

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN OLEH DINAS KEBERSIHAN DAN KEBAKARAN KABUPATEN SINTANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh:

**VENSENSIUS LUAT, S.IP.
NIM. 014944997**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS TERBUKA
UPBJJ-UT PONTIANAK
2009**

A B S T R A K**Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat****Vensensius Luat****visensiusmap@yahoo.com****Universitas Terbuka****Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Kebersihan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengapa kualitas pelayanan persampahan yang diberikan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang belum optimal serta faktor-faktor apa saja yang melingkupi belum optimalnya pelayanan persampahan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk menggambarkan atau mendeskripsikan masalah mengenai pelayanan Kebersihan pada Kantor Kebersihan Dan Kebakaran Kabupaten Sintang. Subjek penelitian adalah sebagai berikut: Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang, Petugas pelaksana pelayanan persampahan pada Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang, Masyarakat yang menerima pelayanan persampahan.

Hasil penelitian menunjukkan, Kualitas pelayanan persampahan yang diberikan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang belum optimal. Hal ini ditunjukkan manajemen pengelolaan persampahan belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan, misalnya nilai ekonomi sampah dan dampak lingkungan bahaya sampah terhadap kehidupan belum mendapat perhatian. Aspek peraturan/hukum yaitu Peraturan Daerah yang mengatur masalah persampahan belum diterapkan secara maksimal, aspek teknis Operasional yaitu yang menyangkut teknis pengelolaan persampahan mulai dari pengumpulan sampai pada pembuangan akhir belum dilaksanakan sebagaimana mestinya. Faktor-faktor yang melingkupi belum optimalnya Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang dari aspek teknis administratif adalah anggaran yang masih kecil atau kurang memadai; tidak tersedianya juklak/juknis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah; kurangnya koordinasi antar instansi yang terkait; kurangnya perhatian pemerintah terhadap pelaksanaan pemungutan sampah serta jadwal kerja yang belum tersusun secara sistematis. Aspek operasional adalah: sarana dan prasarana tidak memadai; partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi persampahan rendah; metode pendekatan yang dilakukan petugas tidak tepat; jumlah petugas belum mencukupi; kualitas petugas rendah serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai arti penting pengelolaan sampah.

ABSTRACT

THE QUALITY OF SANITATION SERVICE BY SANITATION AND FIRE DEPARTMENT OF SINTANG REGION

VENSENSIUS LUAT
Visensiusmap@yahoo.com
UNIVERSITAS TERBUKA

Key word : Quality of sanitation service

This study is to find out why is the quality of the sanitation service and the garbage management that is provided by the sanitation and fire department of sintang region has not been optimal. One of the most concern by the people lately is the public service in town region . In general we can say that the fast growth of the people in one area will give more pressure to the area and also the area will grow in economic and government factor. And as usual the most problem that the district will face is the public service and such as sintang the most important is the sanitation service.

This is a descriptive study, and the purpose of this study is to give description about the problem in sanitation service at sintang sanitation and fire department. In this study we don't use any population and sample to choose the subject, but here we use the purposive method to choose the information source to do the interview and the second information source is chosen by snow ball based from the first interview. So according to the method we use , we choose the subject to interview are :

1. The head of sanitation and fire department of sintang region.
2. Chief of staff in sanitation and fire department of sintang region.
3. The field staff in sanitation and fire department of sintang region.
4. The people that receive the service from the sanitation and fire department of sintang region.

The result of this study show that the quality of garbage management that is provided by the sintang sanitation and fire department has not been optimum. Or we can say that the garbage management still far away from what we think it should be done, for examples the department still haven't think of the economy value of the garbage or how dangerous can the garbage effect the environment. The law aspect such as district rule for garbage management has not been applied in maximum condition and the technical operational aspect such as the garbage collection and the dumping has not been done in the right ways. There are two factors that causes sanitation service has not been optimal , the first is the technical administration aspect such as the small budget , no handbooks that can be use to tell how to conduct a good garbage management, lack of coordination among other related department, lack of concern from the government for the time schedule of garbage collecting and the work schedule which has not been made systematically. The second factor is the operational aspect , such as inadequate facilities, low participation in paying retribution , lack of staff, the quality of human resources, incorrect approach method that has been used by the staff and most of all is the people understanding for the need of garbage management is still low.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala limpahan rahmad-Nya walaupun telah melalui usaha dan perjuangan yang cukup panjang, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat ini dapat diselesaikan. Dalam penulisan ini sejak dari persiapan sampai selesainya, telah melibatkan berbagai pihak, maka patutlah kiranya dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Tian Belawati selaku Rektor Universitas Terbuka Jakarta
2. Prof. Dr. Udin S. Winataputra selaku Direktur Universitas Terbuka Jakarta.
3. Dra. Susanti, M.Si. selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Beliau dengan penuh kesederhanaan dan ketekunan di tengah-tengah kesibukan tugasnya, mengarahkan penulis dengan semangat keilmuan untuk mengkaji dan memahami spesialisasi temuan dalam tesis ini.
4. Ir. Edward Zubir, M.M selaku Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Pontianak yang telah memberikan saran dan masukan serta motivasi kepada penulis selama mengikuti studi.
5. Prof.Dr. Redatin Parwadi selaku Pembimbing Pertama penulisan Tesis ini. Beliau dengan penuh ketelitian dan kesabaran tak henti-hentinya memberikan saran-saran dan masukan dalam penyempurnaan tulisan ini
6. Udan Kusmawan, Ph.D selaku Pembimbing Kedua yang telah membantu mengarahkan penulis dalam menyusun Tesis ini.
7. Para Guru Besar dan Dosen Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang dengan tulus telah membina dan membimbing serta memberikan ilmu

pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis dalam menjalankan tugas sehari-hari.

8. Seluruh Staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan layanan administrasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studi secara lancar.
9. Bupati Sintang, Wakil Bupati Sintang serta Sekretaris Daerah Kabupaten Sintang yang telah memberikan ijin dan dorongan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
10. Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.
11. Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang
12. Petugas pelaksana pelayanan persampahan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang
13. Masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang
14. Rekan-rekan mahasiswa serta handai taulan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amat baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Sintang, Desember 2009
Penulis

Vensensius Luat, S.Ip.
NIM. 014944997

HALAMAN PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN TESISKU YANG BERJUDUL

KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN OLEH DINAS KEBERSIHAN, PERTAMANAN DAN PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN SINTANG KALIMANTAN BARAT, SEBAGAI TANDA PERJUANGAN UNTUK KEBAHAGIAAN ORANG-ORANG YANG KUCINTAI.

1. JURU SELAMATKU YESUS KRISTUS DAN BUNDA MARIA YANG SUCI DAN MULIA.
2. KEDUA ORANG TUAKU, AYAH DAN IBU (ALMARHUM) YANG TELAH MELAHIRKAN DAN MEMBESARKAN AKU KE DUNIA INI.
3. GIOVANNY FEBRILINA LINOH, CUCU KU YANG SELALU MEMBUATKU BAHAGIA DALAM HIDUP INI.
4. ISTRI YANG TERCINTA; KRISTIANA AMOI CHIN FHU JHIN YANG DENGAN SETIA MENEMANIKU SELAMA INI.
5. ANAK-ANAK YANG KU SAYANG :
 - A. DELFINA SENNY ELFIANI, A.Md
 - B. DELFIA MERRY BUDIYANTI.
6. MENANTUKU :
 - A. dr. HERY SINTO LINOH, MM YANG SELALU MEMBERIKAN DORONGAN MORIL DAN MATERIL.
 - B. LETTU FRANSISKUS XAFARIUS DOUW
7. RENNY SERIA RENI, SE ANAKKU YANG TERSAYANG.
8. SEMUA KAUM KELUARGA KU LANGSUNG ATAU TAK LANGSUNG DALAM MEMBERIKAN DUKUNGAN SELAMA PROSES MENYELESAIKAN TESIS INI.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Jakarta, 12 Desember 2009

Yang Menyatakan
METERAI
TEMPEL
PILIH MENYANGGUK BANGSA
9C1CDAAF011820222

ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

VENSENSIUS LUAT, S.IP.
NIM. 014944997

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN OLEH DINAS KEBERSIHAN, PERTAMANAN DAN PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN SINTANG KALIMANTAN BARAT.**

Penyusun TAPM : **VENSENSIUS LUAT, S.IP.**

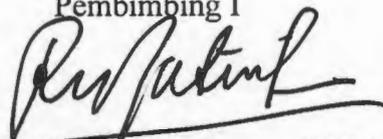
NIM : **014944997**

Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Hari/Tanggal :

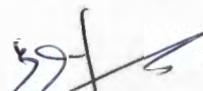
Menyetujui:

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Redatin Parwadi, MA
NIP. 19480126198092001

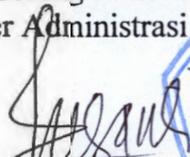
Pembimbing II,



Dr. Udan Kusmawan, Ph.D
NIP. 19690405194031002

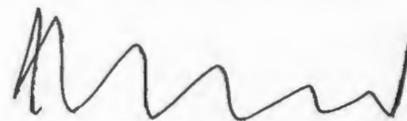
Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu/Program
Magister Administrasi Publik



Dra. Susanti, M.Si.
NIP. 196712141993032002

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Udin S. Winataputra
NIP. 194510071973021002



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : **VENSENSIUS LUAT, S.IP.**
NIM : **014944997**
Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**
Judul TAPM : **KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN OLEH
DINAS KEBERSIHAN, PERTAMANAN DAN
PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN SINTANG
KALIMANTAN BARAT.**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu / 12 Desember 2009
Waktu : 13.30 – 15.30 WIB
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

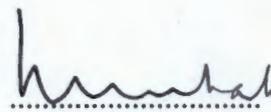
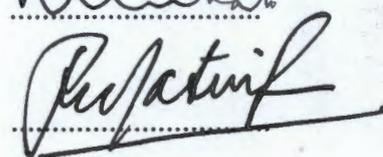
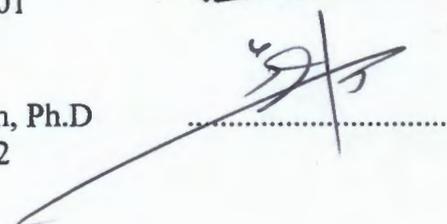
Ketua Komisi Penguji.

Nama : Ir. Edward Zubir, MM
NIP : 195912181986031003

Penguji Ahli :
Nama : Dr. Muharto Toha

Pembimbing I :
Nama : Prof.Dr.Redatin Parwadi, MA
NIP : 194801261986092001

Pembimbing II :
Nama : Dr. Udan Kusmawan, Ph.D
NIP : 19690405194031002

.....

.....

.....

.....

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERESEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Kerangka Berpikir.....	19
C. Definisi Operasional.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Desain Penelitian.....	34
B. Populasi Dan Sampel.	36
C. Instrumen Penelitian.....	37
D. Prosedur Pengumpulan Data	38
E. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
1. Gambaran Umum Kecamatan Sintang.....	40
2. Gambaran Umum Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	46
B. Kualitas Pelayanan Persampahan Yang Diberikan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.....	52
C. Faktor-Faktor Yang Melingkupi Pelayanan Persampahan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.....	100

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
	A. Kesimpulan.....	104
	B. Saran.....	105
	DAFTAR PUSTAKA.....	107

Lampiran:

1. Kuesioner
2. Pedoman Wawancara
3. Transkrip Hasil Wawancara

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
Tabel 4.1.	Luas Wilayah Kecamatan Sintang Berdasarkan Kelurahan dan Desa	41
Tabel 4.2.	Jumlah dan Nama Dusun di Kecamatan Sintang	42
Tabel 4.3.	Jumlah Penduduk di Kecamatan Sintang Tahun 2007	43
Tabel 4.4.	Penduduk Kecamatan Sintang Yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha Tahun 2007	44
Tabel 4.5.	Tingkat Pendidikan Pegawai Pada Kantor Camat Sintang	46
Tabel 4.6.	Tingkat Pendidikan Pegawai Pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	50
Tabel 4.7.	Pernyataan Masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Instansi/Lembaga Lainnya Yang Terlibat Dalam Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang	53
Tabel 4.8.	Instansi/Lembaga Lainnya Yang Terlibat Dalam Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang	54
Tabel 4.9.	Pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Ketersediaan Peraturan/Hukum Yang Mengatur Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang	55
Tabel 4.10.	Bentuk Peraturan/Hukum Yang Mengatur Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang	56
Tabel 4.11.	Teknis Pengumpulan Sampah Yang Dipergunakan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	57
Tabel 4.12.	Penyediaan Tempat-Tempat Penampungan Sampah Seperti Tong, Ben, Keranjang, Kardus Bekas Dan Lain Sebagainya Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	59

Tabel 4.13.	Himbauan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Kepada Masyarakat Untuk Membiasakan Membuang Sampah Pada Tempatnya	60
Tabel 4.14.	Pengangkutan Sampah Di TPS Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	61
Tabel 4.15.	Penempatan Sampah Yang Berbau Pada Wadah/Tempat Yang Tertutup	61
Tabel 4.16.	Petunjuk Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Cara Penanganan Sampah-Sampah Yang Berbahaya Seperti: Bungkus Pestisida, Obat Nyamuk, Batu Baterai Bekas, Obat Dan Lain-Lain	62
Tabel 4.17.	Penunjukan Petugas Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Pada Setiap RT Untuk Mengumpulkan Sampah	63
Tabel 4.18.	Pengkoordinasian Pembentukan Kelompok-Kelompok Kebersihan Dan Keindahan Lingkungan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	64
Tabel 4.19.	Fasilitasi Kelompok-Kelompok Dasawisma Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	65
Tabel 4.20.	Cara Penanggulangan Sampah Yang Dipergunakan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	66
Tabel 4.21.	Cara Pengelolaan Sampah Di TPA Yang Dilakukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	67
Tabel 4.22.	Efektifitas Pengelolaan Sampah Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	68
Tabel 4.23.	Pembiayaan dalam melaksanakan Pelayanan pengelolaan sampah.	92

Tabel 4.24.	Teknis Pemungutan Retribusi Persampahan Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	93
Tabel 4.25.	Pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Efektifitas Teknis Pemungutan Retribusi Persampahan Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	94
Tabel 4.26.	Pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Nilai Retribusi Persampahan Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	95
Tabel 4.27.	Pelibatan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Sampah	96
Tabel 4.28.	Peran Serta Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Sampah	97
Tabel 4.29.	Keterlibatan Masyarakat Dalam Aspek Pelayanan Pengelolaan Sampah	98
Tabel 4.30.	Aspek Kesehatan Lingkungan Dan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Sampah	98
Tabel 4.31.	Indikasi Aspek Kesehatan Lingkungan Dan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Sampah	99
Tabel 4.32.	Faktor-Faktor Teknis Administratif Dalam Melaksanakan Pelayanan Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	100
Tabel 4.33.	Faktor-Faktor Operasional Dalam Melaksanakan Pelayanan Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	48
Gambar 4.2.	Proses Pendataan Dan Pemutakhiran Data Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang	71
Gambar 4.3.	Proses Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang	77
Gambar 4.4.	Proses Pelaporan dan Evaluasi Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang	81
Gambar 4.5.	Proses Penetapan Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang	86
Gambar 4.6.	Proses Penerbitan SKPDKB, SKPDKBT, SKPDLB, SKPDN, Keberatan Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kecenderungan global menunjukkan pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut. Hal ini disebabkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimasa depan.

Secara tegas Kaufman (dalam Supriyatna, 2006:90) menyatakan:

Bahwa tugas birokrasi pemerintah adalah melayani (*service*) dan mengatur (*regulasi*) masyarakat. Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat sewaktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Tugas pelayanan publik merupakan tugas yang berat disandang oleh pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan adanya manajemen pelayanan publik/masyarakat. Dalam kehidupan masyarakat yang kompleks, terdapat berbagai kebutuhan yang kompleks juga sehingga menuntut pelayanan pemerintah yang baik dan berkualitas. Pada kondisi inilah sebenarnya pemerintah mengalami masalah dalam pemberian pelayanan publik yang

berkualitas. Hal ini karena masalah dan kebutuhan masyarakat yang dihadapi beraneka ragam. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani juga berbeda-beda sehingga selalu ada yang tidak merasa puas dalam pelayanan. Sementara itu, di saat bersamaan pemerintah mengalami banyak keterbatasan, baik dari segi pendanaan, kelembagaan, personil atau keahlian.

Pengkajian dari pihak pemerintah awalnya menghasilkan pandang yang masih bercirikan birokratik. Namun dengan semakin kuatnya paksaan dari masyarakat, pemerintah mulai mau belajar mendengarkan, dan belajar memahami aspirasi mereka. Saat ini, pemerintah sungguh menyadari bahwa tujuan akhir dari pelayanan adalah mewujudkan tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus semua persoalan mereka sendiri. Agar dapat mencapai tujuan ini, pemerintah melakukan berbagai tindakan yang perlu seperti meningkatkan debirokratisasi, kewirausahaan, transparansi, akuntabilitas, dan pemberantasan korupsi.

Salah satu pelayanan publik yang mendapat banyak sorotan dalam beberapa tahun terakhir ini adalah pelayanan publik pada kawasan perkotaan. Secara umum bisa dikatakan laju pertumbuhan penduduk perkotaan yang pesat akan menyebabkan besarnya jumlah penduduk yang harus diserap dan diwadahi oleh kota-kota tersebut pada masa mendatang. Selain itu, kota akan tumbuh dan berkembang menjadi lebih besar sebagai akibat pertumbuhan serta perubahan baik itu ekonomi maupun pemerintahan.

Persoalan yang kerap dihadapi seiring dengan pertumbuhan suatu kota seperti halnya Kota Sintang adalah penyediaan fasilitas-fasilitas pelayanan publik. Salah satu fasilitas pelayanan publik yang penting dalam suatu kota adalah pelayanan kebersihan. Persoalan yang kerap dihadapi seiring dengan pertumbuhan suatu kota seperti halnya Kota Sintang adalah penyediaan fasilitas-fasilitas pelayanan publik. Salah satu fasilitas pelayanan publik yang penting dalam suatu kota adalah pelayanan persampahan.

Untuk memberikan pelayanan persampahan secara maksimal tentunya harus didukung oleh sistem pengelolaan sampah secara terpadu. Karena itu wajar jika dalam beberapa tahun belakangan ini persoalan penanganan sampah merupakan salah satu persoalan yang dihadapi oleh pemerintah Kota Sintang khususnya Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran sebagai instansi teknis yang bertanggungjawab terhadap penanganan persoalan tersebut.

Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kewenangan di bidang kebersihan dan kebakaran berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan Bupati. Untuk melaksanakan tugas tersebut, salah satu fungsi Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran adalah pengawasan dan pengendalian teknis di bidang kebersihan, pertamanan dan

keindahan serta koordinasi dalam bidang kebersihan, keindahan dan pertamanan yang melibatkan masyarakat dan partisipasi semua pihak.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, terutama dalam penanganan sampah untuk mewujudkan kebersihan Kota Sintang, Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran menghadapi berbagai kendala. Salah satu di antaranya adalah menangani kapasitas sampah yang ada di Kota Sintang setiap harinya.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, tidak semua sampah yang ada setiap harinya dapat diangkut. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: sarana dan prasarana yang belum memadai, peningkatan jumlah volume sampah yang tidak sebanding dengan ketersediaan sarana dan prasarana, sistem atau metode penanganan sampah yang masih bersifat konvensional, rendahnya partisipasi masyarakat, dan sebagainya. Untuk memberikan pelayanan kebersihan secara maksimal tentunya harus didukung oleh kinerja aparatur yang optimal pula.

Pelayanan di bidang kebersihan berkaitan dengan penanggulangan sampah. Umumnya sampah di Kawasan Sintang berasal dari daerah komersil/pasar, jalan-jalan protokol, tempat-tempat umum, daerah pemukiman penduduk dan daerah-daerah pinggiran kota. Sumber sampah diklasifikasikan sebagai sampah domestik dan non domestik, volume sampah di Kantor Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang per hari adalah $\pm 116,85 \text{ m}^3$.

Dengan meningkatnya kegiatan masyarakat sejalan dengan meningkatnya volume sampah yang dihasilkan. Di masa mendatang volume sampah yang makin bertambah akan menjadi persoalan yang serius bagi lingkungan. Untuk itu diperlukan teknik pengolahan sampah yang baik dan benar

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, terutama dalam penanganan sampah, Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran menghadapi berbagai kendala. Permasalahan tersebut antara lain diindikasikan, (1) terbatasnya personil yang memadai baik kuantitas maupun kualitasnya (yang tersedia saat ini sebanyak 38 orang dari yang dibutuhkan minimal 75 orang, serta rata-rata berpendidikan SLTA), (2) pendanaan yang terbatas, (3) minimnya peralatan yang dimiliki serta (4) teknologi yang dipergunakan dalam penanganan sampah masih sederhana, yaitu dilakukan secara manual di mana seharusnya sudah menggunakan teknologi mesin (mekanik). Sehubungan hal tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang dikemukakan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Persampahan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.
2. Faktor-faktor apakah yang melingkupi belum optimalnya Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas atau mutu pelayanan persampahan yang diberikan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.
2. Untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan persampahan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengembangan ilmu administrasi negara khususnya yang berhubungan manajemen pelayanan publik.

2. Secara praktis penelitian ini dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi dan dapat dicari alternatif pemecahan masalahnya secara lebih lengkap dan menyeluruh. Selain itu, hasil penelitian merupakan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pihak yang terkait dalam pelaksanaan pemberian pelayanan Kebersihan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Menurut Moenir (2002:80) “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atau suatu benda atau jasa tertentu. Sementara itu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusdiklat BPKP, 2000:7) yang dimaksud dengan pelayanan adalah: “Perihal atau cara melayani. Melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang”.

Dalam hubungan tersebut, Soepodo (2003:12) menyatakan:

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan institusi yang mempresentasikan tugas dan fungsi pemerintah/negara terhadap pemenuhan hak-hak dan kewajiban masyarakatnya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Dalam konteks saat ini, pelayanan publik selain memang merupakan keharusan yang dilaksanakan oleh pemerintah juga dimasukkan untuk memulihkan kepercayaan (kredibilitas) birokrasi pemerintah. Menurut Ashari (2003:45), secara teoritik beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat efektif yaitu:

1. Organisasi harus mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pelayanan publik (memenuhi *performance*)

2. Isi pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan (*need*) dari masyarakat. Persyaratan ini berhubungan dengan utilitas fasilitas pelayanan publik
3. Masyarakat mempunyai *trust* atau kepercayaan kepada organisasi penyelenggara pelayanan publik (terkait dengan partisipasi dan komitmen sosial)
4. Organisasi pelayanan publik harus selalu dan siap beradaptasi dengan perubahan lingkungan (nilai-nilai baru dalam pelayanan publik). Persyaratan ini menyangkut persoalan *responsiveness*.

Menurut Diamar (2003:45), pelayanan publik antara lain terdiri dari:

1. Pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan dan pertolongan untuk kelompok miskin.
2. Pelayanan administrasi seperti KTP, akte kelahiran, kematian, perizinan dan sertifikasi
3. Pelayanan penyediaan sarana dan prasarana baik untuk kegiatan sosial maupun ekonomi
4. Pelayanan penyediaan lapangan pekerjaan
5. Pelayanan perlindungan dan keamanan

Menurut Islamy (1999:10), "*Public administration* tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan, tetapi hubungannya dengan seberapa besar pengaruh/kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik". Tekanan pengertian publik disini adalah "pengguna jasa pelayanan" yang dilakukan oleh pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai Pemerintah. "Para pengguna jasa pelayanan publik yang konkrit adalah mereka yang langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik, sekalipun demikian secara konseptual para calon pengguna jasa dan para pengguna jasa pelayanan publik dimasa datang juga termasuk kategori ini" (Wahab, 1998: 70).

Selanjutnya Wahab (1998:23), menjelaskan bahwa “kecenderungan global menunjukkan pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut”. Lebih lanjut dinyatakan, kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun. Sebenarnya yang dimaksud pelayanan publik adalah pendekatan seutuhnya seorang pegawai instansi kepada masyarakat untuk bersikap menolong, bersahabat dan profesional yang bisa memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan berikutnya.

Bagaimana upaya pelayanan publik agar masyarakat merasakan keadilan sosial dan musyawarah mufakat dalam Pancasila terefleksikan dalam *public service*. “Pada aparatur pelayanan publik harus berada dalam rel kemanusiaan, yang diharapkan berwajah humanis sekaligus akuntabel pada rakyat, semakin dekat dengan rakyat dan tidak malah menjauhi rakyat” (Wahab, 1998 : 9). Disinilah kemampuan aparatur negara dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan dari setiap individu yang dilayani.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah kepada setiap warga negara. Menurut Kaufman (dalam Supriyatna, 2006:90), pemberian pelayanan yang semakin baik pada warga negara merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun. Hal ini

disebabkan, dalam kehidupan masyarakat yang kompleks, terdapat berbagai kebutuhan yang kompleks juga sehingga menuntut pelayanan pemerintah yang baik dan berkualitas.

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih optimal aparatur Pemerintah dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja mereka. Menurut Irawan (dalam Badan Kepegawaian Negara, 2001:4) “kinerja adalah terjemahan dari *performance* yang berarti perbuatan prestasi atau sebagai perbuatan yang berdayaguna”. Dalam konteks khusus, pengertian kinerja atau *performance* sebagai hasil kerja seorang pekerja, menurut Badan Kepegawaian Negara (2001:4) adalah “sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standart yang telah ditentukan)”.

Pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Ruky, (2002;14-15), menyatakan bahwa “istilah kinerja atau prestasi kerja sebenarnya adalah pengalihbahasaan dari bahasa Inggris yaitu “*Performance*” yang memiliki tiga arti kata yaitu :

- a. Prestasi yang digunakan dalam konteks atau kalimat misalnya tentang “mobil yang sangat cepat (“*high performance car*”).
- b. Pertunjukan yang biasanya digunakan dalam kalimat “*Folk Dance Performance*” “atau Pertunjukan Tari-tarian Rakyat”.
- c. Pelaksanaan Tugas misalnya dalam kalimat “*In performing his/her duties*”

Selanjutnya Ruky (2002:15) mempertegas pengertian "*performance*" atau prestasi sebagai berikut : "Prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu". Berdasarkan pengertian tersebut terlihat bahwa kinerja ditekankan kepada hasil atau apa yang keluar (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan kontribusi seorang atau kelompok pegawai pada organisasi. Hal ini juga sejalan dengan pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Suryadi (1999:2) bahwa "kinerja sebagai hasil atau output yang dicapai oleh seseorang dalam organisasi, dalam kerangka mencapai tujuan organisasi". Pencapaian tujuan organisasi dilakukan berdasarkan hukum dan perundangan yang berlaku, legal, serta sesuai dengan moral dan etika.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya salah satu indikator penentu adalah tingkat produktivitas kerjanya yang dipengaruhi oleh tingkat kinerja para pegawai secara individu-individu. Karena semakin tinggi tingkat kinerja individu pegawai akan mengakibatkan tingkat kinerja organisasi semakin tinggi pula yang pada akhirnya tercapai tingkat produktivitas kerja organisasi yang tinggi.

Kinerja merupakan bagian dari manajemen kinerja, untuk itu perlu dipahami pula mengenai manajemen kinerja. Manajemen Kinerja dapat diartikan sebagaimana diutarakan oleh Bacal (2001 : 3) adalah "Proses komunikasi yang berlangsung terus menerus, yang dilaksanakan berdasarkan kemitraan, antara

seseorang dengan penyelia langsungnya”. Manajemen kinerja berorientasi kepada pemahaman tentang :

1. Fungsi kerja esensial yang diharapkan dari para karyawan
2. Seberapa besar kontribusi pekerjaan karyawan bagi pencapaian tujuan organisasi
3. Apa arti konkretnya “melakukan pekerjaan yang baik”
4. Bagaimana karyawan dan penyeliannya bekerja sama untuk mempertahankan, memperbaiki, maupun mengembangkan kinerja karyawan yang sudah ada sekarang
5. Bagaimana prestasi kerja akan di ukur
6. Mengenali berbagai hambatan kinerja dan menyingkirkannya

Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa manajemen kinerja adalah merupakan suatu sistem kerja sama antara pribadi untuk membuat setiap orang menjadi lebih baik, yang mengakibatkan kemungkinan keberhasilan organisasi semakin besar. Menurut Atong (2006:13) pengukuran kinerja dilakukan dengan membandingkan rencana dan realisasi sebagai berikut : ”apabila semakin tinggi realisasi menunjukkan semakin tingginya kinerja atau semakin rendah realisasi menunjukkan semakin rendahnya kinerja”.

Dijelaskan pula oleh Atong (2006:17) “pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja pada level sasaran dan kegiatan”. Pengukuran dengan menggunakan indikator kinerja pada level sasaran digunakan untuk menunjukkan secara langsung kaitan antara sasaran dengan indikator kerjanya, sehingga keberhasilan sasaran berdasarkan rencana kinerja tahunan yang ditetapkan dapat dilihat dengan jelas. Selain itu, untuk memberikan penilaian yang lebih independen melalui indikator-indikator *outcomes* atau

minimal *outputs* dari kegiatan yang terkait langsung dengan sasaran yang diinginkan.

Menurut Irawan (dalam Badan Kepegawaian Negara, 2001:4) “untuk pembelajaran pengukuran dan evaluasi atas kinerja, beberapa kegiatan ditetapkan indikator kinerja *outcomes* yang lebih tinggi (*ultimate outcomes*) serta disajikan perbandingan dengan capaian kinerja pada tahun sebelumnya”. Namun demikian, karena keterbatasan data sebagai akibat belum terbangunnya sistem dan pengumpulan data serta indikator keberhasilan kinerja tahun sebelumnya menggunakan indikator kinerja yang berbeda-beda, maka analisis lebih lanjut terhadap peningkatan dan penurunan kinerja belum dapat disajikan.

Hasil pengukuran kinerja sesuai mekanisme perhitungan pencapaian kinerja yang diperoleh melalui pengukuran kinerja atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja menurut Irawan (dalam Badan Kepegawaian Negara, 2001:6) “ini merupakan hasil dari suatu penilaian sistematis yang sebagian besar didasarkan pada kelompok indikator kinerja berupa indikator masukan, keluaran. Sebagian lagi berupa indikator hasil (*outcomes*)”. Sedangkan indikator manfaat, dan dampak sebagian baru terbatas pada identifikasi untuk melihat keterkaitannya dengan tujuan dan sasaran, mengingat sistem pengukuran kinerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang belum sepenuhnya terbangun.

Pengukuran kinerja yang dilakukan menurut Irawan (dalam BKN, 2001:8) mencakup:

- a. Kinerja kegiatan merupakan tingkat pencapaian target dari masing-masing kelompok indikator kegiatan. Pengukuran kinerja kegiatan ini menggunakan formulir Pengukuran Kinerja Kegiatan (PKK).
- b. Tingkat pencapaian sasaran merupakan tingkat pencapaian target dari masing-masing indikator sasaran yang telah ditetapkan, sebagaimana telah dituangkan dalam Rencana Kinerja Tahunan (RKT), dimana tingkat pencapaian sasaran didasarkan pada data hasil pengukuran kinerja kegiatan. Pengukuran pencapaian sasaran ini menggunakan formulir Pengukuran Pencapaian Sasaran (PPS).

Guna memahami sejauhmana kinerja pegawai dalam suatu organisasi tidaklah hanya berdasarkan pada kemampuan seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab atau tugas dengan baik, tetapi kinerja pegawai dalam lingkup organisasi memerlukan beberapa ukuran-ukuran kinerja tertentu. Menurut Nawawi (1998 : 248), “penilaian kinerja sebagai salah satu kegiatan manajemen sumber daya manusia dengan tujuan yang sangat luas, karena berkaitan dengan banyak kegiatan sumber daya manusia lainnya”. Penilaian kinerja menurut Dessler (2007:2) merupakan:

Sebagai prosedur apa saja yang meliputi: 1) penetapan standar kerja; 2) penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar-standar ini; dan 3) memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya proses penilaian bagi kinerja pegawai sebagai suatu akibat penetapan standar kinerja yang baik demi tercapainya suatu tujuan organisasi.

Dalam memberikan penilaian tentu harus memahami mengapa penilaian itu penting dalam lingkungan organisasi. Dessler (2007:2) mengemukakan

beberapa alasan pentingnya suatu penilaian, antara lain: “a) penilaian memberikan informasi tentang dapat dilakukannya promosi dan penetapan gaji; b) penilaian memberi satu peluang untuk meninjau perilaku yang berhubungan dengan kerja bawahan”. Dengan kedua alasan pentingnya penilaian tersebut maka proses pengembangan pegawai dengan mengurangi atau menghilangkan kemerosotan kerja pegawai dapat dilakukan. Melalui penilaian kinerja akan membawa manfaat pada kesempatan pengembangan karir pegawai di masa mendatang.

Melakukan penilaian tentu didasarkan pada tujuan-tujuan tertentu penilaian, sehingga hasil akhir dari suatu penilaian tidak berdasarkan kepentingan individu penilai tetapi memiliki tujuan yang lebih tinggi dalam organisasi. Menurut Nawawi (1998 : 249), ada beberapa tujuan penilaian kinerja terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus yang diuraikan seperti berikut ini:

a. Tujuan Umum

Beberapa tujuan umum penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Penilaian untuk memperbaiki pelaksana para pekerja, agar setiap pekerja mampu mewujudkan dan mempergunakan potensi yang ada secara maksimal dalam mencapai tujuan dan misi organisasi. Dari uraian yang tergambar masih ada potensi yang belum diwujudkan secara nyata.
2. Untuk menghimpun dan mempersiapkan informasi bagi pekerja dan manajer dalam mengambil keputusan yang akan dilaksanakan. Karena setiap dalam aktivitas pekerjaan selalu dihadapkan dengan keharusan pengambilan keputusan. Sehingga keputusan dapat diambil relatif tepat jika didasari dengan informasi yang cukup dan benar.
3. Demikian kinerja secara umum ditujukan dalam upaya melakukan inventarisasi SDM dilingkungan organisasi atau perusahaan, yang digunakan untuk mendesain hubungan antara atasan dengan

bawahan, guna mewujudkan saling pengertian dalam rangka mengembangkan keseimbangan kerja sama sebagai tim dalam organisasi tidak mungkin terwujud tanpa adanya saling pengertian dan saling menghargai.

4. Penilaian kinerja untuk meningkatkan motivasi kerja yang berinflikasi terhadap prestasi kerja dalam aktivitas organisasi sehari-hari. Oleh karena itu hasil penilaian hendaknya diketahui oleh para pekerja. Dari satu sisi tentang keberhasilan, agar memotivasi pekerja tersebut untuk mempertahankan serta sekaligus untuk meningkatkannya. Disisi lain, kegagalan digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan agar dimasa yang akan datang prestasi kerja menjadi lebih baik.

b. Tujuan Khusus

Dalam aktivitas SDM akan lebih tinggi nilainya bila di ikuti kegiatan lainnya. Demikian juga halnya dengan tujuan khusus penilaian kinerja ini sebagai berikut :

1. Untuk dijadikan dasar dalam melakukan promosi, memperkecil kekeliruan pelaksanaan tugas atau pekerja, menetapkan pemberian penghargaan atau balas jasa, serta mewujudkan keadilan.
2. Penilaian kinerja digunakan untuk keperluan rekrutmen dan seleksi sehingga kriteria dalam membuat tugas memiliki validitas tinggi
3. Penilaian kinerja memberikan informasi umpan balik bagi pekerja dalam meningkatkan efisiensi kerja dengan tujuan agar perlu dilakukan perbaikan terhadap kekurangan atau kekeliruan.
4. Penilaian kinerja memberikan informasi yang dapat digunakan organisasi sebagai upaya mengidentifikasi kebutuhan pekerja dalam meningkatkan prestasi kerja.
5. Penilaian kinerja memberikan informasi tentang spesifikasi jabatan dimana spesifikasi jabatan ini diperlukan dalam memecahkan masalah organisasi.
6. Penilaian kinerja akan meningkatkan komunikasi sebagai usaha mewujudkan hubungan manusiawi yang harmonis antara atasan dan bawahan.

Selain itu penilaian kinerja yang diwujudkan dengan penilaian pelaksanaan pekerjaan (*Job assesment*) sebagaimana dimaksud Handoko (2000:96) mengatakan bahwa :

“Penilaian pelaksanaan pekerjaan atau penilaian prestasi kerja (*Appraisal of performance*) adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang karyawan telah melaksanakan pekerjaan keseluruhan bukan hanya dinilai hasil pisiknya tetapi meliputi berbagai hal, seperti kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, prakarsa, kepemimpinan dan hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya.

Penilaian pelaksanaan pekerjaan merupakan suatu pedoman dalam bidang personalia yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur, sehingga sangat bermanfaat bagi pengembangan karir karyawan yang dinilai mampu untuk perusahaan secara keseluruhan. Ada beberapa Tujuan penilaian pelaksanaan pekerja menurut Handoko (2000:97) adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui keadaan keterampilan dan kemampuan setiap karyawan secara rutin.
2. Untuk digunakan sebagai dasar perencanaan bidang personalia khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.
3. Dapat digunakan sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan karyawan seoptimal mungkin, sehingga antara lain dapat diarahkan jenjang kariernya atau perencanaan karier, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.
4. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.
5. Mengetahui kondisi perusahaan secara keseluruhan dari bidang personalia, khususnya prestasi karyawan dalam bekerja.
6. Secara pribadi, bagi karyawan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan masing-masing sehingga dapat memacu perkembangannya. Sebaliknya bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan / karyawannya, sehingga dapat membantu dalam memotivasi karyawan dalam bekerja.
7. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan di bidang personalia secara keseluruhan.

Ada beberapa langkah dalam menilai kinerja menurut Dessler (2007:3), yakni: ”mendefinisikan pekerjaan, berarti memastikan bahwa anda dan bawahan anda sepakat tentang tugas-tugasnya dan standar jabatan, menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual bawahan anda dengan standar-standar yang telah ditetapkan, penilaian kinerja biasanya menuntut satu atau lebih sesi umpan balik”. Disini kinerja dan kemajuan bawahan dibahas dan rencana-rencana dibuat untuk perkembangan apa saja yang dituntut. Melalui langkah-langkah tersebut akan mempermudah seorang pimpinan maupun bawahan untuk sama-sama memberikan penilaian pada dirinya didasarkan pada standar jabatan yang telah disepakati bersama.

B. Kerangka Berpikir

Menurut Sutopo dan Sugiyanti (1998:2) “pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang terbaik, yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat”. Ukuran terbaik ini sangat relatif, dan biasanya dikaitkan dengan Standar Pelayanan Prima (SPP). Sutopo dan Sugiyanti (1998:2) menyatakan sebagai patokan, pelayanan prima dibedakan atas 3 tingkatan:

1. Pelayanan yang dianggap terbaik oleh lembaga-lembaga pemerintah yang belum memiliki SPP. Lembaga semacam ini memiliki kewajiban untuk segera menyusun SPP.
2. Pelayanan yang sesuai dengan SPP, bagi lembaga pemerintah yang sudah memiliki SPP.
3. Pelayanan terobosan yang mampu melebihi persyaratan SPP, bagi lembaga pemerintah yang selama ini tingkat pelayanannya sudah secara rutin dapat memenuhi SPP mereka. Lembaga semacam ini wajib

memperbaharui SPP untuk menampung upaya terobosan-terobosan yang sudah mulai dilakukan.

Batasan pengertian tersebut adalah dari sudut pandang pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Namun masyarakat memiliki ukurannya sendiri. Sebuah pelayanan dikatakan terbaik apabila paling tidak memenuhi rasa kepuasan mereka. Kepuasan tercapai jika layanan yang nyata-nyata mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Sebuah pelayanan yang sudah dinyatakan terbaik oleh pemerintah dapat saja tetap tidak dapat memuaskan pelanggan, karena pemerintah tidak mengenal harapan masyarakatnya. Sebagai contoh : pembatasan konsumsi BBM oleh pemerintah, atau pajak ekspor CPO. Atau sebaliknya, sebuah pelayanan sudah dapat memenuhi harapan pelanggan tetapi sebenarnya pemerintah masih dapat berbuat yang lebih baik lagi karena memiliki pengetahuan, teknologi, dan sarana yang lebih canggih. Sebagai contoh: program pemberian makanan tambahan bagi siswa SD. Dengan demikian, kedua macam ukuran tersebut harus dapat dipadukan: pelayanan prima harus diartikan sebagai pelayanan terbaik oleh pemerintah dan dapat memuaskan harapan masyarakat.

Di kalangan pemerintahan, kesadaran akan mutu pelayanan dipicu oleh kenyataan bahwa kegiatan pelayanan bagi masyarakat ternyata memerlukan biaya yang sangat besar, bahkan terasa semakin hari semakin membengkak, tetapi belum pernah dapat memberikan hasil seperti yang diharapkan. Baik masyarakat yang dilayani, maupun pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sama-sama

kecewa, karena kesejahteraan umum tetap masih jauh harapan. Kekecewaan ini selanjutnya merangsang semua pihak untuk mulai melakukan penilaian dan pengkajian menyeluruh terhadap sistem pelayanan masyarakat. Di mata masyarakat pelayanan oleh pemerintah dirasakan berbelit, semena-mena, kaku, mahal, mengada-ada, lama, pilih kasih, korup, kurang efisien, kurang demokratis, kurang terbuka, dan tidak bertanggung jawab.

Pengkajian dari pihak pemerintah awalnya menghasilkan pandang yang masih bercirikan birokratik. Namun dengan semakin kuatnya paksaan dari masyarakat, pemerintah mulai mau belajar mendengarkan, dan belajar memahami aspirasi mereka. Saat ini, pemerintah sungguh menyadari bahwa tujuan akhir dari pelayanan adalah mewujudkan tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus semua persoalan mereka sendiri. Agar dapat mencapai tujuan ini, pemerintah melakukan berbagai tindakan yang perlu seperti meningkatkan debirokratisasi, kewirausahaan, transparansi, akuntabilitas, dan pemberantasan korupsi.

Menurut Sutopo dan Sugiyanti (1998:4) ketika berlangsung kegiatan pelayanan, ada sesuatu yang disampaikan, disajikan, atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani. Sesuatu ini disebut layanan. Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pihak yang dilayani disebut pelanggan. Pihak

yang melayani menyampaikan layanan kepada pelanggannya. Bentuk layanan dapat berupa barang nyata, barang tak nyata, atau jasa.

Hardjosoekarto (2004:23) menyatakan “selain berupa barang-barang yang nyata (*tangible*), layanan juga dapat berupa barang yang tak nyata (*intangible*), seperti informasi. Layanan juga dapat berupa jasa, yaitu apabila pihak yang melayani perlu menggunakan keahlian atau ketrampilan tertentu agar dapat mengurus keperluan dari pihak yang dilayani”. Sebagai contoh, layanan-layanan yang diberikan oleh seorang teknisi, dosen, pengemudi, konsultan, pelawak, penyiar radio, jaringan telepon, dan sebagainya.

Pihak-pihak yang dilayani di dalam kegiatan pelayanan disebut pelanggan. Dalam pembahasan mengenai pelayanan prima pelanggan selalu merupakan topik utama. Hampir semua dimensi dalam pengembangan pelayanan selalu dipicu oleh kebutuhan pelanggan, dan ditujukan demi mewujudkan kepuasan pelanggan. Agar dapat memberikan pelayanan yang sungguh memuaskan, maka langkah pertama tentunya adalah mengenal karakteristik pelanggan. Kecerdikan dan ketepatan dalam mengenal karakteristik pelanggan merupakan prasyarat agar dapat menyusun sebuah sistem pelayanan yang bermutu tinggi. Kekeliruan atau kenaifan dalam mengenal karakteristik pelanggan pasti akan berakhir dengan sebuah sistem pelayanan yang bermutu rendah. Berbagai teknik telah dikembangkan untuk mengenal pelanggan. Salah satu teknik yang dapat memberikan hasil pengenalan cukup memadai adalah teknik penggolongan.

Individu-individu pelanggan dari golongan tertentu dianggap memiliki beberapa kesamaan, sehingga akan lebih mudah bagi kita untuk mempersiapkan sistem pelayanan yang sekiranya dapat memuaskan mereka. Biasanya, kesamaan mereka erat berkaitan dengan kebutuhan, harapan, pola nalar, ukuran kepuasan, dan perilaku.

Menurut Sugiarto (2004:22) berdasarkan status keterlibatannya dengan lembaga yang melayani dapat dibedakan adanya 2 golongan pelanggan: “(1) pelanggan eksternal : semua pelanggan yang berasal dari luar organisasi kita, bukan warga organisasi kita, dan (2) pelanggan internal: yaitu para karyawan atau unit-unit lain dalam organisasi kita yang memperoleh pelayanan dari unit kita”. Selain klasifikasi tersebut, pelanggan juga dapat digolongkan menurut status keterlibatannya dalam transaksi pelayanan. Sebagai contoh, pelanggan bagi rumah sakit tentunya adalah para pasien yang datang berkunjung atau sedang dalam perawatannya. Tetapi perlu diingat bahwa para pasien ini memiliki keluarga yang mengantar atau menjenguknya. Suatu hal yang unik dalam pelayanan rumah sakit, para keluarga pasien ini sering memiliki kekuatan pengambilan keputusan yang lebih menentukan dari pada para pasien sendiri dalam memanfaatkan pelayanan rumah sakit. Misalnya : menentukan kelas perawatan, memilih dokter, memberi persetujuan terhadap tindakan-tindakan medis, membeli obat, dan sebagainya. Sehingga banyak manajemen rumah sakit memperlakukan keluarga pasien sebagai pelanggan yang lebih penting dari pada pasiennya sendiri. Sebagai

akibatnya, sistem pelayanan bagi keluarga pasien mengalami pengembangan yang lebih pesat.

Sugiarto (2004:23) menyatakan dalam situasi semacam ini, kita perlu tegas membedakan pelanggan menurut penggolongan seperti berikut: “(1) pelanggan langsung : pelanggan yang secara langsung menerima layanan dari organisasi kita, (2) pelanggan tak langsung : pihak-pihak yang tidak langsung menerima layanan dari organisasi kita, tetapi ikut menerima dampak dari pelayanan kita, dan memiliki pengaruh yang menentukan terhadap kelangsungan hidup pelayanan oleh organisasi kita”. Pelayanan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat disebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum, atau pelayanan publik. Ketiga-tiganya memiliki batasan pengertian yang sama, dan penggunaannya dapat saling dipertukarkan. Menurut Sugiarto (2004:24) pelayanan publik memiliki ciri-ciri yang sama dengan pelayanan oleh dunia usaha antara lain : (1) berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan merebut kepercayaannya, dan (2) kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Menurut Purwanto dan Kusri (2007:78), selain memiliki kesamaan, pelayanan publik memiliki ciri-ciri khusus yang membedakannya dari pelayanan oleh swasta, yaitu :

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Sebagai contoh : perijinan, sertifikat, jaringan komunikasi, informasi,

- peraturan, keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi, infrastruktur, kredit lapangan kerja, santunan, dan sebagainya.
2. Selalu terkait dengan pelayanan-pelayanan lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Peta semacam ini menuntut manajer pelayanan untuk mampu berpikir dan bertindak koordinatif menurut kaidah-kaidah kesisteman dalam mengelola sistem pelayanannya.
 3. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dan tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip: utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun peta situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal. Inilah tantangan nyata bagi para manajer pelayanan di kalangan lembaga-lembaga pemerintah, menemukan keseimbangan yang optimum antara pelanggan eksternal dan internal.
 4. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat semakin percaya masyarakat kepada pemerintah, dan akan semakin tinggi peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Hal ini akan menyebabkan kontribusi dana dan tenaga dari masyarakat menjadi semakin besar, dan daya ungkit pelayanan terhadap perbaikan taraf hidup masyarakat akan semakin nyata.
 5. Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh pada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan), tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
 6. Tujuan akhir adalah menciptakan tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya sendiri.

Dalam rangka memberikan kepastian pelayanan kepada para pelanggannya, beberapa organisasi berani menyatakan janji pelayanan. Janji ini berupa sebuah pernyataan yang eksplisit mengenai spesifikasi layanan yang pasti akan diperoleh oleh para pelanggannya, dan janji mengenai apa yang akan dilakukan organisasi jika spesifikasi tersebut ternyata tidak dapat dipenuhi. Standar pelayanan berbentuk suatu dokumentasi berisi rincian teknis dari sebuah

pelayanan. Rincian yang biasanya tercantum dalam dokumen ini mencakup pernyataan visi dan misi pelayanan, prosedur pelayanan, denah alur pelanggan, ketentuan tarif, prasyarat pelayanan, klasifikasi pelanggan, jeni layanan, jaminan mutu, dan janji pelayanan. Menurut Purwanto dan Kusri (2007:78), manfaat standar pelayanan ada dua. “Pertama, merupakan jaminan mutu bagi para pelanggan. Berdasarkan standar pelayanan ini pelanggan dapat mengetahui apa saja yang dapat diharapkan dari sebuah pelayanan, pelanggan setiap kali dapat menggugat lembaga pelayanan jika ternyata apa yang mereka peroleh kurang dari yang dicantumkan dalam standar pelayanan. Kedua, merupakan ukuran baku mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan”.

Kata mutu mengacu pada tingkatan baik tidaknya, atau berharga tidaknya sesuatu. Oleh karena itu, kata mutu pelayanan mengacu pada tingkatan baik tidaknya sebuah pelayanan. Namun ukuran bagi baik tidaknya sebuah pelayanan tidak mudah untuk disepakati, karena setiap jenis pelayanan memiliki ciri-ciri khas masing-masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus, dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda.

Menurut Purwanto dan Kusri (2007:78), “pelayanan yang bermutu tinggi mampu mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu: (1) mengutamakan pelanggan, (2) sistem yang efektif, (3) melayani dengan hati nurani, (4) perbaikan berkelanjutan, dan (5) memberdayakan pelanggan”. Sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika disain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip,

yaitu mengutamakan pelanggan, merupakan sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, melakukan perbaikan yang berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan.

Menurut Sutopo dan Sugiyanti (1998:57) “pelayanan prima di Indonesia tumbuh dan berkembang dengan mengalami pengayaan konseptual dari berbagai bidang kajian”. Peningkatan kesadaran berdemokrasi dikalangan masyarakat telah mendesak pemerintah untuk mampu menunjukkan akuntabilitas publik, antara lain dengan menyajikan pelayanan yang terbuka dan bertanggung jawab.

Pada mulanya, hanya kalangan dunia usaha yang benar-benar memahami arti pentingnya pelayanan yang baik bagi para pelanggan. Mereka sadar bahwa kelangsungan hidup usaha sangat tergantung pada pelanggan. Hasil usaha akan meningkat hanya jika mereka dapat merebut hati para pelanggan agar membeli produk yang ditawarkan. Selain sebagai sumber penghasilan, pelanggan juga diyakini sebagai alat promosi yang paling efektif untuk menarik calon pelanggan baru. Jika ada satu orang pelanggan merasa puas terhadap sebuah kegiatan pelayanan, secara sukarela dia akan menceritakannya kepada 10 orang lain.

Kepercayaan dan kedekatan hubungan dengan pelanggan hanya bisa dibina melalui kegiatan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan mereka, oleh karenanya dunia usaha terus terpacu untuk bersaing dalam mengembangkan

pelayanan yang semakin hari semakin bermutu tinggi. Tidak heran jika pengetahuan tentang pelayanan tumbuh pesat di kalangan swasta.

Bagi dunia usaha, kepercayaan pelanggan bukan hanya dipahami sebagai instrumen untuk meningkatkan daya saing memperebut pangsa pasar, tetapi sudah diyakini sebagai salah satu faktor produksi yang utama. Mereka sungguh memahami bahwa kebutuhan masyarakat pelanggan terus menerus tumbuh dan berkembang secara dinamis. Mereka tidak akan memproduksi suatu barang atau jasa tanpa sepenuhnya mempertimbangkan perkembangan kebutuhan para pelanggannya. Rancang bangun dan spesifikasi sebagian besar produk-produk baru harus ditujukan untuk mengantisipasi perkembangan kebutuhan para pelanggan lama.

Sebagai salah satu bidang kajian dalam administrasi publik pelayanan prima tidak tumbuh sendirian, tetapi mengalami pengayaan silang dari berbagai kajian lainnya. Hardjosoekarto (2004:45) menyatakan berbagai konsep yang telah mewarnai perkembangan dan ikut serta membentuk sosok pelayanan prima seperti yang kita lihat saat ini.

1. Falsafah pelayanan. Pengembangan teknik-teknik pengenalan terhadap pelanggan berangkat dari kenyataan bahwa sering kali para pelanggan sendiri mengalami kesulitan untuk menyatakan kebutuhan-kebutuhannya. Ketika ditawarkan dengan sebuah pelayanan baru, biasanya mereka mulai dengan mencoba-coba dahulu. Jika kemudian terbukti adanya nilai tambah bagi harkat hidupnya sebagai manusia, mereka bilang itulah pelayanan yang selama ini mereka harapkan, dan terciptalah suatu kebutuhan. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelayanan perlu dimulai dengan inisiatif, kreativitas, dan tanggung jawab untuk

- menciptakan dinamika kehidupan yang lebih baik lagi bagi para pelanggan. Pelayanan prima harus mencerminkan falsafah prokreasi ini.
2. Sejak tahun 1980, terjadi gerakan besar-besaran untuk menata ulang kiprah lembaga-lembaga pemerintahan di banyak negara. Gerakan ini dikenal dengan *reinventing the government*. Gerakan yang dipelopori oleh kelompok negara persemakmuran ini telah terbukti sangat efektif untuk meningkatkan kinerja lembaga pemerintah. Pemerintah Indonesia juga tidak mau ketinggalan. Gerakan ini sudah ditawarkan secara luas, dan disambut baik oleh beberapa pemerintah daerah Propinsi dan Kota/Kabupaten. Pada intinya, gerakan regom mengajak lembaga pemerintah untuk tumbuh dan berkembang dengan menunjukkan ciri-ciri:
 - a) Katalitik : mengarahkan untuk menumbuhkan pelayanan masyarakat yang mandiri. Pemerintah tidak perlu melakukan sendiri semua jenis pelayanan bagi masyarakat.
 - b) Menjadi milik masyarakat: menjadikan pelayanannya sebagai perangkat dinamika masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Pemerintah tidak boleh hanya sekedar melayani kebutuhan masyarakat.
 - c) Kompetitif: menyajikan pelayanan dengan mutu yang terbaik, dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat secara luas.
 - d) Mengemban misi: aparatur pemerintah tidak boleh hanya sekedar menyelesaikan tugas pekerjaan. Mereka harus menyadari bahwa kekaryaan mereka mengemban misi suci untuk memberdayakan masyarakat.
 - e) Mengutamakan hasil akhir: investasi pemerintah harus selektif, hanya khusus bagi kegiatan yang sungguh memiliki daya ungkit tinggi terhadap kemajuan masyarakat.
 - f) Mengutamakan pelanggan: berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas.
 - g) Mendapat keuntungan: berusaha untuk mampu mendapatkan laba dari kegiatan pelayanannya. Pemerintah bukan hanya bisa membelanjakan dana dari masyarakat.
 - h) Melihat ke depan: berusaha untuk mencegah timbulnya masalah-masalah sosial, bukan lagi hanya melakukan upaya pemulihan setelah terjadi masalah dalam masyarakat.
 - i) Desentralisasi: menghapus hirarki dalam pelayanan, dan menggalang partisipasi masyarakat dalam semua kegiatan pelayanan umum.
 - j) Menciptakan pasar : menumbuhkan wirausaha dan wiraswasta dikalangan masyarakat luas.

Pelayanan dapat digolongkan menurut klasifikasi pelanggannya, yaitu eksternal atau internal. Pelayanan yang bermutu tinggi bukan saja mencakup pelayanan pada saat bertatap muka dengan pelanggan, tetapi juga kegiatan-kegiatan pelayanan bagi pelanggan sebelum dan sesudah tatap muka dengan petugas. Tidak semua jenis pelayanan perlu dikembangkan pada saat yang sama. Pengembangan dapat mulai dari pelayanan utama, kemudian pelayanan pendukung, dan paling kahir adalah pelayanan tambahan.

Sutopo dan Sugiyanti (1998:62) menyatakan “titik awal dari siklus pengembangan pelayanan adalah pembaharuan disain”. Pembaharuan disain tidak selalu harus menciptakan yang baru sama sekali. Pelayanan yang sudah ada secara berkala juga memerlukan pembaharuan agar semakin dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kebutuhan untuk menciptakan pelayanan yang baru sama sekali biasanya terjadi karena perubahan yang mendasar pada tingkat visi dan misi organisasi, sehingga dirasa perlu menyesuaikan tugas pokok dan fungsi unit-unit dalam organisasi bersangkutan.

Menurut Sutopo dan Sugiyanti (1998:63) “proses pembaharuan disain pelayanan melibatkan beberapa langkah kegiatan: (1) menemukan roh pelayanan, (2) menetapkan jenis pelayanan, (3) menghayati kegiatan pelanggan, serta (4) merancang proses pelayanan”. Pelayanan prima hanya akan berhenti sebagai angan-angan saja, jika diterapkan secara nyata dalam penyelenggaraan sehari-hari pada setiap jenis pelayanan. Aplikasi pelayanan prima bukanlah hal yang mudah,

karena membutuhkan tingkat kesungguhan (komitmen), penguasaan, dan konsistensi tindakan yang sangat tinggi.

Komitmen untuk sungguh-sungguh menyelenggarakan pelayanan prima tentu bersifat sangat pribadi. Hanya diri kita sendiri yang dapat mengetahui, menilai, mengukur dan membangkitkannya. Namun demikian, pengalaman lapangan menunjukkan bahwa komitmen selain memang merupakan prasyarat untuk keberhasilan pelayanan prima, tetapi sekaligus juga merupakan salah satu hasil utama dari penyelenggaraan pelayanan yang prima. Setiap kali kita melaksanakan pelayanan, akan diperoleh rasa kepuasan sampai pada kadar tertentu.

Pengalaman lapangan menunjukkan bahwa upaya mewujudkan pelayanan prima sungguh memerlukan waktu dan perhatian. Karena organisasi kita, dan juga masyarakat yang kita layani selalu tumbuh dan berkembang secara dinamis, maka aplikasi pelayanan prima akan lebih tepat jika kita simak sebagai sebuah proses pembelajaran organisasi yang tak berkesudahan. Sebuah pencairan tanpa henti terhadap wujud nyata dari apa yang kita pahami sebagai prima (yang terbaik).

Dilihat sebagai proses belajar, aplikasi pelayanan prima merupakan upaya perbaikan secara bertahap, dan berkelanjutan. Langkah-langkah perbaikannya perlu dilakukan dengan mengikuti siklus pengembangan pelayanan. Jika siklus ini diulang-ulang secara teratur dari waktu ke waktu, maka akan menghasilkan

semacam alur spiral dari sejarah perkembangan sebuah pelayanan, menuju bentuknya yang semakin hari menjadi semakin prima.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan persampahan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah berupa barang yang tak nyata (*intangible*), berupa jasa. Pelayanan persampahan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang yang bermutu tinggi harus mampu mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu: (1) mengutamakan pelanggan, (2) sistem yang efektif, (3) melayani dengan hati nurani, (4) perbaikan berkelanjutan, dan (5) memberdayakan pelanggan.

C. Definisi Operasional

1. Pelayanan kebersihan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani masyarakat dengan memberikan jasa penanggulangan sampah
2. Kualitas pelayanan kebersihan berkaitan dengan mutu pelayanan atau sebagai pelayanan yang terbaik, yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di bidang penanggulangan sampah
3. Aspek kualitas pelayanan kebersihan adalah: aspek instansi yaitu lembaga yang menangani kebersihan, aspek peraturan/hukum yaitu Peraturan Daerah yang mengatur masalah kebersihan, serta aspek teknis Operasional yaitu yang

menyangkut teknis pengelolaan persampahan mulai dari pengumpulan sampai pada pembuangan akhir.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian dengan tujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Sedangkan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau kesan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode kualitatif pada prinsipnya mempunyai tujuan yang sama dengan titik pandang yang menggambarkan bahwa pendekatan metode kualitatif tersebut adalah berbentuk deskriptif. Sesuai dengan tujuan daripada penelitian ini adalah untuk menggambarkan atau mendeskripsikan kualitas pelayanan Kebersihan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, berarti tipe dari pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Dalam kerangka tersebut, maka terdapat paling tidak dua langkah penelitian yang harus ditempuh oleh peneliti. Kedua langkah tersebut adalah:

- a. Studi Kepustakaan (*Library Research*). Langkah ini penulis lakukan sudah sejak dari awal dengan menghimpun sebanyak mungkin konsep-konsep yang

berkaitan dengan topik atau masalah penelitian. Langkah ini dilakukan di perpustakaan yang tempat dan waktunya tidak dibatasi. Langkah ini dilakukan dengan membaca, menelaah dan memikirkan kembali temuan-temuan dari hasil penelitian lalu, membaca literatur yang terkait dengan topik dan membuat intisari atau kerangka konsep yang semestinya (*das sein*) yang kesemua itu membentuk *term of reference* pada diri penulis. Melalui studi ini, peneliti mendapat faedah berupa semakin bertambahnya materi atau penguasaan akan materi sehingga menyadari bahwa cakupan wilayah masalah yang sedang diteliti ini cukup luas dan dalam sehingga memerlukan kajian agar lebih tajam terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Kebersihan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.

- b. Studi Lapangan (*Field Study*). Penelitian lapangan dilakukan dengan turun langsung ke lapangan dengan berbekal instrumen penelitian. Sasaran lapangan yang dituju adalah lembaga-lembaga yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Kebersihan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang. Studi lapangan ini dilakukan dalam rangka pengumpulan data primer (data pokok yang digali langsung dari informan atau sumber pertama) dan data sekunder (data yang digali dari sumber kedua atau memanfaatkan data yang telah tersedia sebelum penelitian ini dilaksanakan).

B. Populasi dan Sampel

Menurut Nasution (1998:23), “dalam penelitian kualitatif yang menjadi subjek penelitian hanyalah sumber yang dapat memberikan informasi dan data yang berhubungan dengan penelitian”. Metode purposive digunakan untuk menentukan sumber informasi yang diwawancarai. Sedangkan sumber informasi berikutnya (masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang) ditentukan melalui *accidental sampling* yaitu mereka yang ditemui pada saat dilakukan penelitian. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka yang menjadi subjek atau informan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.
2. Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang
3. Petugas pelaksana pelayanan persampahan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang
4. Masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

C. Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara yaitu penulis berkomunikasi secara lisan atau bertatap muka (wawancara). Menurut Nawawi (2001:111) wawancara adalah “usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula”. Dalam teknik ini, penulis mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, serta Petugas pelaksana pelayanan persampahan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam bentuk pedoman wawancara.
2. Kuesioner, yaitu melalui teknik ini, peneliti berusaha memperoleh data melalui pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada Masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang. Informasi yang diperlukan melalui teknik ini adalah pengumpulan beberapa catatan-catatan atau laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara. Susunan pertanyaan yang langsung ditanyakan kepada informan utama yaitu Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang. Sejumlah pertanyaan terbuka dicantumkan dalam media ini untuk menjadi pedoman bagi peneliti dalam melakukan wawancara.
2. Kuesioner. Melalui alat ini, peneliti berusaha memperoleh informasi secara langsung dari subjek penelitian yaitu masyarakat berupa pengajuan-pengajuan pertanyaan secara tertulis dengan memilih alternatif jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang penulis sampaikan bersifat terbuka, artinya selain telah disediakan alternatif jawabannya, subjek penelitian juga diberikan kebebasan untuk menjawab sesuai dengan kondisi yang dianggapnya benar.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari teori dan pendapat beberapa ilmu dengan cara membaca berbagai literatur, majalah, surat kabar dan jenis-jenis karya ilmiah lainnya

2. Penelitian lapangan. Penelitian ini untuk memperoleh data dan fakta, penyusun terjun langsung kelapangan dengan menggunakan tehnik dan alat pengumpulan data

E. Metode Analisis Data

Sesuai dengan jenis penelitian ini, yaitu deskriptif, maka pengolahan dan analisa data yang digunakan yaitu teknik analisis kualitatif. Menurut Azwar (1998:5) “analisis kualitatif artinya suatu teknik analisis yang lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan induktif serta analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah”. Artinya, analisis tersebut akan menguraikan serta menghubungkan antar hasil yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan catatan lapangan sebagai hasil observasi. Antara apa yang dilihat dan apa yang didengar, diurai secara cermat dalam kata-kata sehingga dapat membangun konsep yang lebih bermakna, dalam mengkaji permasalahan penelitian. Kesimpulan-kesimpulan tersebut diharapkan dapat melahirkan proposisi-proposisi tentang kualitas pelayanan Kebersihan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang saat ini.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kecamatan Sintang

Kecamatan Sintang secara geografis terletak diantara 0°09 Lintang Utara -0°02 Lintang Selatan dan 111°21 – 111°36 Bujur Timur. Kecamatan Sintang terdiri dari 6 Kelurahan, 4 Desa dan 28 Dusun dengan batas administratif sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Binjai Hulu dan Kecamatan Kelam Permai
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Sungai Tebelian
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Dedai
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Tempunak

Kecamatan Sintang memiliki luas wilayah 277,05 km atau 0,86 % dari luas wilayah Kabupaten Sintang atau merupakan wilayah terkecil. Kelurahan di Kecamatan Sintang terdiri dari: Tanjungpuri, Ladang, Kapuas Kanan Hulu, Kapuas Kanan Hilir, Kapuas Kiri Hilir dan Kapuas Kiri Hulu. Sedangkan Desa adalah: Baning Kota, Mungguk Bantok, Tertong dan Telok Kelansam.

Luas Wilayah Kecamatan Sintang Berdasarkan Kelurahan dan Desa adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Luas Wilayah Kecamatan Sintang Berdasarkan Kelurahan dan Desa

No	Kelurahan/Desa	Luas (km ²)	Persentase Terhadap Luas Kecamatan
1	Tanjungpuri	41,00	14,80
2	Ladang	5,00	1,80
3	Kapuas Kanan Hulu	32,00	11,55
4	Kapuas Kanan Hilir	19,50	7,04
5	Kapuas Kiri Hilir	20,50	7,41
6	Kapuas Kiri Hulu	25,00	9,02
7	Baning Kota	24,00	8,66
8	Mungguk bantok	24,60	8,88
9	Tertong	34,20	12,34
10	Telok Kelansam	51,25	18,50
Jumlah		277,05	100,00

Sumber: Kantor Camat Sintang, 2008.

Berdasarkan data di atas, wilayah terluas di Kecamatan Sintang adalah Desa Teluk Kelansam, sedangkan yang paling kecil adalah Kelurahan Ladang. Jumlah dan Nama Dusun di Kecamatan Sintang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2. Jumlah dan Nama Dusun di Kecamatan Sintang

No	Kelurahan/Desa	Jumlah Dusun	Nama Dusun
1	Tertong	3	Harapan Makmur, Lalang, Penyagak
2	Mungguk Bantok	3	Batu Kelap, Tebing Tinggi, Sejangkung
3	Tanjungpuri	4	Seroja, Akcaya, Parit Mas, Jerora
4	Baning Kota	4	Baning Hilir, Baning Tengah, Baning Hulu, Nenak
5	Ladang	2	Manggak, Pesiran
6	Kapuas Kanan Hulu	2	Sungai Durian, Sengkuan
7	Kapuas Kanan Hilir	2	Masuka, Mengkurai
8	Kapuas Kiri Hilir	2	Pulau Perigi, Batu Lalau
9	Kapuas Kiri Hulu	2	Menyumbang, Sei. Ulak
10	Telok Kelansam	4	Teluk Keramat, Tanjung Mulia, Mengkul Natai, Pengin
Jumlah		28	

Sumber: Kantor Camat Sintang, 2008.

Berdasarkan data di atas, rata-rata jumlah dusun pada Desa/Kelurahan di Kecamatan Sintang antara 2 – 4 dusun. Jumlah dusun yang paling banyak adalah Tanjung Puri, Baning Kota dan Telok Kelansam.

Pada tahun 2007 jumlah penduduk Kecamatan Sintang mencapai 41.969 jiwa dengan rasio laki-laki terhadap perempuan sebesar 101. Kepadatan penduduk sekitar 151 jiwa per km². Penduduk umur 10 tahun ke atas yang bekerja mencapai 16.699 jiwa yang didominasi penduduk tamatan SD yaitu 35,89 % sedangkan sarjana 1,25%.

Tabel 4.3. Jumlah Penduduk di Kecamatan Sintang Tahun 2007

No	Kelurahan/Desa	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Tertong	524	508	1.032
2	Mungguk Bantok	485	452	937
3	Tanjungpun	5.147	5.324	10.471
4	Baning Kota	3.140	2.900	6.040
5	Ladang	1.126	1.085	2.211
6	Kapuas Kanan Hulu	5.540	5.564	11.104
7	Kapuas Kanan Hilir	1.846	1.787	3.633
8	Kapuas Kiri Hilir	1.057	1.013	2.070
9	Kapuas Kiri Hulu	1.637	1.741	3.378
10	Telok Kelansam	548	545	1.093
Jumlah		21.050	20.919	41.969

Sumber: Kantor Camat Sintang, 2008.

Berdasarkan data pada Tabel di atas, dapat diketahui Kelurahan Tanjungpuri dan Kelurahan Kapuas Kanan Hulu merupakan wilayah yang paling banyak jumlah penduduknya, sedangkan Desa Mungguk Bantok merupakan wilayah yang paling sedikit jumlah penduduknya. Selanjutnya, untuk mengetahui Penduduk Kecamatan Sintang yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4. Penduduk Kecamatan Sintang Yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha Tahun 2007

No	Lapangan Usaha	Jumlah	%
1	Pertanian, Kehutanan dan Perkebunan	7.359	44,07
2	Pertambangan dan Penggalian	1.785	10,69
3	Industri Pengolahan	277	1,66
4	Listrik, Gas dan Air	115	0,69
5	Bangunan	874	5,23
6	Pedagang Besar, Eceran, Rumah Makan dan Hotel	1.067	6,39
7	Angkutan, Pergudangan dan Komunikasi	153	0,92
8	Keuangan, Asuransi, Usaha Persewaan Bangunan	113	0,68
9	Jasa Kemasyarakatan	4.956	29,68
	Jumlah	16.699	100,00

Sumber: Kantor Camat Sintang, 2008.

Berdasarkan data pada Tabel di atas, dapat diketahui Penduduk Kecamatan Sintang yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha Tahun 2007 yang paling banyak

adalah di sektor Pertanian, Kehutanan dan Perkebunan, sedangkan yang paling kecil adalah di sektor Keuangan, Asuransi, Usaha Persewaan Bangunan.

Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kabupaten Sintang berdasarkan Keputusan Bupati Sintang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan Kabupaten Sintang dipimpin oleh seorang Camat dan membawahi:

- 1) Sekretariat Kecamatan;
- 2) Kepala Seksi Pemerintahan;
- 3) Kepala Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Pelayanan Umum;
- 4) Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
- 5) Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat;
- 6) Kelompok Jabatan Fungsional.

Pegawai di Lingkungan Sekretariat Pemerintah Kecamatan Sintang terdiri dari: PNS sebanyak 20 Orang. Tenaga Honor sebanyak 3 (tiga) Orang yakni Penjaga Malam, Petugas Kebersihan Dinas dan Operator Komputer. Berdasarkan jumlah Pendidikan PNS di Lingkungan Sekretariat Kecamatan Sintang sebagai berikut:

Tabel 4.5. Tingkat Pendidikan Pegawai Pada Kantor Camat Sintang

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	2	10
2	SMP	2	10
3	SMA	9	45
4	D3	2	10
5	D2	1	5
6	S1	3	15
7	S2	1	5
	Jumlah	20	100

Sumber: Kantor Camat Sintang, 2008.

Berdasarkan data pada Tabel di atas, dapat diketahui Tingkat Pendidikan Pegawai Pada Kantor Camat Sintang cukup tinggi. Hal ini tentunya dapat mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pemerintah Kecamatan Sintang. Dengan adanya Perda Kabupaten Sintang No. 16 Tahun 2003 dan Pelimpahan sebagian Kewenangan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat No. 211 Tahun 2002, maka Beban Kerja yang menumpuk pada satu Orang dibuat Uraian Tugas yang dibagi habis kepada seluruh Staf dengan mengacu kepada Pendidikan Staf yang bersangkutan.

2. Gambaran Umum Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

Pembentukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran adalah berdasarkan Keputusan Bupati Sintang Nomor 376 Tahun 2000 tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan daerah Kabupaten Sintang nomor 14 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah mengenai Susunan Organisasi

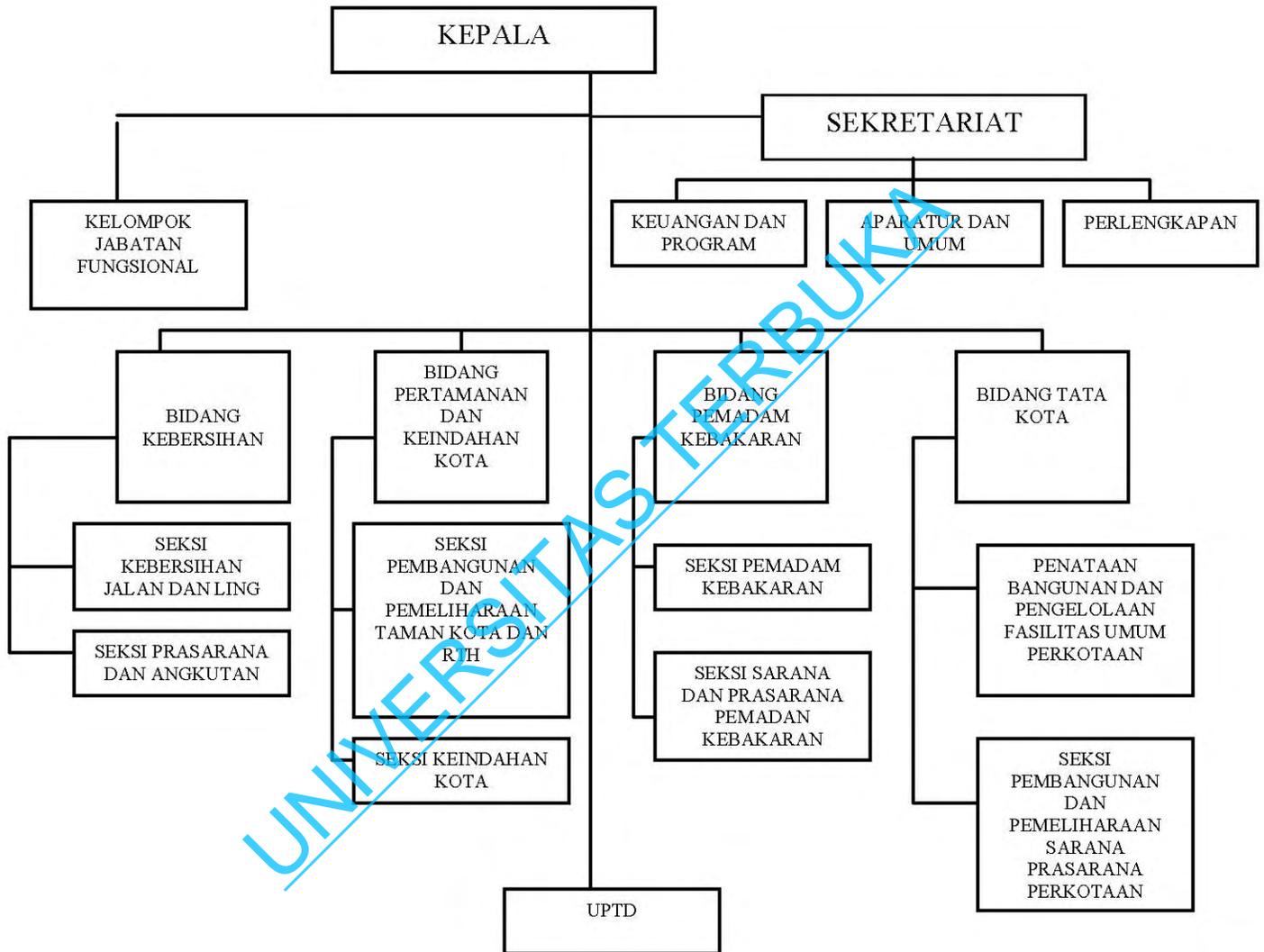
Dan Tata Kerja Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran. Dalam keputusan tersebut dijelaskan bahwa Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kewenangan di bidang kebersihan dan kebakaran berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan Bupati.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, salah satu fungsi Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran menurut Keputusan Bupati Nomor 376 Tahun 2000 tersebut adalah:

1. Pelaksanaan yang meliputi segala usaha, kegiatan untuk menyelenggarakan tugas pencegahan/pemadaman kebakaran dan bencana-bencana lainnya.
2. Koordinasi yang meliputi segala usaha dan kegiatan guna mewujudkan kesatuan dan keserasian gerak yang berhubungan dengan pelaksanaan teknis dan operasional pencegahan/pemadaman kebakaran terutama dengan Badan Pemadam Kebakaran Swasta dan Instansi lainnya serta melibatkan masyarakat dan partisipasi semua pihak.

Struktur Organisasi Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang



Sumber : Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, 2009.

Jumlah personil pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Negeri Sipil

a. Jabatan struktural

(1) Kepala Dinas	:	1 orang
(2) Sekretaris	:	1 orang
(3) Kepala Bidang	:	4 orang
(4) Kasi-kasi	:	8 orang
(5) Kasubbag	:	3 orang

b. Jabatan fungsional

(1) Bendahara rutin/gaji	:	1 orang
(2) Bendahara pembuat daftar gaji	:	1 orang
(3) Bendahara barang	:	1 orang
(4) Bendahara khusus penerima	:	1 orang
(5) Pembantu bendahara rutin	:	1 orang

c. Staf	:	5 orang
---------	---	---------

2. Personil Kebersihan (PHL)

(1) Sopir	:	9 orang
(2) Anggota angkutan sampah	:	25 orang
(3) Mandor	:	17 orang

- (4) Pemungut retribusi : 25 orang
- (5) Pekerja biasa : 139 orang
3. Personil pemadam kebakaran : 38 orang

Berdasarkan tingkat pendidikannya, pegawai pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6. Tingkat Pendidikan Pegawai Pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	9	52,94
4	D3	2	11,76
5	D2	-	-
6	S1	6	35,29
7	S2	-	-
	Jumlah	17	100

Sumber: Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, 2008.

Berdasarkan data pada Tabel di atas, dapat diketahui Tingkat Pendidikan Pegawai pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang cukup tinggi. Hal ini tentunya dapat mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, terutama dalam memberikan pelayanan kebersihan.

Selanjutnya sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran adalah sebagai berikut:

a. Bangunan Tempat Kerja

(1) Bangunan Dinas Kebersihan, : 328 m²
Pertamanan dan Pemadam Kebakaran

(2) Garasi Mobil : 96 m²

(3) Gudang : 20 m²

b. Fasilitas Dinas

(1) Komputer : 5 unit

(2) mesin tik : 5 buah

(3) Meja biro : 4 buah

(4) Meja $\frac{1}{2}$ biro : 20 buah

(5) Kursi lipat : 36 buah

(6) Kursi kayu : 6 buah

(7) Kursi biro : 3 buah

(8) Kursi $\frac{1}{2}$ biro : 1 buah

(9) Filling cabinet : 8 buah

(10) Lemari olympic : 6 buah

(11) Rak buku besar : 1 buah

(12) Rak buku kecil olympic : 2 buah

(13) Kursi tamu : 4 buah

(14) lemari arsip tamu : 1 buah

- (15) Brankas besi : 2 buah
- (16) AC : 1 buah
- (17) Kipas angin gantung : 5 buah
- (18) TV 14 inci : 1 buah
- (19) TV 21 inci : 1 buah
- (20) Digital : 1 buah
- (21) Aqua dispenser : 1 buah
- c. Kendaraan (Mobil Kijang) : 1 unit

B. Kualitas Pelayanan Persampahan Yang Diberikan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang diketahui sebagai berikut: Ruang lingkup pelayanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang cukup luas. Karena tidak hanya menyangkut aspek pengelolaan sampah tapi juga aspek pembiayaan serta aspek kesehatan lingkungan yaitu di dalam pengelolaan persampahan memperhatikan dan menjaga kesehatan lingkungan dan masyarakat.

Dengan luasnya ruang lingkup kegiatan pelayanan persampahan tersebut, tentunya harus melibatkan berbagai instansi/lembaga lainnya. Uraian tersebut, untuk mengetahui pernyataan subjek penelitian mengenai instansi/lembaga

lainnya yang terlibat dalam Pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7. Pernyataan Masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Instansi/Lembaga Lainnya Yang Terlibat Dalam Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ya, ada	31	68,89
2	Tidak ada	14	31,11
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 1, Mei 2009.

Pernyataan Masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang mengenai instansi/lembaga lainnya yang terlibat dalam Pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang sebagaimana tersaji di atas memperlihatkan sebagian besar menjawab adanya keterlibatan instansi/lembaga lainnya dalam Pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang. Instansi/lembaga lainnya yang terlibat dalam Pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8. Instansi/Lembaga Lainnya Yang Terlibat Dalam Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang

No	Instansi/Lembaga	Keterlibatan Dalam Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang	
		Terlibat	Tidak Terlibat
1	Sekretariat Daerah		
2	Sekretariat DPRD		
3	Bappeda		
4	Bawasda		
5	BKD		
6	BPKKD		
7	BKBD		
8	Dinas Kehutanan Dan Perkebunan		
9	Dinas Pendidikan		
10	Dinas Kesehatan		
11	Dinas Perdagangan Dan Perind.		
12	Dinas Tenaga Kerja Dan Trans.		
13	Dinas Permukiman Dan Prasarana Wil.		
14	Dinas Sos. Dan Pemberd. Masyarakat		
15	Dinas Perhubungan		
16	Dinas Pertanian		
17	Dinas Pertanahan		
18	Kantor Kependudukan Dan Capil		
19	Kantor Pertambangan Dan Energi		
20	Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah		
21	Kantor Koperasi Dan PKM		
22	Kantor Linmas Dan Wasbang		
23	Kantor Pariwisata Dan Pen.Modal		
24	RSUD		
25	Pemerintah Kecamatan		
26	Instansi Vertikal Dan BUMN/BUMD		

Sumber: Data Hasil Kuesioner, Mei 2009.

Data tersebut, dapat diketahui bahwa unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang yang terlibat dalam pelayanan pengelolaan sampah (selain Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang) adalah, Sekretariat Daerah, Bappeda, Bawasda, BPKKD, Dinas Kimpraswil dan Dinas Kesehatan. Disamping keterlibatan instansi/lembaga lainnya, dalam pelayanan persampahan diperlukan ketesediaan aturan hukum yang mengaturnya. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk mengetahui pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang mengenai ketersediaan peraturan/hukum yang mengatur pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9. Pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Ketersediaan Peraturan/Hukum Yang Mengatur Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, ada	38	84,44
2	Tidak ada	7	15,56
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 3, Mei 2009.

Berdasarkan data, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan,

Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan ketersediaan peraturan/hukum yang mengatur pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang. Adapun bentuk peraturan/hukum yang mengatur pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10. Bentuk Peraturan/Hukum Yang Mengatur Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang

No	Bentuk Peraturan Hukum	Jumlah	Persentase
1	Undang-Undang	-	-
2	Keputusan Presiden	-	-
3	Keputusan Menteri	-	-
4	Keputusan Gubernur	-	-
5	Peraturan Daerah	33	86,85
6	Keputusan Bupati	5	13,15
7	Lain-lain	-	-
	Jumlah	38	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 4, Mei 2009.

Berdasarkan data, dari 38 orang responden yang menyatakan ketersediaan peraturan/hukum yang mengatur pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang maka bentuk peraturan/hukum yang mengatur pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang adalah berupa Peraturan Daerah dan Keputusan Bupati. Peraturan-peraturan tersebut merupakan payung hukum dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Kebersihan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang,

diketahui sebagai berikut: Waktu pengangkutan, pengumpulan dan penyapuan sampah adalah sebagai berikut: Jam Pengangkutan sampah : 07.00 s/d 11.00 (empat jam kerja), Jam Pengumpulan dan Penyapuan Sampah : Malam: 19.00 s/d selesai, Pagi: 04.00 s/d selesai. Daerah yang terlayani yaitu daerah pasar /komersil, jalan-jalan protokol dan tempat-tempah umum sedangkan daerah yang baru terlayani sebagian yaitu daerah pemukiman penduduk dan daerah-daerah pinggiran kota. (Sumber: Hasil Wawancara, Mei 2009)

Teknis pengumpulan sampah yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11. Teknis Pengumpulan Sampah Yang Dipergunakan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Teknis Pengumpulan Sampah Yang Dipergunakan	Jumlah	Persentase
1	Pola individual langsung	-	-
2	Pola individual tidak langsung	23	51,12
3	Pola Komunal langsung	10	22,23
4	Pola Komunal tidak langsung	12	26,65
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 5, Mei 2009.

Sebagian besar responden menyatakan teknis pengumpulan sampah yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah: pola individual tidak langsung. Pola individual tidak langsung yaitu sampah dari rumah tangga diangkat sendiri oleh masyarakat ke Tempat Pembuangan Sementara (TPS)/Transfer Depo yang terdapat di sekitar pemukiman mereka baru kemudian dibawa ke TPA. Namun demikian ada juga yang menyatakan Pola Komunal tidak langsung yaitu sumber sampah pasar ke pewadahan – ke bak sampah dibawa truk ke TPA. Pola Komunal tidak langsung yaitu proses pemindahan sampah dari masing-masing titik pewadahan komunal dibawa ke Transfer Depo/Bak Sampah kemudian dengan truk dibawa ke TPA.

Menurut Kepala Seksi Angkutan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang umumnya sampah di Kawasan Sintang berasal dari daerah komersil/pasar, jalan-jalan protokol, tempat-tempat umum, daerah pemukiman penduduk dan daerah-daerah pinggiran kota. Sumber sampah diklasifikasikan sebagai sampah domestik dan non domestik, volume sampah yang tercatat di Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang perhari adalah $\pm 116,85 \text{ m}^3$. (Sumber: Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, 2009). Menurut Kepala Seksi Angkutan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran

Kabupaten Sintang dengan meningkatnya kegiatan masyarakat sejalan dengan meningkatnya volume sampah yang dihasilkan. Dimasa mendatang volume sampah yang makin bertambah akan menjadi persoalan yang serius bagi lingkungan. Untuk itu diperlukan teknik pengolahan sampah yang baik dan benar. (Sumber: Hasil Wawancara, Mei 2009).

Penyediaan tempat-tempat penampungan sampah seperti tong, ben, keranjang, kardus bekas dan lain sebagainya oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12. Penyediaan Tempat-Tempat Penampungan Sampah Seperti Tong, Ben, Keranjang, Kardus Bekas Dan Lain Sebagainya Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, ada	37	82,22
2	Tidak ada	-	-
3	Tidak tahu	8	17,78
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 6, Mei 2009.

Sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang telah menyediakan tempat-tempat penampungan

sampah seperti tong, ben, keranjang, kardus bekas dan lain sebagainya. Disamping itu, Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang juga menghimbau kepada masyarakat untuk membiasakan membuang sampah pada tempatnya sebagaimana tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13. Himbauan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Kepada Masyarakat Untuk Membiasakan Membuang Sampah Pada Tempatnya

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, pernah	28	62,22
2	Kadang-kadang	10	22,22
3	Tidak pernah	7	15,56
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 7, Mei 2009.

Data pada tabel memperlihatkan sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang telah menghimbau masyarakat untuk membiasakan membuang sampah pada tempatnya. Sedangkan pengangkutan sampah di TPS oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14. Pengangkutan Sampah Di TPS Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, setiap hari	34	75,56
2	Tidak setiap hari	11	24,44
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 8, Mei 2009.

Sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan bahwa pengangkutan sampah di TPS dilakukan setiap hari. Hanya saja pada umumnya sampah-sampah yang berbau tidak ditempatkan pada wadah/tempat yang tertutup sebagaimana tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15. Penempatan Sampah Yang Berbau Pada Wadah/Tempat Yang Tertutup

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya	10	22,22
2	Tidak	35	77,78
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 9, Mei 2009.

Sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran

Kabupaten Sintang menyatakan sampah yang berbau tidak ditempatkan pada wadah/tempat yang tertutup. Menurut Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran: Hal ini terjadi karena terbatasnya sarana dan prasarana penempatan pada TPS. Selain itu, umumnya masyarakat juga tidak membungkus sampah-sampah yang berbau tersebut. Sehingga tidak jarang memang bau sampah dirasakan cukup mengganggu, terutama bagi masyarakat yang bermukim di sekitar TPS. (**Sumber:** Hasil Wawancara, Mei 2009).

Adapun petunjuk Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang mengenai cara penanganan sampah-sampah yang berbahaya seperti: bungkus pestisida, obat nyamuk, batu baterai bekas, obat dan lain-lain tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16. Petunjuk Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Cara Penanganan Sampah-Sampah Yang Berbahaya Seperti: Bungkus Pestisida, Obat Nyamuk, Batu Baterai Bekas, Obat Dan Lain-Lain

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, pernah	12	26,67
2	Kadang-kadang	30	66,67
3	Tidak pernah	3	6,66
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 10, Mei 2009.

Dari data diketahui bahwa sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan bahwa kadang-kadang Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang memberikan petunjuk mengenai cara penanganan sampah-sampah yang berbahaya seperti: bungkus pestisida, obat nyamuk, batu baterai bekas, obat dan lain-lain.

Selanjutnya, mengenai penunjukan petugas oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang pada setiap RT untuk mengumpulkan sampah tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17. Penunjukan Petugas Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Pada Setiap RT Untuk Mengumpulkan Sampah

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, ada	15	33,33
2	Tidak ada	30	66,67
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 11, Mei 2009.

Data pada tabel memperlihatkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan tidak tahu apakah Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang telah menunjuk petugas pada setiap RT untuk mengumpulkan sampah.

Namun demikian, berdasarkan informasi dari Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang bahwa upaya tersebut telah dilakukan, dimana petugas-petugas dari setiap RT tersebut bertanggungjawab terhadap pengumpulan sampah pada lingkungannya. Hanya saja, menurut Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang hal tersebut belum disampaikan pada seluruh Ketua RT yang ada di kecamatan Sintang.

Untuk pengkoordinasian pembentukan kelompok-kelompok kebersihan dan keindahan lingkungan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18. Pengkoordinasian Pembentukan Kelompok-Kelompok Kebersihan Dan Keindahan Lingkungan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, ada	11	24,44
2	Tidak ada	34	75,56
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 12, Mei 2009.

Berdasarkan data diketahui bahwa sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan,

Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan bahwa Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang belum dapat melakukan pengkoordinasian pembentukan kelompok-kelompok kebersihan dan keindahan lingkungan. Namun demikian usaha yang telah dilakukan adalah memfasilitasi kelompok-kelompok dasawisma sebagaimana tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19. Fasilitasi Kelompok-Kelompok Dasawisma Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, ada	30	66,67
2	Tidak ada	15	33,33
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 13, Mei 2009.

Pengembangan melalui kelompok-kelompok Dasawisma tersebut dilakukan dengan mengadakan arisan kebersihan 1 bulan sekali ataupun 1 bulan 2 kali secara bersama-sama membersihkan halaman rumah-rumah yang kotor dari anggota kelompok RT/RW. Selanjutnya cara penanggulangan sampah yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20. Cara Penanggulangan Sampah Yang Dipergunakan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Cara Penanggulangan Sampah Yang Dipergunakan	Jumlah	Persentase
1	Dibakar	34	75,56
2	Dikuburkan	11	25,44
3	Didaur ulang	-	-
4	Sisa sampah yang didaur ulang dapat diantar ke TPA/Tranfer Depo yang dikelola oleh Pemerintah Daerah	-	-
5	Sampah sisa sayur-sayuran, buah-buahan, dan daun-daunan dapat dibuat kompos	-	-
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 14, Mei 2009.

Sebagian besar responden menyatakan cara penanggulangan sampah yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang pada umumnya adalah dengan cara di bakar dan dikuburkan. Cara ini tentunya tidak membawa nilai tambah terhadap manajemen pengelolaan sampah. Sebab cara penanggulangan sampah yang baik seharusnya adalah dengan cara: dibakar (yang mudah dibakar), dikuburkan (sampah-sampah kaleng), didaur ulang (dipilah-pilah yang dapat di jual). Sedangkan sisa sampah yang didaur ulang dapat diantar ke TPA/Tranfer Depo yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dan sampah sisa sayur-sayuran, buah-buahan, dan daun-daunan dapat dibuat kompos.

Cara pengelolaan sampah di TPA yang dilakukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21. Cara Pengelolaan Sampah Di TPA Yang Dilakukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Cara Pengelolaan Sampah Di TPA	Jumlah	Persentase
1	sampah dibuang pada tempat yang telah disediakan kemudian sampah diratakan	28	62,22
2	sampah diangkat ke TPA kemudian diratakan dan kemudian ditutup dengan tanah	7	15,56
3	sampah dipadatkan dengan mobil pemadat kemudian disusun dalam tempat penampungan yang telah dirancang sedemikian lengkap dengan pengelolaan air kotor sampah baru kemudian ditutup dengan tanah	10	22,22
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 15, Mei 2009.

Sebagian besar responden menyatakan cara pengelolaan sampah di TPA yang dilakukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah sampah dibuang pada tempat yang telah disediakan kemudian sampah diratakan. Cara ini dianggap kurang efektif karena masih berpotensi menimbulkan bau tidak sedap dari sampah itu sendiri. Menurut Kepala Seksi Kebersihan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang: metode yang baik adalah metode *Controlled Landfill* adalah metode dimana sampah diangkat ke TPA kemudian diratakan dan kemudian

ditutup dengan tanah. Selain itu, penggunaan metode *Improved Sanitary Landfill* juga cukup baik yaitu metode pembuangan akhir dimana sampah dipadatkan dengan mobil pemadat kemudian disusun dalam tempat penampungan yang telah dirancang sedemikian lengkap dengan pengelolaan air kotoran sampah (*licinth*) baru kemudian ditutup dengan tanah.

Untuk mengetahui efektifitas pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22. Efektifitas Pengelolaan Sampah Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, efektif	27	60,00
2	Tidak efektif	18	40
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 16, Mei 2009.

Sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan bahwa pengelolaan pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang cukup efektif dalam menanggulangi permasalahan sampah yang ada di Kota Sintang.

Aspek lainnya dalam pelayanan pengelolaan sampah adalah: aspek pembiayaan yaitu yang digunakan untuk Investasi dan biaya operasional yang bersumber dari Pemerintah/APBN/APBD/BLN dan retribusi sampah, aspek peran serta masyarakat yaitu keikutsertaan masyarakat dalam menanggulangi sampah secara aktif dan membayar retribusi dan aspek kesehatan lingkungan yaitu di dalam pengelolaan persampahan memperhatikan dan menjaga kesehatan lingkungan dan masyarakat.

Menurut Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Aspek pembiayaan dalam manajemen pengelolaan sampah adalah melalui retribusi persampahan. Retribusi merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah selain pajak. Dengan demikian retribusi yang diberlakukan bagi masyarakat atau badan sebagai subjek retribusi haruslah sesuai dengan kemampuan masyarakat itu sendiri dan tidak memberatkan bagi masyarakat. Mengingat retribusi merupakan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah untuk menambah pendapatan selain pajak, maka salah satu keberhasilan dari pelaksanaan dan penyelenggaraan kebijakan pemerintah daerah adalah adanya dukungan dan partisipasi masyarakat terhadap keputusan atau kebijakan pemerintah daerah tersebut. (**Sumber:** Hasil Wawancara, Mei 2009).

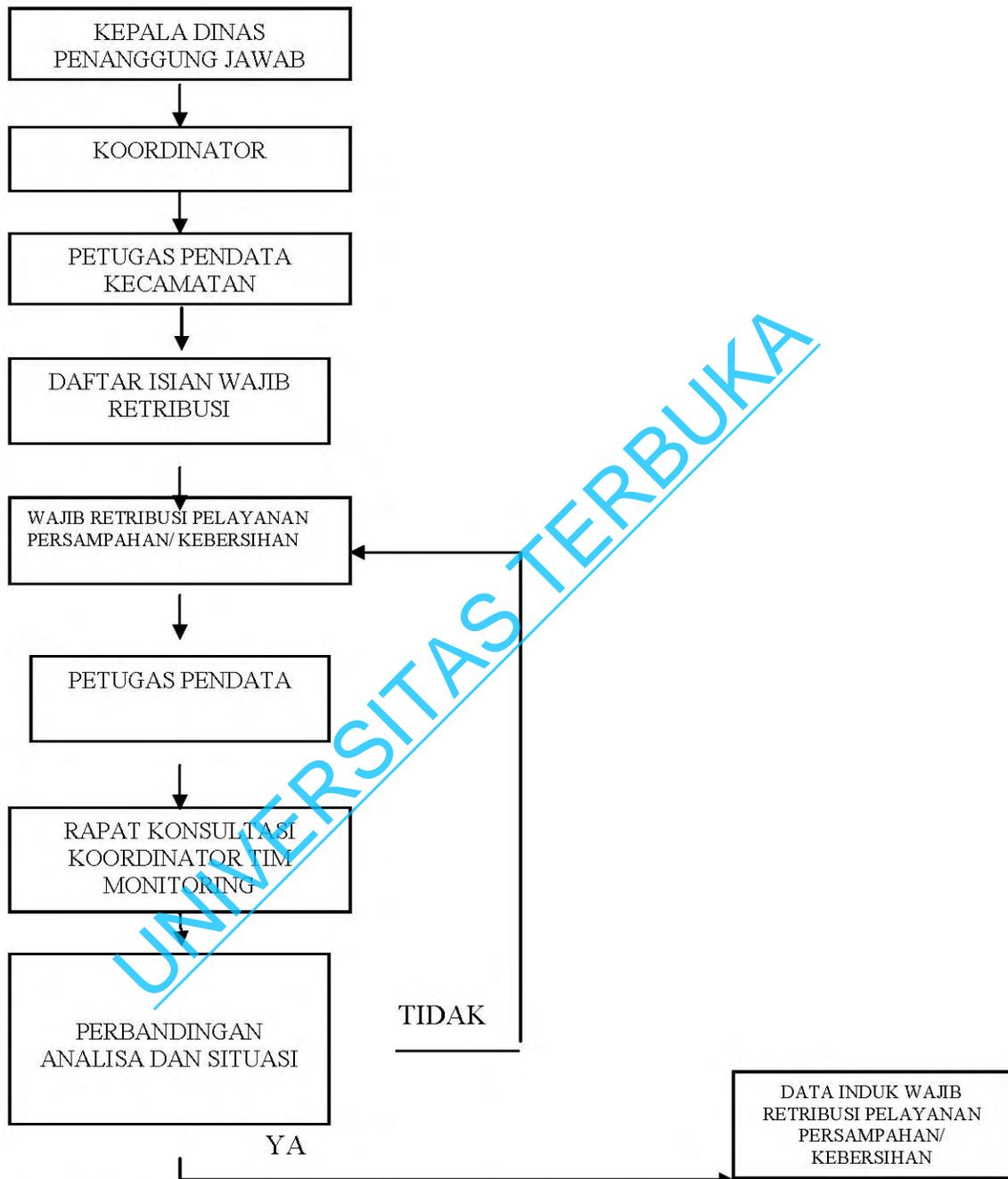
Berdasarkan Perda Nomor 4 Tahun 1999 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan, dijelaskan bahwa Obyek Retribusi meliputi: Pengambilan dan pengangkutan sampah dari sumber ke TPA, Pengambilan dan

pengangkutan sampah dari TPS ke TPA; dan Pengolahan dan atau pemusnahan sampah di TPA. Dikecualikan dari retribusi adalah: Pelayanan Kebersihan jalan umum; dan Pelayanan Kebersihan taman ruangan tempat umum. Sedangkan Subyek retribusi adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan retribusi.

Retribusi pelayanan persampahan/kebersihan digolongkan sebagai retribusi jasa umum. Cara mengukur tingkat penggunaan jasa umum sesuai dengan jenis dan atau volume sampah. Jenis sampah adalah sampah organik dan non organik berbahaya dan tidak berbahaya. Dalam hal volume sampah sulit diukur, maka volume sampah dapat ditaksir dengan berbagai pendekatan, antara lain berdasarkan luas lantai bangunan rumah tangga, perdagangan dan industri.

Prinsip dan sasaran dalam penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi dimaksudkan untuk menutupi biaya penyelenggaraan pelayanan dengan mempertimbangkan kemampuan masyarakat dan aspek keadilan. Biaya sebagaimana dimaksud antara lain biaya pengumpulan, pengangkutan, dan pengolahan sampah dan atau pemusnahan sampah termasuk sewa lokasi TPA.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kebersihan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, pendataan bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat tentang Wajib Retribusi. Dengan adanya data yang akurat, akan diketahui potensi yang tersedia bagi Pendapatan Asli Daerah serta sebagai dasar penentuan target pencapaian Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.



Gambar 4.2. Proses Pendataan Dan Pemutakhiran Data Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang

Sumber : Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, 2009.

Dengan pendataan diharapkan pula meningkatkan Efisiensi dan Efektifitas Perbaikan Pemungutan, Evaluasi dan Analisa serta monitoring terhadap Wajib Retribusi dan Subjek Retribusi maupun sebagai dasar perhitungan Tarif Retribusi Daerah. Data merupakan dasar bagi penetapan target pencapaian bagi suatu tujuan. Data ini menentukan seberapa besar Realisasi yang dapat dicapai pada suatu tujuan. Dalam menentukan target pencapaian besarnya penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan, maka sangat diperlukan keakuratan data Wajib Retribusi yang mencakup Nama, Alamat, Pekerjaan dan Jenis Usaha yang dilakukan. Dari data yang tersebut dapat diperoleh dan ditentukan jenis retribusi yang dikenakan.

Dalam pendataan Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan diketahui Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran sebagai penanggung jawab memberikan tugas kepada Kepala Bidang Pendataan selaku Koordinator Pendataan untuk melakukan Pendataan dan Pemutakhiran Data kepada Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan.Selanjutnya, koordinator Petugas Pendata dari Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran membuat Formulir Isian Data Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Pribadi dan Formulir Isian Data Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan Badan serta Daftar Rekap Isian Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan.

Koordinator Petugas Pendata membagi Kelompok Kerja Petugas-Petugas Pendata yang bekerjasama dengan Petugas Pendata Kecamatan sesuai dengan jumlah Daerah Kecamatan. Petugas Pendata Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran bekerjasama dengan Petugas Pendata pada masing-masing Kecamatan melakukan Pendataan terhadap Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan yang berdomosili di Kecamatan masing-masing.

Daftar Isian Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan yang telah diisi dan dilengkapi oleh Petugas Pendata masing-masing Kecamatan dihimpun kembali oleh Koordinator Petugas Pendata. Koordinator Petugas Pendata melakukan Rapat Konsultasi dengan Tim Monitoring Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang untuk melakukan Perbandingan, Analisa dan Evaluasi terhadap data Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan.

Apabila dari hasil Analisa dan Evaluasi ditemukan kejanggalan dan kelalaian, Koordinator harus melakukan evaluasi terhadap Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan, dan dilakukan penyesuaian terhadap Data Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan. Data yang telah akurat dan benar dihimpun kembali menjadi Data Induk Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan dan melaporkan hasil yang diperoleh kepada Penanggung Jawab Pendataan/Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.

Tugas pendataan Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan dilakukan oleh Bidang Pendataan dan Penetapan. Adapun Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai Tugas Kegiatan Pendataan Wajib Pajak dan Wajib Retribusi serta melakukan Kegiatan Penetapan. Dalam pelaksanaannya, Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai tugas menyusun Program Kerja Bidang Pendataan dan Penetapan berdasarkan Kebijakan dan Program Kerja Kepala Dinas dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Tugas lainnya yang harus dilaksanakan oleh Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan adalah memantau dan mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas di Bidang Pendataan dan Penetapan dengan membandingkan antara Rencana dan Program yang ada dengan Realisasi yang dicapai untuk mengetahui perkembangan dan permasalahan yang ada untuk dicarikan jalan keluarnya serta membuat Laporan Pelaksanaan Tugas di Bidang Pendataan dan Penetapan berdasarkan Hasil Kerja yang dicapai sebagai Bahan Evaluasi bagi Pimpinan.

Menurut Kepala Seksi Kebersihan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, Seksi Pendataan melakukan tugas dan fungsi antara lain melakukan Pendaftaran dan Pendataan untuk Wajib Pajak/Wajib Retribusi baru dengan cara Penetapan Kepala Daerah (*Official Assesment*), Melakukan Kegiatan Pendaftaran dengan cara dibayar sendiri (*Self Assesment*), serta Melakukan Kegiatan Pendataan dengan cara Penetapan Kepala Daerah (*Official Assesment*) untuk Wajib Pajak/Wajib Retribusi yang sudah memiliki

NPWPD. Tugas lainnya adalah Memantau dan Mengevaluasi Hasil Pelaksanaan Tugas di Bidang Pendaftaran dan Pendataan dengan membandingkan antara Rencana dan Program yang ada dengan Realisasi yang dicapai untuk mengetahui perkembangan dan permasalahan yang ada untuk dicarikan jalan keluarnya sekaligus membuat Laporan Pelaksanaan Tugas berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai Bahan Evaluasi bagi Pimpinan.

Adapun tugas Seksi Perhitungan dan Penetapan Dalam kegiatan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan adalah membuat Nota Perhitungan atas dasar Kartu Data, Hasil Pemeriksaan atau Keterangan lain terhadap Kegiatan Penetapan dengan cara Penetapan Kepala Daerah (*Official Assesment*), dibayar (*Self Assesment*) dan Penetapan Secara Jabatan. Menerima Surat Permohonan, Menyiapkan Surat Perjanjian Angsuran dan Surat Pemberitahuan Penolakan Angsuran serta menyampaikannya kepada WP/WR. Menerima Surat Permohonan Penundaan Pembayaran, Menyiapkan Surat Persetujuan dan Surat Pemberitahuan Penolakan Penundaan Pembayaran serta menyampaikannya kepada WP/WR.

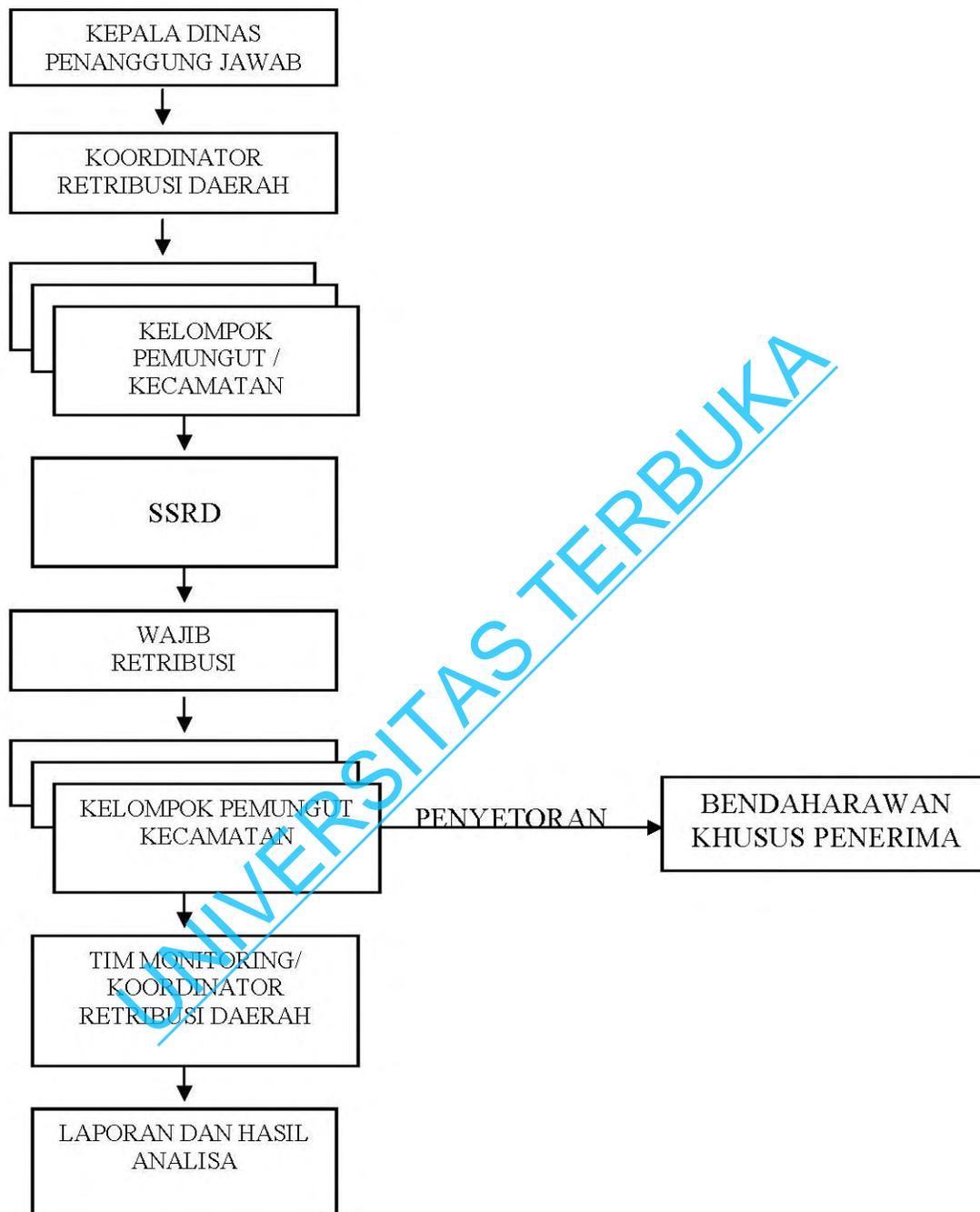
Menurut Kepala Seksi Kebersihan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, untuk biaya pendataan dan pemutakhiran data, penetapan, penagihan dan pembukuan retribusi pelayanan persampahan/ kebersihan Kabupaten Sintang ini sepenuhnya dibebankan pada Anggaran Belanja Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang. Dengan mengingat pentingnya Pendataan ini bagi dasar dan

Peningkatan Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan, maka pelaksanaan Pendataan dan Memutakhiran Data Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan dilakukan pada bulan Juli-September tahun berjalan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tahapan pendataan 2 belum dapat dilakukan semua. Akibatnya, proses pendataan dan pemutakhiran data wajib pajak dan wajib Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan di Kabupaten Sintang belum optimal. Hal ini diketahui dari masih banyaknya wajib retribusi yang belum terdata.

Menurut Kepala Seksi Kebersihan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan yang berkesinambungan dan terus menerus merupakan salah satu bentuk Pembelajaran dan Sosialisasi serta Pembinaan langsung kepada Masyarakat tentang pentingnya membayar Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan untuk memenuhi Kewajiban kepada Daerah untuk turut serta dalam Pembangunan dan Perkembangan Daerah yang lebih mapan.

Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan suatu Petunjuk Teknis Penagihan Pajak dan Retribusi Daerah yang dapat dijadikan dasar Prosedur Penagihan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan agar memiliki keseragaman tindakan dalam Pembinaan. Proses Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3. Proses Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang

Sumber : Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, 2009.

Dalam Pelaksanaan Penagihan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan, Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang sebagai penanggung jawab Penerimaan Daerah menunjuk Koordinator Pemungut untuk satu jenis atau lebih Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan di Lingkungan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang. Dari SKRD yang telah ditetapkan sebelumnya Koordinator Pemungut membuat kelompok kecil Pemungut Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan untuk masing-masing Kecamatan yang bekerja sama dengan Pemungut di Tingkat Kecamatan.

Kelompok Pemungut membuat Surat Setoran Retribusi Daerah berdasarkan SKRD yang telah ditetapkan pada masing-masing Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan dan dibuat dalam 5 (lima) rangkap yaitu : Lembar 1: Wajib Retribusi, Lembar 2: Bendaharawan Khusus Penerima, Lembar 3: Bagian Penetapan, Lembar 4: Penagihan, serta Lembar 5: Pembukuan dan Pelaporan. Kelompok Pemungut melakukan Penagihan kepada Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan pada masing-masing Kecamatan sesuai dengan SSRD yang telah ditetapkan sebelumnya.

Setoran Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan yang telah diterima disetorkan kepada Bendaharawan Khusus Penerima (BKP) Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang dan dibuatkan Daftar Rekapitulasi Penerimaan Pajak/Retribusi Daerah untuk masing-masing

Kecamatan oleh Kelompok Pemungut sebagai Laporan yang dibuat dalam rangkap 7 (tujuh) yang terdiri dari : Lembar 1: Kelompok Pemungut, Lembar 2: Bendaharawan Khusus Penerima, Lembar 3: Koordinator Pajak, Lembar 4: Koordinator Pajak, Lembar 5: Koordinator Pajak, Lembar 6: Koordinator Pajak, dan Lembar 7: Koordinator Pajak.

Kelompok Pemungut membuat Laporan kepada Koordinator-Koordinator Penagihan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Sintang. Koordinator-Koordinator Penagihan Pajak dan Retribusi Daerah melakukan Rapat Konsultasi dengan Tim Monitoring untuk dilakukan Analisa dan evaluasi terhadap Fluktuasi besarnya Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan. Hasil Analisa dan Evaluasi yang dilakukan pada Rapat Konsultasi dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil dan Analisa Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan sebagai Laporan kepada Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang selaku penanggung jawab.

Kepala Instansi Pengelola diberikan Biaya Operasional 5 % dari seluruh Penerimaan yang telah disetor ke Kas Daerah. Tata Cara Permintaan Pembayaran Upah Pungut dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati. Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan dipungut di Wilayah Kabupaten Sintang. Retribusi yang terutang dipungut di Daerah tempat Pelayanan diberikan.

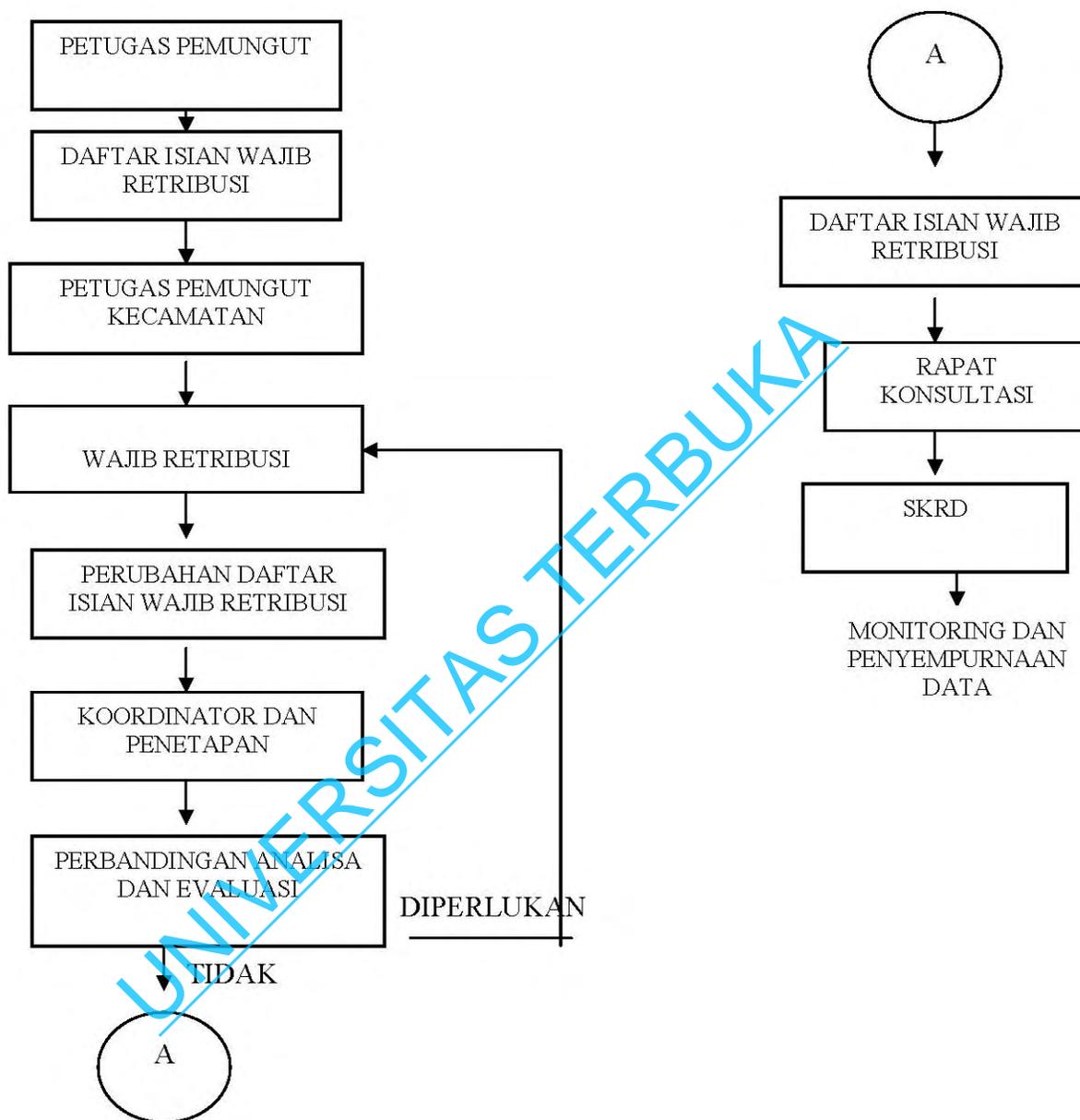
Proses pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan yang dilakukan secara terus-menerus dalam rentang waktu yang tetap sangat diperlukan

sebagai bentuk Pembinaan dan Penyadaran kepada Masyarakat akan Kewajiban. Penagihan yang dilaksanakan secara konsisten juga menjadi ajang Sosialisasi secara tidak langsung.

Dalam Pelaksanaannya, Bidang Pembukuan dan Penagihan mempunyai tugas memantau dan Mengevaluasi Hasil Pelaksanaan Tugas di Bidang Pembukuan dan Penagihan dengan membandingkan antara Rencana dan Program yang ada dengan Realisasi yang dicapai untuk mengetahui perkembangan dan permasalahan yang ada untuk dicarikan jalan keluarnya. Membuat Laporan Pelaksanaan Tugas di Bidang Pembukuan dan Penagihan berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai Bahan Evaluasi bagi Pimpinan.

Bidang Bidang Pembukuan dan Penagihan terdiri atas Seksi Penagihan Pajak dan Retribusi. Seksi Penagihan Pajak dan Retribusi melakukan tugas dan fungsi Melakukan Penagihan Tunggal Pajak Daerah, dan Retribusi Daerah, Penyelesaian Keberatan dan Banding. Kegiatan Pembetulan, Pembatalan dan Pengurangan Ketetapan serta Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administrasi dan Pengembalian Pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tahapan Proses Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang belum dapat dilakukan semua. Akibatnya, walaupun nilai Pelayanan Persampahan/ Kebersihan tidak terlalu mahal (biasa saja) namun masih banyak warga masyarakat yang tidak bersedia membayar retribusi.



Gambar 4.4. Proses Pelaporan dan Evaluasi Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang

Sumber : Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, 2009.

Menurut Kepala Seksi Kebersihan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, pelaporan dan evaluasi Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan hanya dilakukan pada tahap penyempurnaan Data Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan. Hal ini dilakukan pada data-data yang mengalami perubahan secara signifikan. Proses Pelaporan dan Evaluasi ini adalah Petugas Pendata dan Pemungut mendatangi Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan pada Masa Pajak/Masa Rertribusi. Petugas Pendata dan Pemungut melakukan mencatat dan menganalisa apabila terjadi perubahan-perubahan pada Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan.

Koordinator melakukan Konsultasi kepada Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tentang perubahan-perubahan yang terjadi. Koordinator Pendataan melakukan penyesuaian terhadap Data Induk Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan dan melampirkan hasil Evaluasi dan alasan-alasan perubahan (apabila terjadi perubahan) sebagai Laporan kepada Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.

Berdasarkan Gambar 4.4. Proses Pelaporan dan Evaluasi Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang dilakukan oleh Seksi Pembukuan dan Pelaporan yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan Kegiatan Pembukuan untuk setiap jenis Penetapan, Penerimaan

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta Pendapatan Daerah lainnya. Memantau dan Mengevaluasi Hasil Pelaksanaan Tugas di Bidang Pembukuan dan Pelaporan dengan membandingkan antara Rencana dan Program yang ada dengan Realisasi yang dicapai untuk mengetahui perkembangan dan permasalahan yang ada untuk dicarikan jalan keluarnya.

Tahapan Proses Pelaporan dan Evaluasi Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang sebagaimana terlihat pada Gambar 4.4 belum dapat dilakukan semua. Akibatnya, proses monitoring dan evaluasi belum berjalan sebagaimana mestinya.

Menurut Kepala Seksi Kebersihan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan dipungut atas setiap Pelayanan Persampahan/Kebersihan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Obyek Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan meliputi: Pengambilan dan Pengumpulan Sampah dari Sumber ke TPS, atau; Pengambilan dan Pengangkutan dari TPS ke TPA; Penyediaan TPA; serta Pengelolaan dan atau Pemusnahan Sampah di TPA. Dikecualikan dari Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan adalah: Pelayanan Kebersihan Jalan Umum dan Pelayanan Kebersihan Taman Ruangan Tempat Umum.

Obyek Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan Retribusi. Prinsip dan Sasaran dalam Penetapan

Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi dimaksudkan untuk menutupi biaya Penyelenggaraan Pelayanan dengan mempertimbangkan kemampuan Masyarakat dan Aspek Keadilan. Biaya sebagaimana dimaksud antara lain Biaya Pengambilan, Pengumpulan, Pengangkutan dan Pengelolaan Sampah dan atau Pemusnahan Sampah termasuk Sewa Lokasi TPA.

Struktur Tarif golongan berdasarkan Pelayanan yang diberikan, jenis serta volume Sampah yang dihasilkan dan kemampuan Masyarakat. Satuan dan Besarnya Tarif Pengambilan, Pengangkutan, Pengolahan dan Pemusnahan Sampah Rumah Tangga : Luas Bangunan < 71 m² Rp. 1.000,-/bulan, Luas Bangunan 72 m² sampai dengan 300 m² Rp. 2.000,-/bulan dan Luas Bangunan > 300 m² Rp. 3.000,-/bulan. Tarif Pengambilan, Pengangkutan, Pengolahan dan Pemusnahan Sampah Perdagangan, antara lain: Pasar, Pertokoan, Rumah Makan dan Restoran : Kecil (Volume Sampah 0,51 m³/hari) Rp. 15.000/bulan, Sedang (Volume Sampah 0,51 m³ sampai dengan 0.75 m³/hari) Rp. 20.000/bulan, dan Besar (Volume Sampah 0,76 m³ keatas/hari) Rp. 25.000/bulan.

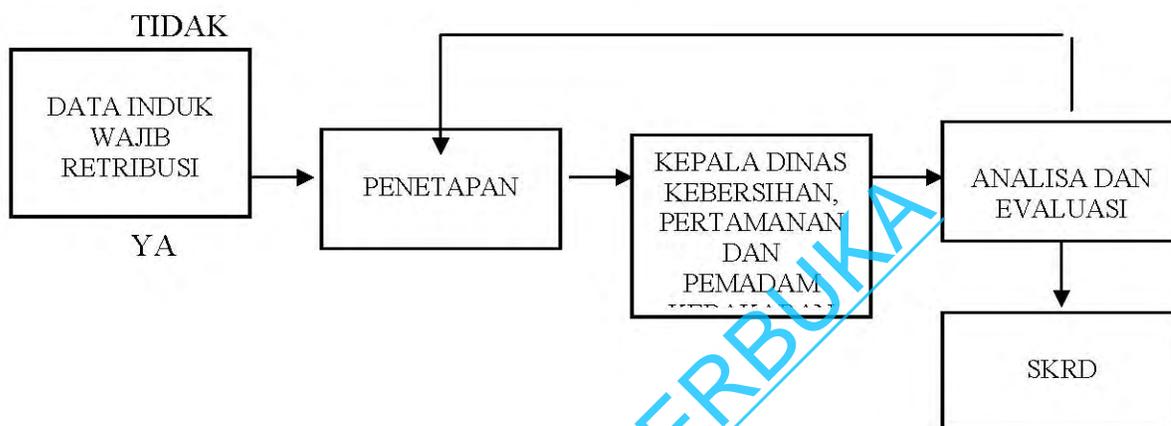
Tarif Pengambilan, Pengangkutan, Pengolahan dan Pemusnahan Sampah Industri antara lain : Rumah Sakit, Hotel, Pabrik dan Losmen: Kecil (Volume Sampah 0,51 m³/hari) Rp. 25.000/bulan, Sedang (Volume Sampah 0,51 m³ sampai dengan 0.75 m³/hari) Rp. 30.000/bulan dan Besar (Volume Sampah 0,76 m³ keatas/hari) Rp. 35.000/bulan. Tarif Pengambilan, Pengangkutan, Pengolahan dan Pemusnahan Sampah Perdagangan, antara lain : Pasar Kaki Lima dan

Emperan: Kecil (Volume Sampah 0,01 m³ sampai dengan 0.25 m³/hari) Rp. 5.000/bulan, dan Sedang (Volume Sampah 0,25 m³ sampai dengan 0.50 m³/hari) Rp. 10.000/bulan .

Tarif Pengambilan, Pengangkutan, Pengolahan dan Pemusnahan Sampah Kantor Badan Usaha, Kantor Pemerintah/Swasta dan Bangunan Pergudangan: Kecil (Luas Bangunan < 71 m²) Rp. 20.000,-/bulan, Sedang (Luas Bangunan 72 m² sampai dengan 300 m²) Rp. 25.000,-/bulan dan Besar (Luas Bangunan > 300 m²) Rp. 30.000,-/bulan. Untuk Pemilik Perusahaan Angkutan Umum, terhadapnya berlaku ketentuan tarif berdasarkan jumlah Armada/Mobil yang dioperasikan dan dikenakan tarif berdasarkan jenis Trayek: Dalam Kota Rp. 5.000/bulan, Antar Kota dalam Kabupaten Rp. 7.500/bulan, sedangkan Antar Kota dalam Propinsi Rp. 10.000/bulan. Untuk Mobil Angkutan Barang, tarif berdasarkan bongkar muat di Terminal/Lokasi yang telah ditentukan sebagai berikut : Dump Truck Rp. 5.000/rit, Truck/Truck Box Rp. 3.000/rit, dan Pick Up Rp. 2.000/rit. Penggunaan Jasa TPA oleh orang pribadi atau badan Rp. 25.000/bulan.

Penetapan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan merupakan rangkaian pelaksanaan lanjutan terhadap data yang telah diperoleh dalam Pendataan yang menyeluruh dan Komprehensif. Data yang telah diperoleh dalam Proses Pendataan harus dianalisa terlebih dahulu untuk mendapatkan suatu hasil

Perhitungan Retribusi Daerah bagi setiap Wajib Retribusi dan dituangkan dalam bentuk Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).



Gambar 4.5. Proses Penetapan Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang

Sumber : Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, 2009.

Bidang Penetapan Membuat SKPD dan SKRD dibuat dalam rangkap 5 (lima) yang terdiri atas: Lembar 1: Wajib Retribusi, Lembar 2: Bendaharawan Khusus Penerima, Lembar 3: Bagian Penetapan, Lembar 4: Penagihan, dan Lembar 5: Pembukuan dan Pelaporan. Surat Penetapan diserahkan kepada Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang untuk dilakukan Analisa dan Evaluasi. Apabila terdapat kesalahan dalam Penetapan, harus segera ditinjau ulang oleh bagian Penetapan dan diajukan kembali untuk ditetapkan menjadi Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD). Masa Retribusi adalah jangka waktu yang lamanya 1 (satu) hari dan 1 (satu) bulan

atau ditetapkan oleh Bupati. Saat Retribusi terutang adalah pada saat diterbitnya SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

Dari Gambar 4.5 Proses Penetapan Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang belum disosialisasikan secara optimal kepada warga masyarakat. Sehingga masih banyak warga masyarakat yang tidak bersedia membayar retribusi.

Menurut Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran, Bupati Sintang atau Pejabat yang ditunjuk karena Jabatan atau atas Permohonan Wajib Retribusi dapat membetulkan atau melakukan Evaluasi atas SKRD, Surat Ketetapan Retribusi Daerah Kurang Bayar (SKRDKB), Surat Ketetapan Retribusi Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKRDKBT), Surat Ketetapan Retribusi Daerah Lebih Bayar (SKRDLB), atau Surat Ketetapan Retribusi Daerah Nihil (SKRDN) yang dalam Penetapan dan Penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung dan atau kekeliruan. Dalam hal Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar dikenakan Sanksi Administrasi berupa bunga 2 % (dua persen) setiap bulan dari Retribusi yang terutang atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan STRD. Pengeluaran Surat Teguran/Peringatan/Surat lain yang sejenis sebagai awal tindakan pelaksanaan Penagihan Retribusi dikeluarkan setelah 7 (tujuh) hari sejak jatuh tempo pembayaran.

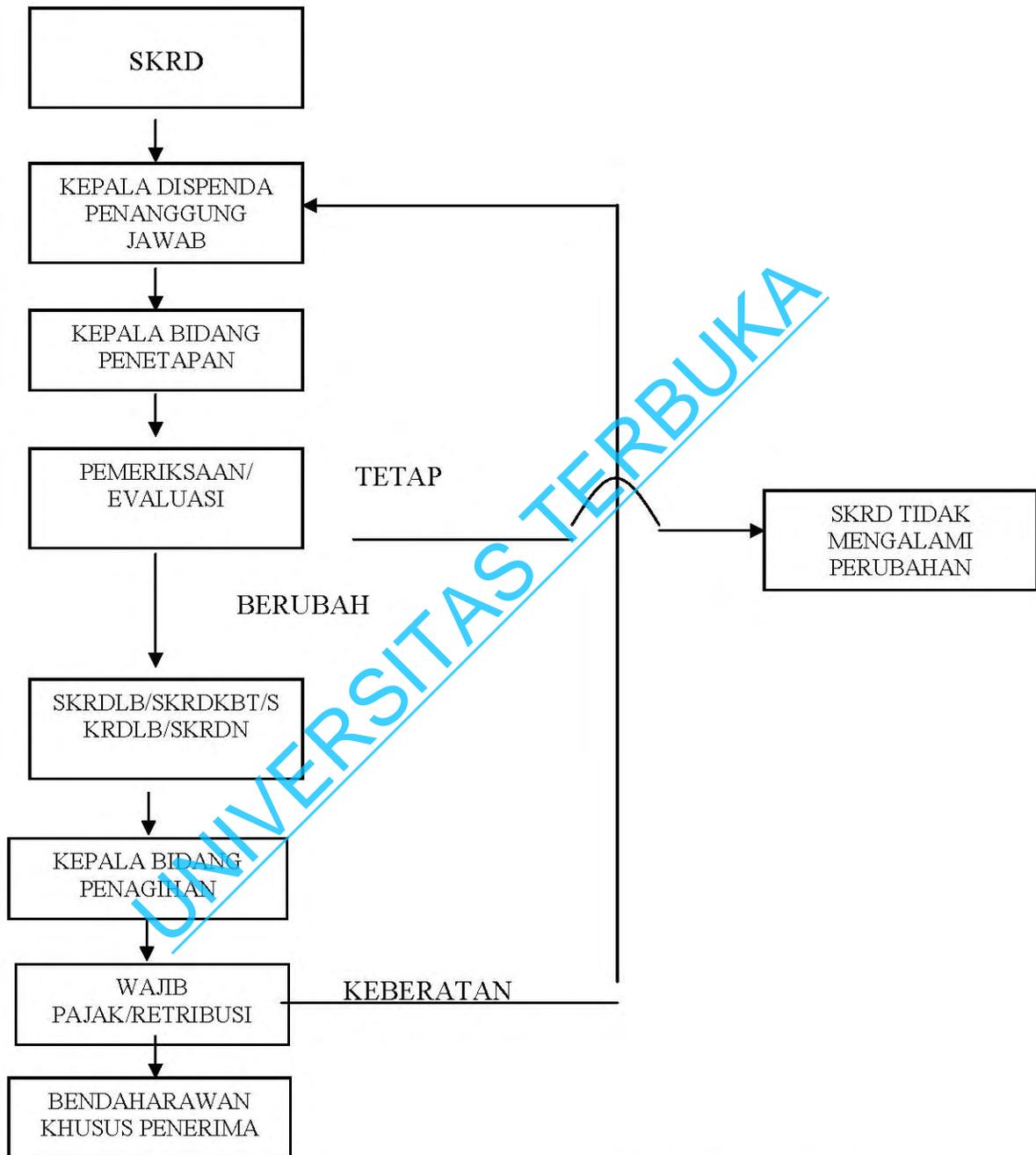
Dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah Tanggal Surat Teguran/Peringatan/Surat lain yang sejenis, Wajib Retribusi harus melunasi Retribusi yang terutang. Surat Teguran/Peringatan atau Surat lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini dilakukan oleh Pejabat yang ditunjuk. Hak untuk melakukan Penagihan Retribusi, Kedaluwarsa setelah melampaui jangka waktu 3 (tiga) tahun dihitung sejak saat terutangnya Retribusi, kecuali apabila Wajib Retribusi melakukan Tindak Pidana di bidang Retribusi. Kedaluwarsa Penagihan Retribusi tertangguh apabila diterbitnya Surat Teguran, atau ada Pengakuan Utang Retribusi dari Wajib Retribusi baik langsung maupun tidak langsung.

Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah diberi Wewenang Khusus sebagai Penyidik untuk melakukan Penyidikan Tindak Pidana di bidang Retribusi Daerah. Wewenang Penyidik adalah Menerima, Mencari, Mengumpulkan dan Meneliti Keterangan atau Laporan berkenaan dengan Tindak Pidana di bidang Retribusi Daerah agar Keterangan Laporan tersebut menjadi lengkap dan jelas. Wewenang lainnya adalah Meneliti Mencari dan Mengumpulkan Keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan Tindak Pidana di bidang Retribusi Daerah; Meminta Keterangan dan Bahan Bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan Tindak Pidana bidang Retribusi Daerah; Memeriksa Buku-Buku, Catatan-Catatan dan Dokumen lain berkenaan dengan Tindak Pidana bidang Retribusi Daerah; serta Melakukan Penggeledahan untuk mendapatkan

Bahan Bukti Pembukuan, Pencatatan dan Dokumen-Dokumen lain, serta melakukan Penyitaan terhadap Bahan Bukti tersebut.

Penyidik sebagaimana memberitahukan dimulainya Penyidikan dan menyampaikan hasil Penyidikannya kepada Penuntut Umum, melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia. Wajib Retribusi yang tidak melaksanakan kewajibannya sehingga merugikan Keuangan Daerah diancam Pidana Kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau Denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah Retribusi Terutang. Tindak pidana yang dimaksud adalah Pelanggaran.

Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran melalui Kepala Bidang Penetapan melakukan Analisa dan Evaluasi terhadap SKRD dan atau melakukan Pemeriksaan kepada Wajib Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan atas segala sesuatu yang berkaitan dengan Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan. Dari hasil-hasil temuan yang diperoleh Kepala Bidang Penetapan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran membuat Laporan Hasil Analisa dan Evaluasi terhadap Wajib Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan yang dibuat dalam 3 rangkap, yaitu : Lembar 1: Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran, Lembar 2: Kepala Bidang Penetapan, dan Lembar 3: Wajib Pajak/Retribusi Daerah.



Gambar 4.6. Proses Penerbitan SKPDKB, SKPDKBT, SKPDLB, SKPDN, Keberatan Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang

Sumber : Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, 2009.

Berdasarkan Laporan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Penetapan, selanjutnya akan diterbitkan SKPDKB, SKPDKBT, SKPDLB, atau SKPDN yang ditujukan kepada Wajib Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan yang dibuat dalam 5 rangkap, yaitu : Lembar 1: Wajib Pajak/Retribusi, Lembar 2: Bendaharawan Khusus Penerima, Lembar 3: Bagian Penetapan, Lembar 4: Penagihan, dan Lembar 5: Pembukuan dan Pelaporan.

Dengan Surat Ketetapan Baru yang dikeluarkan, Kepala Bidang Penagihan membuat Surat Setoran Pajak Daerah dan melakukan Penagihan kepada Wajib Retribusi Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan yang dibuat dalam 5 rangkap, yaitu : Lembar 1: Wajib Pajak/Retribusi; Lembar 2: Bendaharawan Khusus Penerima; Lembar 3: Bagian Penetapan; Lembar 4: Penagihan; dan Lembar 5: Pembukuan dan Pelaporan.

Selain Surat Ketetapan Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran, Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan dapat mengajukan keberatan secara tertulis dengan mengungkapkan alasan-alasan yang jelas atas Ketetapan Retribusi yang telah diberikan kepadanya, yaitu : Surat Ketetapan Retribusi Daerah; Surat Ketetapan Retribusi Daerah Kurang Bayar; Surat Ketetapan Retribusi Daerah Kurang Bayar Tambahan; Surat Ketetapan Retribusi Daerah Lebih Bayar ; dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah Nihil.

Proses pengajuan Keberatan Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kabupaten Sintang sangat jarang terjadi. Pada umumnya warga masyarakat langsung membayar begitu petugas datang memungut. Pembiayaan dalam melaksanakan Pelayanan pengelolaan sampah tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.23. Pembiayaan dalam melaksanakan Pelayanan pengelolaan sampah

No	Sumber Pembiayaan	Jumlah	Persentase
1	APBN	-	-
2	APBD Provinsi	-	-
3	APBD Kabupaten	32	71,12
4	Bantuan Luar Negeri	-	-
5	Retribusi	13	28,88
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 17, Mei 2009.

Sebagian besar responden menyatakan pembiayaan dalam melaksanakan Pelayanan pengelolaan sampah dialokasikan pada APBD Kabupaten setiap tahunnya. Jumlah anggaran dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah Menurut Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang berkisar antara Rp 101 – Rp 200 juta. Jumlah anggaran yang tersedia belum cukup untuk mendukung pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah. Oleh karena itu, perlu diupayakan sumber dana lainnya. Salah satu sumber pendanaan yang dapat dikembangkan adalah melalui retribusi sampah.

Sehubungan dengan hal tersebut, mengenai teknis pemungutan retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24. Teknis Pemungutan Retribusi Persampahan Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Petugas langsung menagih pada subjek retribusi	5	11,11
2	Melalui pembayaran rekening listrik,telpon,PDAM dll	40	88,89
3	Subjek retribusi langsung membayar pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang	-	-
4	Lain-lain	-	-
	Jumlah	45	

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 20, Mei 2009.

Data mengenai teknis pemungutan retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang sebagaimana tersaji di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan tersebut melalui pembayaran rekening listrik,telpon,PDAM dll. Pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam

Kebakaran Kabupaten Sintang mengenai efektifitas teknis pemungutan retribusi persampahan yang dilakukan tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.25. Pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Efektifitas Teknis Pemungutan Retribusi Persampahan Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, efektif	7	15,56
2	Tidak efektif	38	84,44
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 21, Mei 2009.

Data mengenai efektifitas teknis pemungutan retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang sebagaimana tergambar di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan bahwa pemungutan tersebut tidak efektif. Hal ini disebabkan masih banyak warga masyarakat yang enggan membayar retribusi tersebut.

Selanjutnya pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam

Kebakaran Kabupaten Sintang mengenai nilai retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.26. Pernyataan masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang Mengenai Nilai Retribusi Persampahan Yang Dilakukan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Murah	17	37,78
2	Mahal	-	-
3	Biasa saja	28	62,22
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 22, Mei 2009.

Sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan bahwa nilai retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tidak terlalu mahal (biasa saja). Retribusi yang tertuang dipungut di wilayah Daerah tempat pelayanan diberikan dimana masa Retribusi adalah jangka waktu yang lamanya 1 (satu) bulan. Saat Retribusi terulang adalah

pada saat diterbutkannya SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan. Pemungutan retribusi tidak dapat diborongkan. Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

Aspek lainnya dalam pelayanan pengelolaan sampah adalah pelibatan masyarakat. Mengenai pelibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27. Pelibatan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Sampah

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya, melibatkan	25	55,56
2	Tidak melibatkan	20	44,44

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 23, Mei 2009.

Data pada tabel memperlihatkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan bahwa masyarakat terlibat dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah. Sedangkan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.28. Peran Serta Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Sampah

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Aktif	3	6,67
2	Kurang aktif	42	93,33
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 24, Mei 2009.

Menurut Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang secara umum peran serta masyarakat di Kota Sintang dalam mengelola kebersihan masih rendah hal ini dapat dilihat dengan masih ada penumpukan sampah pada bagian pinggir sungai dan pinggiran jalan dan dipasar-pasar. Dalam hal ini faktor penyebabnya antara lain masih kurangnya kesadaran masyarakat dan rendahnya tingkat pendidikan dari sebagian masyarakat serta kemampuan aparat pengelola dalam memberikan pengarahan dan penyuluhan serta sarana/prasarana yang masih terbatas. Aspek ini memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan kawasan yang bersih, indah, sehat dan aman. (**Sumber:** Hasil Wawancara, Mei 2009).

Keterlibatan masyarakat dalam aspek pelayanan pengelolaan sampah tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.29. Keterlibatan Masyarakat Dalam Aspek Pelayanan Pengelolaan Sampah

No	Aspek Pelayanan Pengelolaan Sampah	Keterlibatan Masyarakat		Jumlah
		Terlibat	Tidak Terlibat	
1	aspek kelembagaan	-	45	45
2	aspek perumusan kebijakan/ peraturan	-	45	45
3	aspek teknis operasional	35	10	45
4	aspek pembiayaan	35	10	45

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 25, Mei 2009.

Sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat pelayanan pengelolaan sampah hanya terbatas pada aspek teknis operasional dan aspek pembiayaan saja. Sedangkan pada aspek kelembagaan maupun aspek perumusan kebijakan belum dapat dilakukan.

Sementara itu, dilihat dari aspek kesehatan lingkungan dan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.30. Aspek Kesehatan Lingkungan Dan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Sampah

No	Jawaban Subjek Penelitian	Jumlah	Persentase
1	Ya	38	84,44
2	Tidak	7	15,56
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 26, Mei 2009.

Sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan aspek kesehatan lingkungan merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang. Indikasi aspek kesehatan lingkungan dan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.31. Indikasi Aspek Kesehatan Lingkungan Dan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengelolaan Sampah

No	Sumber Pembiayaan	Jumlah	Persentase
1	Berkurangnya penyakit malaria/demam berdarah yang ditularkan oleh nyamuk yang bersarang pada sampah	13	28,88
2	Berkurangnya penyakit disentri/tipes dari lalat dan kecoak yang berkembang pada sampah	11	24,44
3	Berkurangnya penyakit cacing dari tanah yang dikotori sampah	7	15,55
4	Berkurangnya penyakit saluran pernapasan akibat bau sampah yang busuk	4	8,88
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 27, Mei 2009.

Indikasi aspek kesehatan lingkungan dan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah terlihat antara lain melalui gejala: berkurangnya

penyakit malaria/demam berdarah yang ditularkan oleh nyamuk yang bersarang pada sampah; berkurangnya penyakit disentri/tipes dari lalat dan kecoak yang berkembang pada sampah; berkurangnya penyakit cacing dari tanah yang dikotori sampah serta berkurangnya penyakit saluran pernapasan akibat bau sampah yang busuk.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Persampahan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.

Secara teknis administratif Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Persampahan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.32. Faktor-Faktor Teknis Administratif Dalam Melaksanakan Pelayanan Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Faktor-Faktor	Jumlah	Persentase
1	Tidak tersedianya anggaran yang memadai	23	51,12
2	Tidak tersedianya juklak/juknis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan Pelayanan Pengelolaan Sampah	12	26,67
3	Kurangnya koordinasi antar instansi yang terkait	3	6,67
4	Kurangnya perhatian pemerintah terhadap pelaksanaan pemungutan sampah	2	4,45
5	Jadwal kerja yang belum tersusun secara sistematis	5	11,12
	Jumlah	45	100

Sumber: Data Hasil Kuesioner Nomor 28, Mei 2009.

Sebagian besar masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyatakan faktor-faktor teknis administratif dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah: tidak tersedianya anggaran yang memadai. Selain itu tidak tersedianya juklak/juknis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah, kurangnya koordinasi antar instansi yang terkait; kurangnya perhatian pemerintah terhadap pelaksanaan pemungutan sampah serta jadwal kerja yang belum tersusun secara sistematis

Faktor-Faktor operasional dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.33. Faktor-Faktor Operasional Dalam Melaksanakan Pelayanan Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

No	Kendala Administratif	Jumlah	Persentase
1	Sarana dan prasarana tidak memadai	11	24,45
2	Partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi persampahan rendah	16	35,56
3	Metode pendekatan yang dilakukan petugas tidak tepat	2	4,45
4	Jumlah petugas belum mencukupi	9	20,00
5	Kualitas petugas rendah	2	4,45
6	Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai arti penting pengelolaan sampah	5	11,12
	Jumlah	45	100

Sumber: Kuesioner Nomor 29, Mei 2009.

Faktor-faktor operasional dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah: sarana dan prasarana tidak memadai serta partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi persampahan rendah. Jumlah peralatan kebersihan yang tersedia pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

a. Alat angkut sampah

- Dump truck : 6 unit (2 rusak)
- L. truck : 2 unit (1 rusak)
- Arm roll truck : 2 unit (2 rusak)
- Gerobak tarik : 21 unit
- Gerobak dorong : 20 unit

b. Wadah penampungan sampah

- Keranjang : 680 buah
- Bin plastik : 120 buah
- Container : 9 unit (3 rusak)
- Landasan container : 7 unit
- TPS fibre glass : 28 unit (18 rusak)
- TPS beton 3 m kubik : 4 unit
- TPS beton 1 m kubik : 20 unit
- Depo : 3 unit
- TPA : 3 unit
- Tong sampah 0,60 m kubik : 218 unit

c. Alat penunjang kebersihan

- Sapu rotan : 600 buah
- Sapu lidi : 250 buah
- Parang : 30 buah
- Arit : 180 buah
- Cangkul : 180 buah
- Sekop : 140 buah
- ceker : 200 buah

d. Alat penunjang lainnya

- Mesin rumput : 30 unit

- Mesin chain saw : 2 unit
- Mesin robin : 3 unit

Faktor lainnya adalah partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi persampahan rendah; metode pendekatan yang dilakukan petugas tidak tepat; jumlah petugas belum mencukupi; kualitas petugas rendah serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai arti penting pengelolaan sampah

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan persampahan yang diberikan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang belum optimal. Hal ini ditunjukkan manajemen pengelolaan persampahan belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan misalnya nilai ekonomi sampah dan dampak lingkungan bahaya sampah terhadap kehidupan belum mendapat perhatian. Aspek peraturan/hukum yaitu Peraturan Daerah yang mengatur masalah persampahan belum diterapkan secara maksimal, aspek teknis Operasional yaitu yang menyangkut teknis pengelolaan persampahan mulai dari pengumpulan sampai pada pembuangan akhir belum dilaksanakan sebagaimana mestinya.
2. Faktor-faktor yang melingkupi belum optimalnya Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang dari aspek teknis administratif adalah anggaran yang masih kecil atau kuran memadai; tidak tersedianya juklak/juknis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah; kurangnya koordinasi antar instansi yang terkait; kurangnya perhatian pemerintah terhadap pelaksanaan pemungutan sampah serta jadwal kerja yang belum

tersusun secara sistematis. Aspek operasional adalah: sarana dan prasarana tidak memadai; partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi persampahan rendah; metode pendekatan yang dilakukan petugas tidak tepat; jumlah petugas belum mencukupi; kualitas petugas rendah serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai arti penting pengelolaan sampah

B. Saran

1. Guna melaksanakan manajemen pengelolaan persampahan khususnya mengantisipasi peningkatan volume sampah yang makin bertambah Pelayanan Pengelolaan Sampah yang selama ini dilakukan kiranya dapat ditingkatkan lagi pelaksanaannya, khususnya pada peningkatan partisipasi masyarakat dan pendanaan. Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan pengelolaan sampah hendaknya tidak hanya terbatas pada aspek teknis operasional dan aspek pembiayaan saja. Tapi diperluas pada aspek kelembagaan maupun aspek perumusan kebijakan.
2. Peningkatan sumber anggaran yaitu melalui retribusi hendaknya dicari alternatif pemungutan yang lebih efektif. Misalnya dengan melakukan kerjasama pengurus RT/RW. Selain itu, bagi warga yang enggan membayar retribusi dilakukan pendekatan secara persuasif. Intensitas pemberian petunjuk penanganan sampah-sampah yang berbahaya dapat

ditingkatkan, sehingga masyarakat mengerti cara penanganan sampah-sampah yang berbahaya. Hendaknya disediakan juklak/juknis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah serta secara intensif melakukan koordinasi antar instansi yang terkait.

3. Guna penelitian lebih lanjut, diharapkan dapat difokuskan pada manajemen pengelolaan sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ashari, ET. (2003). *Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Era Persaingan Bebas*. Jakarta: Forum Inovasi UI.
- Atong, P. (2006). "Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Otonomi Daerah". *Fokus* Nomor 6 Tahun VI, September 2006 ISSN 1693-0762.
- Bacal, R. (2001). *Performance Management (Memberdayakan Karyawan, Meningkatkan Kinerja Melalui Umpan Balik Dan Mengukur Kinerja)*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- BKN. (2001). *Manajemen Kinerja SDM*. Jakarta: Badan Kepegawaian Negara.
- Dessler. (2007). *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFE.
- Diamar,S. (2003). *Beberapa Catatan Kunci Dimensi Politik Pelayanan Publik*. Jakarta: Forum Inovasi UI.
- Handoko, T.H. (2000). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardjosoekarto. (2004). *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima*. Jakarta: Bisnis dan Birokrasi No. 3, Vol. IV, September 2004.
- Islamy, M. I. (1999). *Profesionalisasi Pelayanan Publik. Makalah, disampaikan pada Pelatihan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pemerintah Daerah Dalam Era Globalisasi*. Pemerintah Kabupaten Trenggalek.
- Dinas Kebersihan Dan Kebakaran Kabupaten Sintang. (2005). *Upaya Pencegahan dan Penanggulangan Bahaya Kebakaran*.
- Keputusan Bupati Sintang. *Nomor 376 Tahun 2000 Tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 14 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Mengenai Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Kebersihan Dan Kebakaran*.
- Moenir, AS, (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moleong, L.J. (1995). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (1998). *Kepemimpinan Efektif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pres.
- Nawawi,H. (2001). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pres.
- Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1978 tentang *Daftar Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil*.
- Purwanto dan Kusrini. (2007). *Excellent Services, Diklat Perjenjangan Manajer Madya*. Jakarta: PT. Angkasa Pura II.
- Pudiklat BPKP. (2000). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Badan Pemeriksa Keuangan.
- Soepodo,H. (2003). *Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan, Pelaksanaan dan Evaluasi Pelayanan Publik di Kota Surakarta*. Jakarta: Forum Inovasi UI.
- Sugiarto. (2004). *Management Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Pinter Konsultama.
- Sutopo dan Sugiyanti. (1998). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Supriyatna, T. (2006). *Administrasi Birokrasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Nimas Multina.
- Suryabrata, S. (2000). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo
- Suryadi, P. (1999). *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta:LAN.
- Sutrinso, (2005) *Partisipasi Masyarakat Dalam Upaya Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran*. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Wahab, A.S. (1998). *Reformasi Pekayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Responsif Dan Berkualitas*. PPSUB, Malang.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Selain Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, apakah ada instansi/lembaga lainnya yang terlibat dalam manajemen pengelolaan sampah di Kota Sintang? Jika ada, instansi/lembaga apa saja yang terlibat dalam manajemen pengelolaan sampah di Kota Sintang? Dalam hal apa saja keterlibatan tersebut?
2. Apakah terdapat peraturan/hukum yang mengatur mengenai manajemen pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang? Jika ada, dalam bentuk apa peraturan/hukum tersebut?
3. Teknis pengumpulan sampah apa saja yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang ? Apa kelebihan teknis yang dipergunakan tersebut?
4. Bagaimanakah cara penanggulangan sampah yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang?
5. Bagaimanakah cara pengelolaan sampah di TPA yang dilakukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang ?
6. Pembiayaan dalam melaksanakan manajemen pengelolaan sampah didapat dari sumber mana saja? Berapakah besarnya biaya yang didapat setiap tahunnya dalam melaksanakan manajemen pengelolaan sampah? Apakah biaya yang didapat tersebut telah mencukupi untuk melaksanakan manajemen pengelolaan sampah?
7. Apakah dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah melibatkan masyarakat? Jika ya, bagaimanakah peran serta masyarakat dalam

pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah? Pada aspek apa saja keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah?

8. Apakah dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah ini memperhatikan aspek kesehatan lingkungan dan masyarakat? jika Ya, apa saja indikasi dari hal tersebut?
9. Menurut Bapak/Ibu/Sdr(i) Kendala-Kendala Teknis Administratif apa saja yang dihadapi Dalam Melaksanakan Manajemen Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang? Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi Kendala-Kendala Teknis Administratif tersebut?
10. Menurut Bapak/Ibu/Sdr(i) Kendala-Kendala Teknis Operasional apa saja yang dihadapi Dalam Melaksanakan Manajemen Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang? Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi Kendala-Kendala Teknis Operasional tersebut?

KUESIONER

Kepada masyarakat yang menerima pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang

PENGANTAR

Dalam rangka mengumpulkan data bagi penyusunan Tesis yang berjudul: **KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN OLEH DINAS KEBERSIHAN, PERTAMANAN DAN PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN SINTANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT**, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk dapat kiranya menjawab pertanyaan yang tersedia di bawah ini.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr(i) saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS SUBJEK PENELITIAN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

- a. Sebelum menjawab bacalah setiap pertanyaan dengan teliti dan seksama.
- b. Pilihlah salah satu dari jawaban yang tersedia dan berilah tanda silang (X) sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i).
- c. Apabila dalam alternatif jawaban menurut Bapak/Ibu/Sdr(i) tidak ada yang sesuai, silahkan menulis langsung pada alternatif jawaban yang telah disediakan.
- d. Jawablah semua pertanyaan secara jujur menurut situasi dan kondisi yang Bapak/Ibu/Sdr(i) anggap benar.

A. Aspek-Aspek Dalam Manajemen Pengelolaan Sampah

a. Aspek Pengelolaan Sampah

1. Selain Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, apakah ada instansi/lembaga lainnya yang terlibat dalam manajemen pengelolaan sampah di Kota Sintang?
 - a. ada
 - b. tidak ada
2. Berkaitan dengan pertanyaan Nomor 1, Jika ada, instansi/lembaga apa saja yang terlibat dalam manajemen pengelolaan sampah di Kota Sintang?

No	Instansi/Lembaga	Keterlibatan Dalam Manajemen Pengelolaan Sampah Di Kota Sintang	
		Terlibat	Tidak Terlibat
1	SEKRETARIAT DAERAH		
2	SEKRETARIAT DPRD		
3	BAPPEDA		
4	BAWASDA		
5	BKD		
6	BPKKD		
7	BKBD		
8	DINAS KEHUTANAN DAN PERKEBUNAN		
9	DINAS PENDIDIKAN		
10	DINAS KESEHATAN		
11	DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN		
12	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI		
13	DINAS PERMUKIMAN DAN PRASARANA WIL.		
14	DINAS SOSIAL DAN PEMBERD.MASYARAKAT		
15	DINAS PERHUBUNGAN		
16	DINAS PERTANIAN		
17	DINAS PERTANAHAN		

18	KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIP.		
19	KANTOR PERTAMBANGAN DAN ENERGI		
20	KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH		
21	DINAS KEBERSIHAN, PERTAMANAN DAN PEMADAM KEBAKARAN		
22	KANTOR KOPERASI DAN PKM		
23	KANTOR LINMAS DAN WASBANG		
24	KANTOR PARIWISATA DAN PEN.MODAL		
25	RSUD		
26	PEMERINTAH KECAMATAN		
27	INSTANSI VERTIKAL DAN BUMN/BUMD		

3. Apakah terdapat peraturan/hukum yang mengatur mengenai manajemen pengelolaan sampah ?
 - a. ada
 - b. tidak ada
4. Berkaitan dengan pertanyaan Nomor 3, Jika ada, dalam bentuk apa peraturan/hukum tersebut?
 - a. Undang-Undang
 - b. Keputusan Presiden
 - c. Keputusan Menteri
 - d. Peraturan Daerah
 - e. Keputusan Bupati
 - f. Lain-lain
5. Teknis pengumpulan sampah apa saja yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang ?
 - a. Pola individual langsung.
 - b. Pola individual tidak langsung.
 - c. Pola Komunal langsung.
 - d. Pola Komunal tidak langsung.

6. Apakah Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang menyiapkan/menyediakan tempat-tempat penampungan sampah seperti Tong, Ben, Keranjang, Kardus bekas dan lain sebagainya?
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Tidak tahu
7. Apakah Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang selalu menghimbau masyarakat untuk membiasakan membuang sampah pada tempatnya?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
8. Apakah Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang setiap harinya selalu mengangkut sampah-sampah yang ada di TPS (Tempat Pembuangan Sementara)?
 - a. Ya
 - b. Tidak
9. Apakah sampah-sampah yang berbau oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang ditempatkan pada wadah/tempat yang tertutup?
 - a. Ya
 - b. Tidak
10. Apakah Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang pernah memberikan petunjuk mengenai cara penanganan sampah-sampah yang berbahaya seperti: bungkus pestisida, obat nyamuk, batu baterai bekas, obat dan lain-lain /
 - a. Pernah
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak pernah
11. Apakah Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang telah menunjuk petugas pada setiap RT untuk mengumpulkan sampah?
 - a. Ya
 - b. Tidak
12. Apakah Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang telah mengkoordinir pembentukan kelompok-kelompok/blok-blok kebersihan dan keindahan lingkungan yang akan mengkoordinir kegiatan pengelolaan kebersihan ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

13. Apakah Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang telah memfasilitasi kelompok-kelompok Dasawisma mengadakan arisan kebersihan 1 bulan sekali ataupun 1 bulan 2 kali secara bersama-sama membersihkan halaman rumah-rumah yang kotor dari anggota kelompok RT/RW?
 - a. Ya
 - b. Tidak
14. Bagaimanakah cara penanggulangan sampah yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang?
 - a. Dibakar (yang mudah dibakar).
 - b. Dikuburkan (sampah-sampah kaleng).
 - c. Didaur ulang (dipilah-pilah yang dapat di jual).
 - d. Sisa sampah yang didaur ulang dapat diantar ke TPA/Tranfer Depo yang dikelola oleh Pemerintah Daerah.
 - e. Sampah sisa sayur-sayuran, buah-buahan, dan daun-daunan dapat dibuat kompos.
15. Bagaimanakah cara pengelolaan sampah di TPA yang dilakukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang ?
 - a. sampah dibuang pada tempat yang telah disediakan kemudian sampah diratakan
 - b. sampah diangkat ke TPA kemudian diratakan dan kemudian ditutup dengan tanah.
 - c. sampah dipadatkan dengan mobil pemadat kemudian disusun dalam tempat penampungan yang telah dirancang sedemikian lengkap dengan pengelolan air kotoran sampah baru kemudian ditutup dengan tanah.
16. Apakah cara yang dilakukan tersebut efektif dalam menanggulangi sampah yang ada?
 - a. Ya
 - b. Tidak

b. Aspek Lain-Lain

17. Pembiayaan dalam melaksanakan manajemen pengelolaan sampah didapat dari sumber mana saja?
 - a. APBN
 - b. APBD Provinsi
 - c. APBD Kabupaten
 - d. Bantuan Luar Negeri
 - e. Retribusi
18. Berapakah besarnya biaya yang didapat setiap tahunnya dalam melaksanakan manajemen pengelolaan sampah?

- a. Kurang dari Rp 50 juta
 - b. Rp 50 – Rp 100 juta
 - c. Rp 101 – Rp 200 juta
 - d. Rp 201 – Rp 500 juta
 - e. Lebih dari Rp 500 juta
19. Apakah biaya yang didapat tersebut telah mencukupi untuk melaksanakan manajemen pengelolaan sampah?
- a. Ya
 - b. Tidak
20. Bagaimanakah teknis pemungutan retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang?
- a. Petugas langsung menagih pada subjek retribusi
 - b. Melalui pembayaran rekening listrik, telpon, PDAM dll
 - c. Subjek retribusi langsung membayar pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang
 - d. Lain-lain
21. Menurut Bapak/Ibu/Sdr(i) apakah teknis pemungutan retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang tersebut efektif dalam menghimpun dana untuk melaksanakan manajemen pengelolaan sampah?
- a. Ya
 - b. Tidak
22. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) terhadap nilai retribusi persampahan yang dikenakan kepada subjek retribusi?
- a. Mahal
 - b. Murah
 - c. Biasa saja
23. Apakah dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah melibatkan masyarakat?
- a. Ya
 - b. Tidak
24. Jika ya, bagaimanakah peran serta masyarakat dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah?
- a. Aktif
 - b. Kurang aktif
25. Pada aspek apa saja keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah?
- a. pada aspek kelembagaan
 - b. pada aspek perumusan kebijakan/peraturan
 - c. pada aspek teknis operasional

- d. pada aspek pembiayaan
26. Apakah dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah ini memperhatikan aspek kesehatan lingkungan dan masyarakat?
- ya
 - tidak
27. Berkaitan dengan pertanyaan Nomor 26, jika Ya, apa saja indikasi dari hal tersebut?
- Berkurangnya penyakit malaria/demam berdarah yang ditularkan oleh nyamuk yang bersarang pada sampah
 - Berkurangnya penyakit disentri/tipes dari lalat dan kecoak yang berkembang pada sampah.
 - Berkurangnya penyakit cacing dari tanah yang dikotori sampah.
 - Berkurangnya penyakit kulit dari air/manusia yang terkena kotoran sampah.
 - Berkurangnya penyakit saluran pernapasan akibat bau sampah yang busuk.
 - Lain-lain

B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Manajemen Pengelolaan Sampah

a. Kendala Teknis Administratif

28. Menurut Bapak/Ibu/Sdr(i) Kendala-Kendala Teknis Administratif apa saja yang dihadapi Dalam Melaksanakan Manajemen Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang?

No	Kendala Administratif	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1	Tidak tersedianya anggaran yang memadai		
2	Tidak tersedianya juklak/juknis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan Manajemen Pengelolaan Sampah		
3	Kurangnya koordinasi antar instansi yang terkait		
4	Kurangnya perhatian pemerintah terhadap pelaksanaan pemungutan sampah		
5	Jadwal kerja yang belum tersusun secara sistematis		

29. Menurut Bapak/Ibu/Sdr(i) Kendala-Kendala Teknis Operasional apa saja yang dihadapi Dalam Melaksanakan Manajemen Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang?

No	Kendala Teknis	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1	Sarana dan prasarana tidak memadai		
2	Partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi persampahan rendah		
3	Metode pendekatan yang dilakukan petugas tidak tepat		
4	Jumlah petugas belum mencukupi		
5	Kualitas petugas rendah		
6	Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai arti penting pengelolaan sampah		

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama Mahasiswa : **VENSENSIUS LUAT**
 NIM : **014944997**
 Judul : **KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN OLEH DINAS KEBERSIHAN, PERTAMANAN DAN PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN SINTANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT**
 Informan Yang Diwawancara : **1. Kepala Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang.**
2. Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang
3. Petugas pelaksana pelayanan persampahan pada Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang
 Waktu wawancara : **Mei – Juni 2009**

1. Selain Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang, apakah ada instansi/lembaga lainnya yang terlibat dalam manajemen pengelolaan sampah di Kota Sintang? Jika ada, instansi/lembaga apa saja yang terlibat dalam manajemen pengelolaan sampah di Kota Sintang? Dalam hal apa saja keterlibatan tersebut?

Unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang yang terlibat dalam pelayanan pengelolaan sampah (selain Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang) adalah, Sekretariat Daerah, Bappeda, Bawasda, BPKKD, Dinas Kimpraswil dan Dinas Kesehatan

2. Apakah terdapat peraturan/hukum yang mengatur mengenai manajemen pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang? Jika ada, dalam bentuk apa peraturan/hukum tersebut?

Peraturan/hukum yang mengatur pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang maka bentuk peraturan/hukum yang mengatur pelayanan pengelolaan sampah di Kota Sintang adalah berupa Peraturan Daerah dan Keputusan Bupati. Peraturan-peraturan tersebut merupakan payung hukum dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah.

3. Teknis pengumpulan sampah apa saja yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang ?
Apa kelebihan teknis yang dipergunakan tersebut?

Teknis pengumpulan sampah yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah: pola individual tidak langsung. Pola individual tidak langsung yaitu sampah dari rumah tangga diangkat sendiri oleh masyarakat ke Tempat Pembuangan Sementara (TPS)/Transfer Depo yang terdapat di sekitar pemukiman mereka baru kemudian dibawa ke TPA. Namun demikian ada juga yang menyatakan Pola Komunal tidak langsung yaitu sumber sampah pasar ke pewadahan – ke bak sampah dibawa truk ke TPA. Pola Komunal tidak langsung yaitu proses pemindahan sampah dari masing-masing titik pewadahan komunal dibawa ke Transfer Depo/Bak Sampah kemudian dengan truk dibawa ke TPA.

Umumnya sampah di Kawasan Sintang berasal dari daerah komersil/pasar, jalan-jalan protokol, tempat-tempat umum, daerah pemukiman penduduk dan daerah-daerah pinggiran kota. Sumber sampah diklasifikasikan sebagai sampah domestik dan non domestik, volume sampah yang tercatat di Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang perhari adalah $\pm 116,85 \text{ m}^3$. (Sumber: Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang, 2009). Menurut Kepala Seksi Angkutan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang dengan meningkatnya kegiatan masyarakat sejalan dengan meningkatnya volume sampah yang dihasilkan. Dimasa mendatang volume sampah yang makin bertambah akan menjadi persoalan yang serius bagi lingkungan. Untuk itu diperlukan teknik pengolahan sampah yang baik dan benar.

4. Bagaimanakah cara penanggulangan sampah yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang?

Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang telah menyediakan tempat-tempat penampungan sampah seperti tong, ben, keranjang, kardus bekas dan lain sebagainya. Disamping itu, Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang juga menghimbau kepada masyarakat untuk membiasakan membuang sampah pada tempatnya. Pengangkutan sampah di TPS dilakukan setiap hari. Hanya saja pada umumnya sampah-sampah yang berbau tidak ditempatkan pada wadah/tempat yang tertutup. Hal ini terjadi karena terbatasnya sarana dan

prasarana penempatan pada TPS. Selain itu, umumnya masyarakat juga tidak membungkus sampah-sampah yang berbau tersebut. Sehingga tidak jarang memang bau sampah dirasakan cukup mengganggu, terutama bagi masyarakat yang bermukim di sekitar TPS.

5. Bagaimanakah cara pengelolaan sampah di TPA yang dilakukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang ?

Cara penanggulangan sampah yang dipergunakan oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang pada umumnya adalah dengan cara di bakar dan dikuburkan. Cara ini tentunya tidak membawa nilai tambah terhadap manajemen pengelolaan sampah. Sebab cara penanggulangan sampah yang baik seharusnya adalah dengan cara: dibakar (yang mudah dibakar), dikuburkan (sampah-sampah kaleng), didaur ulang (dipilah-pilah yang dapat di jual). Sedangkan sisa sampah yang didaur ulang dapat diantar ke TPA/Tranfer Depo yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dan sampah sisa sayur-sayuran, buah-buahan, dan daun-daunan dapat dibuat kompos.

Cara pengelolaan sampah di TPA yang dilakukan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah sampah dibuang pada tempat yang telah disediakan kemudian sampah diratakan. Cara ini dianggap kurang efektif karena masih berpotensi menimbulkan bau tidak sedap dari sampah itu sendiri. Menurut Kepala Seksi Kebersihan Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang: metode yang baik adalah metode *Controlled Landfill* adalah metode dimana sampah diangkat ke TPA kemudian diratakan dan kemudian ditutup dengan tanah. Selain itu, penggunaan metode *Improved Sanitary Landfill* juga cukup baik yaitu metode pembuangan akhir dimana sampah dipadatkan dengan mobil pemadat kemudian disusun dalam tempat penampungan yang telah dirancang sedemikian lengkap dengan pengelolaan air kotor sampah (*licinth*) baru kemudian ditutup dengan tanah.

6. Pembiayaan dalam melaksanakan manajemen pengelolaan sampah didapat dari sumber mana saja? Berapakah besarnya biaya yang didapat setiap tahunnya dalam melaksanakan manajemen pengelolaan sampah? Apakah biaya yang didapat tersebut telah mencukupi untuk melaksanakan manajemen pengelolaan sampah?

Aspek lainnya dalam pelayanan pengelolaan sampah adalah: aspek pembiayaan yaitu yang digunakan untuk Investasi dan biaya operasional yang bersumber dari Pemerintah/APBN/APBD/BLN dan retribusi sampah, aspek peran serta masyarakat yaitu keikutsertaan masyarakat dalam menanggulangi sampah secara aktif dan membayar retribusi dan aspek kesehatan lingkungan yaitu di dalam pengelolaan persampahan memperhatikan dan menjaga kesehatan lingkungan dan masyarakat. Aspek pembiayaan dalam manajemen pengelolaan sampah adalah melalui retribusi persampahan. Retribusi merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah selain pajak. Dengan demikian retribusi yang diberlakukan bagi masyarakat atau badan sebagai subjek retribusi haruslah sesuai dengan kemampuan masyarakat itu sendiri dan tidak memberatkan bagi masyarakat. Mengingat retribusi merupakan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah untuk menambah pendapatan selain pajak, maka salah satu keberhasilan dari pelaksanaan dan penyelenggaraan kebijakan pemerintah daerah adalah adanya dukungan dan partisipasi masyarakat terhadap keputusan atau kebijakan pemerintah daerah tersebut.

7. Apakah dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah melibatkan masyarakat? Jika ya, bagaimanakah peran serta masyarakat dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah? Pada aspek apa saja keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah?

Secara umum peran serta masyarakat di Kota Sintang dalam mengelola kebersihan masih rendah hal ini dapat dilihat dengan masih ada penumpukan sampah pada bagian pinggir sungai dan pinggiran jalan dan dipasar-pasar. Dalam hal ini faktor penyebabnya antara lain masih kurangnya kesadaran masyarakat dan rendahnya tingkat pendidikan dari sebagian masyarakat serta kemampuan aparat pengelola dalam memberikan pengarahan dan penyuluhan serta sarana/prasarana yang masih terbatas. Aspek ini memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan kawasan yang bersih, indah, sehat dan aman. Keterlibatan masyarakat pelayanan pengelolaan sampah hanya terbatas pada aspek teknis operasional dan aspek pembiayaan saja. Sedangkan pada aspek kelembagaan maupun aspek perumusan kebijakan belum dapat dilakukan

8. Apakah dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah ini memperhatikan aspek kesehatan lingkungan dan masyarakat? jika Ya, apa saja indikasi dari hal tersebut?

Indikasi aspek kesehatan lingkungan dan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan sampah terlihat antara lain melalui gejala: berkurangnya penyakit malaria/demam berdarah yang ditularkan oleh nyamuk yang bersarang pada sampah; berkurangnya penyakit disentri/tipes dari lalat dan kecoak yang berkembang pada sampah; berkurangnya penyakit cacing dari tanah yang dikotori sampah serta berkurangnya penyakit saluran pernapasan akibat bau sampah yang busuk.

9. Menurut Bapak/Ibu/Sdr(i) Kendala-Kendala Teknis Administratif apa saja yang dihadapi Dalam Melaksanakan Manajemen Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang? Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi Kendala-Kendala Teknis Administratif tersebut?

Faktor-Faktor teknis administratif dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah: tidak tersedianya anggaran yang memadai. Selain itu tidak tersedianya juklak/juknis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah; kurangnya koordinasi antar instansi yang terkait; kurangnya perhatian pemerintah terhadap pelaksanaan pemungutan sampah serta jadwal kerja yang belum tersusun secara sistematis

10. Menurut Bapak/Ibu/Sdr(i) Kendala-Kendala Teknis Operasional apa saja yang dihadapi Dalam Melaksanakan Manajemen Pengelolaan Sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang? Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi Kendala-Kendala Teknis Operasional tersebut?

Faktor-Faktor operasional dalam melaksanakan pelayanan pengelolaan sampah oleh Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sintang adalah: sarana dan prasarana tidak memadai serta partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi persampahan rendah