

3. Administrasi sebagai institusi Administrasi adalah keseluruhan orang-orang dalam satu kesatuan menjalankan kegiatan-kegiatan kearah tercapainya tujuan.

Dapat disimpulkan, Administrasi merupakan seluruh proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.6.3 Administrasi Publik

Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8), mengemukakan bahwa Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial

Administrasi publik mempunyai sejumlah teori. Stephen K. Bailey mengidentifikasi bahwa administrasi publik adalah berkenaan dengan perkembangan empat jenis teori:

1. Teori deskriptif, terdiri dari deskripsi-deskripsi tentang struktur- struktur hirarkis dan hubungan-hubungan struktur tersebut dengan beragam lingkungan tugasnya. Teori deskriptif dalam administrasi publik menyoroti aspek tatanan struktural internal organisasi publik, seperti: pembagian kerja, hirarki otoritas, uraian tugas, rentang kendali, jumlah pegawai, prosedur kerja, dan sebagainya.

2. Teori normatif, terdiri dari the value goals dari bidang administrasi, yang harus dilakukan oleh para administrator publik (para praktisi) dalam kerangka alternatif-alternatif keputusan mereka, dan yang harus dipelajari dan direkomendasikan oleh para sarjana administrasi publik kepada para praktisi dari aspek kebijakan.
3. Teori asuntif, suatu pemahaman yang kaku tentang realitas manusia-manusia administratif, suatu teori yang mengasumsikan model birokrasi publik yang bukan malaikat dan bukan pula setan.
4. Teori instrumental, penghalusan teknik-teknik manajemen yang semakin meningkat untuk pelaksanaan tujuan-tujuan publik secara efisien dan efektif.

1.6.4 Paradigma Administrasi Publik

1.6.4.1 *Paradigma New Public Service (NPS)*

Paradigma NPS memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (citizen) bukan sebagai pelanggan (customer). Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Cara pandang paradigma NPS ini ,menurut Dernhart (2008), diilhami oleh (1) teori politik demokrasi terutama yang berkaitan dengan relasi warga negara (citizens) dengan pemerintah, dan (2) pendekatan humanistik dalam teori organisasi dan manajemen.

Paradigma *NPS* memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik . Dalam administrasi publik apa yang dimaksud

dengan kepentingan publik dan bagaimana kepentingan publik diwujudkan tidak hanya tergantung pada lembaga negara. Kepentingan publik harus dirumuskan dan diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis, maupun masyarakat sipil. Pandangan semacam ini yang menjadikan paradigma NPS disebut juga sebagai paradigma Governance. Teori Governance berpandangan bahwa negara atau pemerintah di era global tidak lagi diyakini sebagai satu-satunya institusi atau aktor yang mampu secara efisien, ekonomis dan adil menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik sehingga paradigma Governance memandang penting kemitraan (partnership) dan jaringan (networking) antar banyak stakeholders dalam penyelenggaraan urusan publik.

New Public Service dianggap sebagai usaha kritikan terhadap paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management* yang dirasa belum memberikan dampak kesejahteraan dan malah menyebarkan ketidak-adilan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat harusnya dianggap sebagai warga negara dan bukannya client atau pemilih seperti dalam paradigma *Old Public Administration* atau customer yang diusung oleh paradigma *New Public Management*.

Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah NPS (*New Public Management*) , teori Manajemen Publik ini dianggap bahwa dalam praktek manajemen sector swasta lebih baik daripada praktik manajemen sector public (Wibowo 2007: 32). Dengan adanya paradigma ini, kepentingan sector public dan bagaimana kepentingan public harus di implementasikan oleh semua pihak baik negara maupun masyarakat sipil.

1.6.4.2 Prinsip-Prinsip New Public Service (NPS)

Adapun Prinsip-prinsip NPS:

1. Serve citizen, not customers (Melayani Warga Negara, bukan customer)

Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (customers) tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan antar warga negara

2. Seek the public interest (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu, lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab

3. Value citizenship over entrepreneurship (Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan)

Kepentingan publik adalah lebih di majukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para menejer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

4. Think strategically, act democratically (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa di capai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan

5. Recognized that accountability is not simple (Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana).

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi nilai-nilai Masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara

6. Serve rather than stee (Melayani Ketimbang Mengarahkan)

Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada perusahaan untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru

7. Value people, not just productivity (Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas)

Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

1.6.5 Manajemen Publik

1.6.5.1 Pengertian Manajemen Publik

Menurut Ratminto (2005), Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta.

Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

- 1) Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (masa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
- 2) Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
- 3) Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik,

yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.

- 4) Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
- 5) Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
- 6) Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
- 7) Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

Manajemen dikemukakan oleh *Stoner* adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi. Perencanaan berarti bahwa para manajer memikirkan kegiatan-kegiatan mereka sebelum dilaksanakan. Berbagai kegiatan ini biasanya didasarkan pada berbagai metode, rencana atau logika, bukan hanya atas dasar

dugaan atau firasat. Pengorganisasian berarti bahwa para manajer mengkoordinasikan sumber daya-sumber daya manusia dan material organisasi. Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuannya untuk menyusun berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan. Pengarahan berarti bahwa para manajer mengarahkan, memimpin dan mempengaruhi para bawahan. Manajer tidak melakukan semua kegiatan sendiri, tetapi menyelesaikan tugas-tugas esensial melalui orang-orang lain. Pengawasan berarti para manajer berupaya untuk menjamin bahwa organisasi bergerak ke arah tujuan-tujuannya, jika beberapa bagian organisasi ada pada jalur yang salah, manajer harus membenarkannya.

Luther Gulick (dalam Handoko, 2014:11), mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Menurut Gulick manajemen telah memenuhi persyaratan untuk disebut bidang ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasi menjadi suatu rangkaian teori. Teori-teori ini masih terlalu umum dan subyektif, tetapi teori manajemen selalu diuji dalam praktek, sehingga manajemen sebagai ilmu akan terus berkembang..

1.6.6 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut (Agung Kurniawan, 2005) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Didefinisikan oleh (Ratminto, 2005) bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah. Pengguna jasa dalam pelayanan publik adalah masyarakat, orang, instansi pemerintah, dan badan hukum.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Dijelaskan oleh (Widodo, 2011), bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagai perwujudan dalam pemberian pelayanan publik yang baik, maka dalam memberikan layanan seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan

Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam setiap kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik (Harbani Pasolong, 2013)

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelaksanaan Program, yang dibakukan dan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yang memadai
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan (Jurnal Unud)

Pemerintah Daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik sebagai regulator atau pembuat peraturan harus dapat mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya *good governance*. Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Dijelaskan (Sinambela, 2010), bahwa pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan pelayanan publik, dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan.

5. Kesamaan Hak

Tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan sebagainya.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public

Terdapat lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut (Sinambela, 2011) yaitu:

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan, kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.

4. Empati, yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat.
5. Berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi.

1.6.7 Efektivitas

1.6.7.1 Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.

Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Sedangkan Richard (2006:270) menyatakan efektivitas adalah tingkat tujuan yang diwujudkan suatu organisasi.

Selanjutnya, Menurut H. Emerson seperti yang dikutip Handayani (1994:16) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya maka dikatakan efektif, sedangkan

kalau tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerjaan itu tidak efektif.

Sedangkan Georgopolous dan Tannenbaum dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi (1985:50), mengemukakan bahwa :

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan Masalah sasaran maupun tujuan”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sesuatu dikatakan efektif apabila suatu tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan dengan tetap berusaha mempertahankan diri atau mengejar sasaran.

Menurut Mahmudi (2005:92) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektifitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (Kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini

berarti, bahwa pengertian efektifitas yang dipentingkan semata – mata hasil tujuan yang dikehendaki.

Dilihat atau ditinjau dari segi pengertian efektivitas diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah sejauh mana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam:

1. Pelaksanaan tugas pokok
2. Kualitas produk yang dihasilkan
3. Produktivitas
4. Perkembangan

Dari beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat Hidayat yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya

1.6.7.2 Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain yaitu:

1. Input adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007).

Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan buku) berupa data - data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.

2. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.
3. Hasil (output) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.
4. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai

kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Selanjutnya Gibson, Donnely dan Ivancevich (1996: 34) memberikan batasan dalam ukuran efektifitas organisasi melalui pendekatan teori sistem antara lain :

1. **Produksi** Produksi merupakan Kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. **Efisiensi.** Konsep Efisiensi berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut. Sumber daya sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi tanpa adanya sumber daya manusia maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik untuk itu sumber daya harus memadai. Sumber daya manusia di nilai dari kualitas dan kuantitasnya, dimana kualitas dari sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, profesionalitas, dan kompeten di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia dalam mencakup seluruh kelompok sasaran.
3. **Kepuasan.** Kepuasan menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan para karyawan dan pengguna. Gibson, dkk (1998), mengatakan bahwa kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pegawai

maupun masyarakat. Ukuran dari kepuasan meliputi dari sikap pegawai, kelambanan, kinerja, keluhan, kesejahteraan, absensi, dan lain sebagainya.

4. Adaptasi Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan ekstern dan intern. Gibson dkk, (1998), berpendapat bahwa kemampuan adaptasi adalah kesanggupan organisasi dalam melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan keadaan. Adaptasi/penyesuaian ialah menggambarkan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya
5. Perkembangan Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk hidup terus dalam jangka panjang.
6. Hidup Terus Organisasi harus dapat hidup terus dalam jangka waktu yang panjang.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Adapun indikator mengenai efektivitas yaitu

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti

serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur Pelaksanaan Program merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

2. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

3. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerjasama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat. Kerjasama yang baik, sifat saling terbuka antara pimpinan dan bawahan meningkatkan loyalitas kelompok kerja.

Menurut Campbell J.P (1989:121) dalam Starwaji (2009) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

1. Keberhasilan program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan

yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2. Keberhasilan sasaran

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4. Tingkat input dan output

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi

Sedangkan Ducan yang dikutip Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa factor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian suatu tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian, yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan atau petugas dalam pelaksanaan pencapaian sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, yang berarti pada hakekatnyamemutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan dengan tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Zulkaidi, efektivitas dapat digunakan suatu alat evaluasi efektif atau tidaknya suatu tindakan (Wahyuningsi D. 2005:22) yang dapat dilihat dari:

1. Kemampuan memecahkan masalah, keefektifan tindakan dapat diukur dari kemampuannya dalam memecahkan persoalan dan hal ini dapat dilihat dari berbagai permasalahan yang dihadapi sebelum dan sesudah tindakan tersebut dilaksanakan dan seberapa besar kemampuan dalam mengatasi persoalan.
2. Pencapaian tujuan, efektivitas suatu tindakan dapat dilihat dari tercapainya suatu tujuan dalam hal ini dapat dilihat dari hasil yang dapat dilihat secara nyata.

Sedangkan Ramdan dkk (dalam Nyak Ilham) mengemukakan ukuran efektivitas dalam sebuah kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi. Suatu kebijakan harus mampu meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya secara optimal.
2. Adil. Bobot kebijakan harus ditempatkan secara adil, yakni kepentingan publik tidak terabaikan.
3. Mengarah kepada insentif. Suatu kebijakan harus mengarah kepada tindakan dalam perbaikan dan peningkatan sasaran yang ditetapkan.
4. Diterima oleh publik. Karena diperuntukan bagi kepentingan publik maka kebijakan yang baik harus diterima oleh publik.
5. Moral. Suatu kebijakan harus dilandasi oleh moral yang baik.

Menurut pendapat Tampubolon (2012:196) yang dikutip Nawawi dalam bukunya “Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja” menyebutkan ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut:

1. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya.
2. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi.

3. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya.
4. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.
5. Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggungjawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

1.6.7.3 Konsep Efektivitas Pelayanan

Hidayat dalam majalah Prisma menyatakan efektivitas pelayanan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) telah dicapainya. Dari defenisi tersebut terlihat adanya dua faktor utama yang terkandung di dalamnya, yakni adanya hasil atau akibat dan adanya tujuan yang dicapai. Adanya hasil atau akibat merupakan hasil untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1994:16) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (1987:151) efektivitas pelayanan adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang ditetapkan.

Sebagai salah satu strategi layanan yang efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan. Hasil kegiatan pegawai yang berwujud pelayanan – pelayanan di samping efisien juga dihasilkan dengan cara tata kerja, prosedur kerja, system kerja yang efisien. Haruslah juga memenuhi persyaratan bahwa efektivitas pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang :

1. Efektif yaitu pelayanan tersebut baik corak maupun kegunaannya benar – benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya yaitu bahwa pelayanan itu telah diolah/disusun atas dasar data, fakta, angka atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
3. Sehat yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik.
4. Memuaskan yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknis seperti pengetikan, penjumlahan, penjilidan dan lain – lain.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus

menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya

keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

1.6.7.4 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan suatu efektivitas. Richard M Streers (1985:8) dalam bukunya menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu sebagai berikut :

1. Struktur yang dibangun dan teknologi yang digunakan dalam organisasi akan sangat berpengaruh terhadap proses dan pencapaian tujuan,
2. Organisasi sebagai organisasi yang terbuka, kelangsungan hidupnya akan sangat tergantung kepada lingkungan sekitarnya baik yang berada di dalam organisasi maupun diluar organisasi,

3. Bahwa manusia sebagai unsur penting dari organisasi memiliki kemampuan, pandangan motivasi dan budaya yang berbeda,
4. Kebijakan dan praktek manajemen yang ditetapkan oleh pimpinan dalam mengatur dan mengendalikan organisasi sangat berpengaruh bagi organisasi maupun bagi pencapaian tujuan.

1.6.8 Sampah

1.6.8.1 Pengertian Sampah

Permasalahan lingkungan saat ini ada di berbagai tempat. Permasalahan itu menyangkut pencemaran, baik pencemaran tanah, air, udara dan suara. Pencemaran tersebut diakibatkan oleh aktivitas manusia. Pencemaran tanah misalnya, banyaknya sampah yang tertimbun di tempat sampah, apabila tidak ditangani dengan baik akan menurunkan tingkat kesehatan masyarakat. Berdasarkan SK SNI Tahun 1990, sampah adalah limbah yang bersifat padat terdiri dari zat organik dan zat anorganik yang dianggap tidak berguna lagi dan harus dikelola agar tidak membahayakan lingkungan dan melindungi investasi pembangunan.

Sampah adalah istilah umum yang sering digunakan untuk menyatakan limbah padat. Sampah adalah sisa-sisa bahan yang mengalami perlakuan-perlakuan, baik karena telah sudah diambil bagian utamanya, atau karena pengolahan, atau karena sudah tidak ada manfaatnya yang ditinjau dari segi social ekonomis tidak ada harganya dan dari segi lingkungan dapat menyebabkan pencemaran atau gangguan terhadap lingkungan hidup.

Sampah adalah bahan yang terbuang atau dibuang dari hasil aktifitas manusia maupun proses alam yang belum memiliki nilai ekonomi.³ Menurut kamus istilah

lingkungan hidup, sampah mempunyai definisi sebagai bahan yang tidak mempunyai nilai, bahan yang tidak berharga untuk maksud biasa, pemakaian bahan rusak, barang yang cacat dalam pembikinan manufaktur, materi berkelebihan, atau bahan yang ditolak. Sampah adalah limbah yang berbentuk padat dan juga setengah padat, dari bahan organik atau anorganik, baik benda logam maupun benda bukan logam, yang dapat terbakar dan yang tidak dapat terbakar. Bentuk fisik benda-benda tersebut dapat berubah menurut cara pengangkutannya atau cara pengolahannya.

Sampah padat adalah semua barang sisa yang ditimbulkan dari aktivitas manusia dan binatang yang secara normal padat dan dibuang ketika tidak dikehendaki atau sia-sia. Sedangkan yang dimaksud dengan sampah perkotaan adalah sampah yang timbul di kota (tidak termasuk sampah yang berbahaya dan beracun). Definisi mengenai sampah, hal ini perlu diketahui terlebih dahulu sebelum mengenal sampah lebih dekat.

1.6.7.2 Dampak Sampah

A. Dampak Sampah Terhadap Lingkungan

1. Pencemaran Udara

Sampah yang menumpuk dan tidak segera terangkut merupakan sumber bau tidak sedap yang memberikan efek buruk bagi daerah sensitif sekitarnya seperti permukiman, perbelanjaan, rekreasi, dan lain-lain. Pembakaran sampah seringkali terjadi pada sumber dan lokasi pengumpulan terutama bila terjadi penundaan proses pengangkutan sehingga menyebabkan kapasitas tempat terlampaui. Asap yang timbul sangat potensial menimbulkan gangguan bagi lingkungan sekitarnya.

Sarana pengangkutan yang tidak tertutup dengan baik juga sangat berpotensi menimbulkan masalah bau di sepanjang jalur yang dilalui, terutama akibat bercecerannya air lindi dari bak kendaraan. Proses dekomposisi sampah di TPA secara kontinu akan berlangsung dan dalam hal ini akan dihasilkan berbagai gas seperti CO, CO₂, CH₄, H₂S, dan lain-lain yang secara langsung akan mengganggu komposisi gas alamiah di udara, mendorong terjadinya pemanasan global, disamping efek yang merugikan terhadap kesehatan manusia di sekitarnya.

2. Pencemaran Air

Prasarana dan sarana pengumpulan yang terbuka sangat potensial menghasilkan lindi terutama pada saat turun hujan. Aliran lindi ke saluran atau tanah sekitarnya akan menyebabkan terjadinya pencemaran. Instalasi pengolahan berskala besar menampung sampah dalam jumlah yang cukup besar pula sehingga potensi lindi yang dihasilkan di instalasi juga cukup potensial untuk menimbulkan pencemaran air dan tanah di sekitarnya.

Lindi yang timbul di TPA sangat mungkin mencemari lingkungan sekitarnya baik berupa rembesan dari dasar TPA yang mencemari air tanah di bawahnya. Pada lahan yang terletak di kemiringan, kecepatan aliran air tanah akan cukup tinggi sehingga dimungkinkan terjadi cemaran terhadap sumur penduduk yang terletak pada elevasi yang lebih rendah.

3. Pencemaran Tanah

Pembuangan sampah yang tidak dilakukan dengan baik misalnya di lahan kosong atau TPA yang dioperasikan secara sembarangan akan menyebabkan lahan setempat mengalami pencemaran akibat tertumpuknya sampah organik dan

mungkin juga mengandung Bahan Buangan Berbahaya (B3). Bila hal ini terjadi maka akan diperlukan waktu yang sangat lama sampai sampah terdegradasi atau larut dari lokasi tersebut. Selama waktu itu lahan setempat berpotensi menimbulkan pengaruh buruk terhadap manusia dan lingkungan sekitarnya.

4. Gangguan Estetika

Lahan yang terisi sampah secara terbuka akan menimbulkan kesan pandangan yang sangat buruk sehingga mempengaruhi estetika lingkungan sekitarnya. Hal ini dapat terjadi baik di lingkungan permukiman atau juga lahan pembuangan sampah lainnya. Proses pembongkaran dan pemuatan sampah di sekitar lokasi pengumpulan sangat mungkin menimbulkan tumpahan sampah yang bila tidak segera diatasi akan menyebabkan gangguan lingkungan. Demikian pula dengan ceceran sampah dari kendaraan pengangkut sering terjadi bila kendaraan tidak dilengkapi dengan penutup yang memadai. Di TPA ceceran sampah terutama berasal dari kegiatan pembongkaran yang tertiuip angin atau ceceran dari kendaraan pengangkut.

Pembongkaran sampah di dalam area pengolahan maupun ceceran sampah dari truk pengangkut akan mengurangi estetika lingkungan sekitarnya. Lokasi TPA umumnya didominasi oleh ceceran sampah baik akibat pengangkutan yang kurang baik, aktivitas pemulung maupun tiupan angin pada lokasi yang sedang dioperasikan. Hal ini menimbulkan pandangan yang tidak menyenangkan bagi masyarakat yang melintasi / tinggal berdekatan dengan lokasi tersebut.

B. Dampak Sosial

Hampir tidak ada orang yang akan merasa senang dengan adanya pembangunan tempat pembuangan sampah di dekat permukimannya. Karenanya tidak jarang menimbulkan sikap menentang/oposisi dari masyarakat dan munculnya keresahan. Sikap oposisi ini secara rasional akan terus meningkat seiring dengan peningkatan pendidikan dan taraf hidup mereka, sehingga sangat penting untuk mempertimbangkan dampak ini dan mengambil langkah-langkah aktif untuk menghindarinya. (Gelbert et al. 1996)

Menurut Hadiwiyoto (2001), jika ditinjau dari segi keseimbangan lingkungan, kesehatan, keamanan dan pencemaran, apabila sampah tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan berbagai gangguan-gangguan antara lain sebagai berikut:

- Sampah dapat menimbulkan pencemaran udara karena mengandung gasgas yang terjadi dan rombakan sampah bau yang tidak sedap, daerah becek dan kadang-kadang berlumpur terutama apabila musimpenghujan datang.
- Sampah yang bertumpuk-tumpuk dapat menimbulkan kondisi dari segi fisik dan kimia yang tidak sesuai dengan lingkungan normal, yang dapat mengganggu kehidupan dilingkungan sekitarnya.
- Disekitar daerah pembuangan sampah akan terjadi kekurangan oksigen. Keadaan ini disebabkan karena selama proses peromabakan sampah menjadi senyawa-senyawa sederhana diperlukan oksigen yang diambil dari udara disekitarnya. Karena kekurangan oksigen dapat menyebankan kehiidupan flora dan fauna menjadi terdesak.

- Gas-gas yang dihasilkan selama degradasi (pembusukan) sampah dapat membahayakan kesehatan karena kadang-kadang proses pembusukan ada mengeluarkan gas beracun.
- Dapat menimbulkan berbagai penyakit, terutama yang dapat ditularkan oleh lalat atau serangga lainnya, binatang-binatang seperti tikus dan anjing.
- Secara estetika sampah tidak dapat digolongkan sebagai pemandangan yang nyaman untuk dinikmati.

1.6.9 Pengelolaan Sampah

Pengelolaan sampah adalah kegiatan yang sistematis dan berkesinambungan yang dilakukan meliputi pengurangan dan penanganan sampah (Kementerian Lingkungan hidup, 2008). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah dinyatakan, sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan atau proses alam yang berbentuk padat.

Pengelolaan sampah berbasis masyarakat adalah suatu pendekatan pengelolaan sampah yang didasarkan pada kebutuhan dan permintaan masyarakat, direncanakan, dilaksanakan, dikontrol dan dievaluasi bersama masyarakat. Pemerintah dan lembaga lainnya bertindak sebagai motivator dan fasilitator. Fungsinya adalah memberikan dorongan agar masyarakat siap memikirkan dan mencari solusi terhadap persoalan sampah yang mereka hadapi. Namun, jika masyarakat belum siap, maka fungsi pemerintah atau lembaga tersebut tugasnya adalah menyiapkan terlebih dahulu. Misalnya saja dapat dilakukan dengan penelitian, *study banding*, dan memperhatikan program yang sukses (Sri Subekti, 2010).

Pengelolaan sampah dapat didefinisikan sebagai suatu bidang yang berhubungan dengan pengendalian terhadap timbulan sampah, penyimpanan, pengumpulan, pemindahan dan pengangkutan pengolahan dan pembuangan sampah dengan suatu cara atau metode sesuai dengan prinsip-prinsip terbaik yang berhubungan dengan kesehatan masyarakat, ekonomi, teknik, perlindungan alam, keindahan dan pertimbangan. Cara pengelolaan sampah yang terkumpul tersedia tiga cara yang dapat dilakukan yaitu dengan menimbun di suatu tempat, dengan mengabukan, dan dengan daur ulang atau *recycling* ke proses proses yang lain.

1. Penimbunan

Cara penimbunan sampah yang paling sederhana adalah penimbunan terbuka, yaitu sampah dikumpulkan secara terbuka di suatu tempat yang dipilih jauh dari tempat aktivitas masyarakat sehingga tidak banyak menimbulkan banyak gangguan. Dapat dilakukan dengan menimbun sampah di bawah tanah. Pengelolaan sampah dengan penimbunan dapat melibatkan beberapa pihak dengan urutan sebagai berikut:

- Masyarakat membuang sampah ke tempat pembuangan sementara.
- Petugas Dinas Kebersihan mengangkut sampah dari tempat timbunan sementara dengan memadatkan sampah terlebih dahulu kemudian dibuang ke tempat pembuangan akhir.
- Pemungut sampah memungut sampah-sampah seperti botol, bahan plastik rongsokan besi.
- Sampah yang ditimbun di tempat penimbunan akhir sebaiknya ditimbun di dalam tanah agar dapat hancur.

2. Mengabukan

Mengabukan atau insinerasi sering dilakukan untuk mengurangi jumlah sampah yang ada. Prosesnya tidak sama dengan membakar sampah di tempat yang terbuka. Sampah di bakar di dalam dapur khusus pencemaran yang keluar dari hasil pembakaran yang berupa abu dan bahan-bahan lain yang volumenya tinggal sedikit, ditimbun atau dipendam di tempat yang disediakan. Pada proses pengabuan ini timbul panas sehingga merupakan sumber energi yang dapat dimanfaatkan untuk membangkitkan tenaga listrik. Keuntungannya adalah mengurangi masalah kesehatan, mengurangi volume sampah. hingga 80%, kotoran dan sampah dapat dikerjakan bercampur, alat yang digunakan dapat dibuat dengan berbagai ukuran serta sisa pembakarannya kecil dan mudah ditangani (Hadi Kuncoro dkk, 2011).

3. Daur Ulang

Daur ulang merupakan suatu proses yang memungkinkan bahan-bahan yang terbuang dapat dimanfaatkan lagi sehingga seolah-olah tidak ada buangan. Terdapat berbagai bentuk pemanfaatan buangan yang dapat mengatasi masalah sampah yaitu daun, kayu, kertas, dan sisa makanan dapat dijadikan kompos dengan pertolongan mikro-organisme. Daur ulang lain yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan proses destilasi kering. Sampah dimasukkan ke dalam ruang tertutup dipanaskan tanpa diberi udara dan dapat mengeluarkan berbagai macam gas yang dapat dimanfaatkan.

Pengelolaan sampah yang lain juga dapat dilakukan dengan metode 3P. Dalam (Kuncoro Hadi, 2011) pengelolaan sampah dengan metode 3P dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengurangan

Pengurangan sampah dapat dicapai dengan tiga cara dasar yaitu sebagai berikut:

- Mengurangi jumlah bahan yang digunakan per produk tanpa mengorbankan fungsi produk.
- Meningkatkan masa hidup produk
- Menghilangkan kebutuhan untuk produk.

2. Penggunaan Kembali

Penggunaan kembali barang-barang yang sudah tidak digunakan sebagaimana mestinya

3. Pendaaurulangan

Menurut Morgan (2009) daur ulang adalah pengelolaan benda-benda yang sudah tidak diinginkan dan tidak terpakai untuk dijadikan bahan baku pembuatan produk baru (Kuncoro Hadi dkk, 2011)

Pengelolaan sampah di Indonesia masih menggunakan paradigma lama kumpul-angkut-buang atau dikenal dengan pendekatan akhir (*end-of-pipe*), yaitu sampah dikumpulkan, diangkut, dan dibuang ke tempat pemrosesan akhir sampah, bahkan masih disebut sebagai tempat pembuangan akhir. Data menyatakan bahwa 90% TPA dioperasikan dengan open dumping dan hanya 10% yang dioperasikan dengan *controlled landill*

dan *sanitary landill*. Perbaikan kondisi TPA sangat diperlukan dalam pengelolaan sampah pada skala kota. (Dyah Ernawati dkk, 2012).

Pengelolaan sampah tidak bisa diselesaikan hanya oleh pemerintah dengan mengumpulkan, mengangkut dan membuang sampah ke TPA saja, tetapi harus dilakukan secara tersusun dan terpadu agar memberikan manfaat secara ekonomi, sehat bagi masyarakat dan aman bagi lingkungan, serta dapat mengubah perilaku masyarakat

Pengelolaan sampah dengan paradigma baru tersebut dilakukan dengan kegiatan pengurangan dan penanganan sampah. Pengurangan sampah meliputi kegiatan pembatasan, penggunaan kembali, dan pendaur ulangan, sedangkan penanganan sampah meliputi pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir. masalah sampah tidak bisa diselesaikan hanya oleh Pemerintah. Sudah saatnya sebagai penghasil sampah kita ikut membantu, bahkan ikut bertanggung jawab minimal mengurus sampahnya sendiri.

Salah satu yang dapat dilakukan masyarakat untuk berperan serta mengelola sampah dan melestarikan lingkungan, adalah meninggalkan pola lama dalam mengelola sampah domestik (rumah tangga) seperti membuang sampah di sungai dan pembakaran sampah, dengan menerapkan prinsip 4R yakni, *reduce* (mengurangi), *reuse* (menggunakan kembali), *recycle* (daur ulang) dan *replace* (mengganti) serta melakukan pemisahan sampah organik dan sampah anorganik. Sistem pengelolaan sampah adalah proses pengelolaan sampah yang meliputi 5 (lima) aspek/komponen yang saling

mendukung dimana antara satu dengan yang lainnya saling berinteraksi untuk mencapai tujuan (Modul Pelatihan Tepat Guna Kesehatan Masyarakat)

Pengelolaan sampah bersifat integral dan terpadu secara berantai dengan urutan yang berkesinambungan yaitu: penampungan atau pewadahan, pengumpulan, pemindahan, pengangkutan, pembuangan atau pengolahan yang dapat penulis jelaskan di bawah ini:

1. Penampungan Sampah

Proses awal dalam penanganan sampah terkait langsung dengan sumber sampah adalah penampungan. Penampungan sampah adalah suatu cara penampungan sampah sebelum dikumpulkan, dipindahkan, diangkut dan dibuang ke TPA. Tujuannya adalah menghindari agar sampah tidak berserakan sehingga tidak mengganggu lingkungan.

2. Pengumpulan Sampah

Pengumpulan sampah adalah cara proses pengambilan sampah mulai dari tempat penampungan sampah sampai ke tempat pembuangan sementara. Pola pengumpulan sampah pada dasarnya dikempokkan dalam 2 (dua) yaitu pola individual dan pola komunal.

3. Pengangkutan Sampah

Pengangkutan adalah kegiatan pengangkutan sampah yang telah dikumpulkan di tempat penampungan sementara atau dari tempat sumber sampah ke tempat pembuangan akhir. Berhasil tidaknya penanganan sampah juga tergantung pada sistem pengangkutan yang diterapkan.

Pengangkutan sampah yang ideal adalah dengan *truck container* tertentu yang dilengkapi alat pengepres, sehingga sampah dapat dipadatkan 2-4 kali lipat

4. Pembuangan Akhir Sampah

Pembuangan akhir merupakan tempat yang disediakan untuk membuang sampah dari semua hasil pengangkutan sampah untuk diolah lebih lanjut. Prinsip pembuangan akhir sampah adalah memusnahkan sampah domestik di suatu lokasi pembuangan akhir. Jadi tempat pembuangan akhir merupakan tempat pengolahan sampah. Dapat dibagi menjadi tiga metode yaitu sebagai berikut:

1) Metode *Open Dumping*

Merupakan sistem pengolahan sampah dengan hanya membuang/menimbun sampah disuatu tempat tanpa ada perlakuan khusus/pengolahan sehingga sistem ini sering menimbulkan gangguan pencemaran lingkungan.

2) Metode *Controlled Landfill* (Penimbunan terkendali)

Controlled Landfill adalah sistem open dumping yang diperbaiki yang merupakan sistem pengalihan open dumping dan sanitary landfill yaitu dengan penutupan sampah dengan lapisan tanah dilakukan setelah TPA penuh yang dipadatkan atau setelah mencapai periode tertentu

3) Metode *Sanitary landfill* (Lahan Urug Saniter)

Sistem pembuangan akhir sampah yang dilakukan dengan cara sampah ditimbun dan dipadatkan, kemudian ditutup dengan tanah sebagai lapisan penutup. Pekerjaan pelapisan tanah penutup dilakukan setiap hari pada akhir jam operasi (Modul Tepat Guna Kesehatan Lingkungan).

1.6.10 Silampah (Sistem Lapor Sampah)

Silampah merupakan aplikasi pelaporan masalah sampah berbasis digital yang dihadirkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang. Dengan kemudahan fitur pelaporan masalah sampah dan pencemaran lingkungan secara online, Silampah dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Semarang di manapun dan kapanpun tanpa dipungut biaya. Laporan yang berhasil masuk ke sistem akan segera.

Dengan kemudahan fitur pelaporan masalah sampah dan pencemaran lingkungan secara online, Silampah dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Semarang di manapun dan kapanpun tanpa dipungut biaya. Laporan yang berhasil masuk ke sistem akan segera diproses oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

Kelebihan dan kelemahan dari Silampah diantaranya adalah *pertama* dari segi kelebihan yaitu program Silampah sebenarnya bagus dan efektif untuk menyadarkan banyak masyarakat agar lebih sadar akan permasalahan dalam penanganan sampah, kelebihan yang lain untuk para petugas di *Command Center* maupun di lapangan adalah cepat, mudah penggunaan dan tanpa dipungut biaya. *Kedua*, dari segi kekurangannya difokuskan lebih pada kekurangan yang bersifat

teknis. Misalnya terdapat laporan di jalan protokol samping jalan besar terdapat bekas babatan pohon, masyarakat sendiri kebanyakan lebih memilih program Laporan Hendi karena dinilai merupakan program yang efektif dan efisien, kekurangan lainnya yaitu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada mengingat banyak dari masyarakat Kota Semarang yang sudah berusia lanjut kebanyakan dari mereka kurang membuka media sosial, media masa, serta akses lainnya sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan dan fungsi program Silampah tersebut.

1.7 Fenomena Penelitian

Fenomena Penelitian dapat diartikan dengan suatu hal yang adalah gejala atau suatu hal yang timbul yang bisa menjadi daya magnet(keterarikan) untuk dapat di teliti Fenomena berawal dari data yang kemudian dijelaskan oleh teori-teori yang relevan untuk mengasillkan suatu teori yang menguatkan teori yang sudah ada (Freddy Rangkuti : 2011) Biasanya fenomena penelitian adalah suatu hal yang pasti terjadi, perbandingan antara teori dengan prakteknya , antara aturan dengan pelaksanaan , antara rencana dengan pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan dalam latar belakang , serta rumusan masalah yang hendak dicari, maka teori yang menjadi acuan utama dalam menjelaskan hubungan antar fenomena yang muncul pada penelitian ialah teori Efektivitas. Fenomena yang diamati meliputi:

- 1) Efektivitas Pengelolaan Sampah Melalui Program Silampah Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang

- **Prosedur Pelayanan.** Prosedur Pelayanan Program merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Dalam mengukur efektivitas yang diberikan dalam program Silampah pada Dinas Lingkungan Hidup ini terdapat indikator yaitu proses/ alur program dan kejelasan Prosedur Pelayanan Program program tersebut. Secara umum, Prosedur Pelayanan Program dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Alur program yang diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa Prosedur Pelayanan Program program Silampah di Dinas Lingkungan Hidup sudah efektif.
- **Efisiensi.** Efisiensi berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut. Sumber daya sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi tanpa adanya sumber daya manusia maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik untuk itu sumber daya harus memadai.
- **Sarana dan Prasarana.** Sarana dan prasarana merupakan salah satu Kendala pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan program kepada masyarakat
- **Adaptasi/ Penyesuaian.** Gibson dkk, (1998), berpendapat bahwa kemampuan adaptasi adalah kesanggupan organisasi dalam melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan keadaan. Adaptasi/ penyesuaian ialah

menggambarkan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

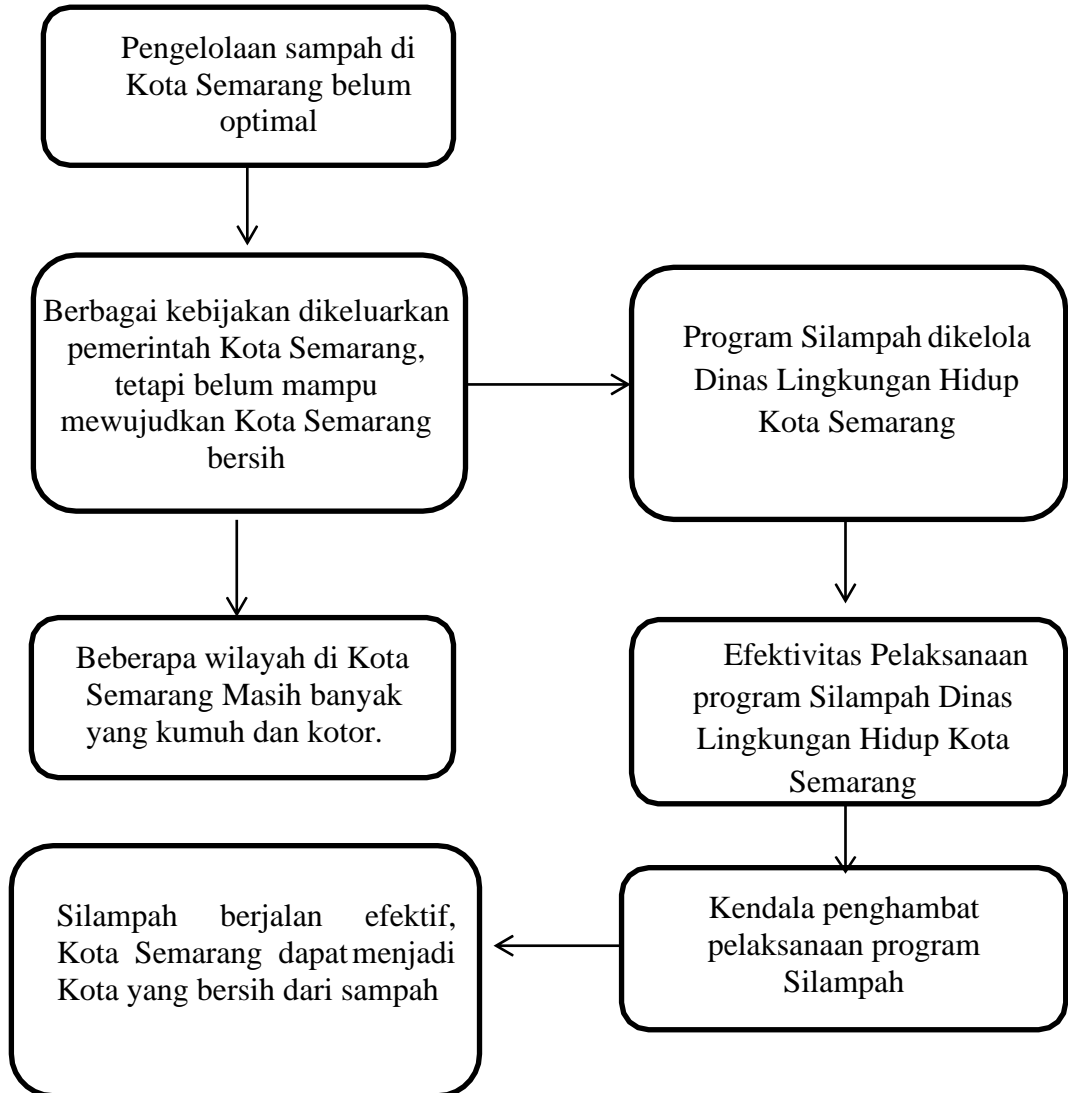
2) Kendala dalam Pengelolaan Sampah melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah) oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang

- Kendala Internal
- Kendala Eksternal

1.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian adalah model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai Kendala yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono 2011). Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Berikut adalah kerangka berfikir dalam penelitian ini.

Gambar 1.3
Kerangka Berpikir



1.9 Metodologi

1.9.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang telah diperoleh dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah (Sugiyono 2009 : 2) Oleh karena itu, tujuan umum dari penelitian ini untuk memecahkan masalah maka langkah-langkah yang ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Maka penelitian ini menggunakan langkah-langkah yang merupakan rangkaian-rangkaian kegiatan sebagai berikut

1.9.2 Desain Penelitian

Studi penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dan dengan bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus yang alamiah dengan berbagai metode. Kirk dan Miller (dalam Meoloeng 2010 : 3) mendefinisikan bahwa Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian pada umumnya dapat digolongkan dalam tiga tipe (Singarimbun dan Effendi 2006:4) yaitu:

a. Penelitian penjajagan (eksploratif)

Penelitian yang bersifat terbuka dan masih mencari-cari dan belum mempunyai hipotesis. Sering dilakukan sebagai langkah pertama dalam penelitian deskriptif

b. Penelitian penjelasan (eksplanatori)

Penelitian ini menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

c. Penelitian deskriptif

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya aspek fenomena sosial tertentu dan untuk mendeskripsikannya secara tertentu.

Berdasarkan jenis penelitian tersebut, maka peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati menggunakan tipe penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran secara detail terhadap objek dan subyek yang diamati. Di dalam Penelitian Deskriptif ini terdapat upaya untuk menjelaskan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang sering terjadi. Penelitian ini tidak bisa menguji hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel yang diteliti.

1.9.3 Situs Penelitian

Penelitian ini merupakan penetapan dari tempat ataupun wilayah yang dimana akan dilakukan penelitian. Fokus penelitian ini Efektivitas Pengelolaan Sampah melalui Progra Silampah (Siste Lapor Sampah) sehingga lokus/ bertempat yang diambil berdasarkan fokus pada penelitian diatas adalah Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

1.9.4 Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam hal ini adalah individu atau kelompok yang diharapkan peneliti dapat menceritakan apa yang ia ketahui tentang sesuatu yang berkaitan dengan fenomena atau kasus yang diteliti, atau dengan kata lain dapat disebut sebagai informan. Informan adalah orang yang bisa dimanfaatkan untuk menunjang penelitian kualitatif sehingga informan diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan orang tersebut dianggap paling emahami tentang apa yang diharapkan sehingga memudahkan peneliti menjelajahi subjek/instansi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012: 218-219). Informan yang dipilih harus merupakan informan yang jujur dan dapat dipercaya serta yang benar-benar memahami terkait dengan perihal Program Silampah.

Penulis memilih informan yang akan diminta keterangan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- Kepala Bagian Pengelola Silampah (Rudi Siswanto)

- UPT Laboratorium Pengelola Silampah I (Al- Ghozali)
- UPT Laboratorium Pengelola Silampah II (Kkiki Rahma Kusuma)
- UPT Kebersihan Wilayah I (Rifky Asna)
- UPT Kebersihan Wilayah II (Atikah)
- UPT Kebersihan Wilayah III (Nur Aziz)
- UPTKebersihan Wilayah IV (Reza Bahrudin Arrasyid)
- Pengguna Silampah I (Apik Nurbaiti)
- Pengguna Silampah 2 (Emi)
- Masyarakat Umum 1 (Ahmad Zaky)
- Masyarakat 2 (Adhi Pranoto)

1.9.5 Sumber Data

Data adalah suatu fakta atau keterangan dari objek yang diteliti. Data yang diperlukan dalam penelitian adalah data yang relevan dan menunjang maksud dan tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan. Lofland dalam Moleong (2007 : 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber, diamat dan dicatat melalui pertanyaan-pertanyaan dari responden dalam wawancara dan observasi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa informan yang ada.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bentuk dari data sekunder adalah sumber yang tidak langsung, seperti melalui buku, jurnal, literatur, koran, brosur dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Beberapa data yang masuk dalam kategori ini adalah:

- Data dalam bentuk teks: dokumen, surat-surat
- Data dalam bentuk gambar: foto
- Dalam bentuk suara: hasil rekaman.

1.9.6 Jenis Data

Poerwandi dalam Afifuddin dan Ahmad (209 : 130), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman, video, dan lain-lain. Berkaitan dengan hal ini jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kata-kata dan tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto, atau film.

2. Sumber data tertulis

Sumber data tertulis disini dimaksudkan adalah dengan sumber buku dan jurnal ilmiah, arsip dan dokumen pribadi yang dapat berupa surat, buku harian, anggaran penerimaan atau pengeluaran diri atau rumah tangga.

3. Foto

Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang lain dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.

4. Statistik dan data angka.

Penelitian kualitatif sering juga menggambarkan data statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan bagi keperluannya. Statistik misalnya dapat membantu memberi gambaran tentang kecenderungan subyek pada latar penelitian.

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian dilakukan melalui beberapa tahap mulai dari memasuki lokasi penelitian, berada di lapangan untuk berusaha menjalin kepercayaan dengan informan dan proses pengumpulan data. Menurut Sugiyono (209 : 224) proses pengumpulan data ada beberapa cara yaitu:

a. Wawancara mendalam (*depth interview*)

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti.

b. Dokumentasi

Mencari dokumen berupa artikel di koran, foto, dan laporan yang sesuai dengan permasalahan.

c. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung kepada obyek penelitian agar data yang diperoleh lebih valid.

d. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku literatur, gambar yang ada kaitannya dengan penelitian, dengan maksud untuk mendapatkan teori atau bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian.

1.9.8 Analisis Data

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016:246-252) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas dan interaktif, sehingga datanya sudah jenuh.

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data).
- b. *Data Display* (Penyajian Data).
- c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi).

1.9.9 Kualitas Data

Penelitian kualitatif harus memiliki standard kredibilitasnya, standard kredibilitas ini digunakan untuk agar hasil dari penelitian yang sudah dilakukan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai fakta di lapangan. Untuk menguji kredibilitas data diperlukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti menggunakan observasi partisipatif dan wawancara mendalam untuk sumber data yang secara serentak. Triangulasi data sumber berarti, untuk mendapatkannya dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Sugiyono (2009 : 241)

Meolong (2010 : 330) membedakan empat macam triangulasi:

- Triangulasi dengan sumber
Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda.
- Triangulasi dengan metode

Pengecekan terhadap penguasaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview.

- Triangulasi dengan teori

Dilakukan dengan menguraikan pola, hubungan dan menyetarakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari tema atau penjelasan pembandingan.

- Triangulasi dengan membandingkan dengan sumber, metode dan teori

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Alasan penulis menggunakan triangulasi sumber data disebabkan metode tersebut dapat menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data.