

EFEKTIVITAS PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PENANGANAN SAMPAH (Studi Kecamatan Malalayang)

Oleh:
Refinro Samau¹

ABSTRAK

Data Direktur Jenderal Pengelolaan Sampah, Limbah dan Bahan Berbahaya Beracun (PSLB3) Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (LHK) hingga tahun 2018, Kota Manado tercatat memproduksi sampah hingga 409 ton perhari atau 12 ribu ton perbulan atau meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai 390 ton perhari. Lebih lanjut, data Dinas Lingkungan Hidup Kota Manado bahkan mencatat volume sampah di Kota Manado telah mencapai 828.812 meter kubik, atau terus mengalami peningkatan secara signifikan sejak 2012. Dari jumlah itu, komposisi sampah banyak didominasi sampah sisa makanan mencapai 59,21 persen sampah plastik 20,03 persen serta sampah kertas 6,70 persen dan tekstil 5,90 persen. Penyumbang sampah terbanyak di Kota Manado berasal dari kelompok pemukiman warga 65,68 persen, pasar tradisional 8,12 persen, pusat perniagaan 5,65 persen, dan sampah kawasan 2,4 persen. Berdasarkan paparan data sampah tersebut sudah cukup menggambarkan bahwa masalah sampah di Kota Manado cukup fundamental, artinya secara sempit dapat dipahami bahwa data tersebut dapat juga digambarkan pada setiap wilayah administrasi kecamatan di Kota Manado. Salah satu yang menjadi sorotan adalah Kecamatan Malalayang. Permasalahan sampah di Kecamatan Malalayang masi cukup mendasar sebagai Pekerjaan Rumah pihak pemerintah kecamatan, sebagaimana termaktub pada peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 tahun 2018 tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Pasal 7 Huruf c Huruf d Menjelaskan bahwa Kecamatan melakukan Pengurangan dan Penanganan sampah dengan mengkoordinasikan setiap petugas di Kelurahan. Dengan menggunakan metode kualitatif (Moleong, 2010), penelitian ini akan menggambarkan bagaimana peran pemerintah khususnya pemerintah kecamatan Malalayang dalam mengatasi problematika terkait sampah. Temuan penelitian menggambarkan pada aspek sistem penanganan, yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan adalah berkoordinasi dengan kelurahan, sampah diangkat dengan roda tiga di setiap lingkungan lalu dibawah ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Namun masyarakat menilai sistem penanganan sampah di Kecamatan Malalayang tidak maksimal karena petugas pengangkut sampah tidak bekerja setiap hari, sehingga menimbulkan penumpukan sampah di gang jalan. Sedangkan jika dilihat dari aspek strategi dalam penanganan sampah di Kecamatan Malalayang pemerintah kecamatan hanya lepas tangan dan menganggap hal itu merupakan urusan pemerintah Daerah lewat Dinas kebersihan dan lingkungan hidup Kota Manado.

Kata Kunci: Efektifitas; Penanganan Sampah

ABSTRACT

Data from the Director General of Waste Management, Waste and Toxic Hazardous Materials (PSLB3) of the Ministry of Environment and Forestry (LHK) until 2018, Manado City was recorded to produce up to 409 tons of waste per day or 12 thousand tons per month or an increase from the previous year which only reached 390 tons per day. Furthermore, data from the Manado City Environment Agency even records that the volume of waste in Manado City has reached 828,812 cubic meters, or has continued to increase significantly since 2012. Of that amount, the composition of waste is dominated by food waste, reaching 59.21 percent of plastic waste 20.03 percent and paper waste 6.70 percent and textiles 5.90 percent. The largest contributor to waste in Manado City comes from residential groups 65.68 percent, traditional markets 8.12 percent, trade centers 5.65 percent, and regional waste 2.4 percent. Based on the explanation of the waste data, it

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

is sufficient to illustrate that the waste problem in Manado City is quite fundamental, meaning that it can be understood narrowly that the data can also be described in each sub-district administrative area in Manado City. One of the highlights is Malalayang District. The problem of waste in Malalayang District is still quite basic as homework for the sub-district government, as stipulated in the Regulation of the Mayor of Manado City Number 33 of 2018 concerning Subdistrict-Based Waste Reduction and Management Article 7 Letter c Letter d Explains that the District does Waste Reduction and Handling by coordinating each officers in the Kelurahan. By using qualitative methods (Moleong, 2010), this study will describe the role of the government, especially the Malalayang sub-district government in overcoming problems related to waste. The research findings illustrate the aspects of the handling system, which is carried out by the sub-district government by coordinating with the sub-district, the garbage is lifted with a tricycle in each environment and then taken to the final disposal site (TPA). However, the community considers that the garbage collection system in Malalayang District is not optimal because garbage collectors do not work every day, causing a buildup of garbage in the alleys. Meanwhile, when viewed from the strategic aspect of waste management in Malalayang District, the sub-district government only hands off and considers it a matter for the local government through the Manado City Office of Cleanliness and Environment.

Keywords: effectiveness; Waste Handling

PENDAHULUAN

Interaksi dan interdependensi menjadi konsep yang selalu melekat dalam konteks kesatuan ruang yang saling terintegrasi satu sama lain sebagai bagian dari kehidupan. Kesatuan ruang khususnya pada aspek lingkungan hidup memerlukan keselarasan antara makhluk hidup dengan lingkungannya yang notabene menjadi subjek dan objek utama sasaran pembangunan Indonesia. Sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2009, lingkungan hidup didefinisikan sebagai berikut, "Lingkungan hidup adalah kesatuan ruang dengan semua benda, daya, keadaan, dan makhluk hidup, termasuk manusia dan perilakunya yang mempengaruhi alam itu sendiri, kelangsungan perikehidupan, dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lain".

Maknanya adalah bahwa komponen biotik dan abiotik sebagai unsur utama pembentuk dan pendukung lingkungan hidup dalam tatanan ekosistem memerlukan suatu daya dukung guna berlangsungnya kehidupan yang ideal. Namun satu hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana manusia sebagai variabel pengontrol dapat memperhatikan derajat kemampuan lingkungan guna optimalisasi kebutuhan dasar hidupnya secara bijaksana dan seimbang. Soemarwoto (2004, hlm. 82), mengemukakan pandangan holistik mengenai pengelolaan lingkungan hidup sebagai berikut, "Interaksi antara manusia dengan lingkungan hidupnya menjadi bagian penting kebudayaan manusia yang mengandung nilai-nilai tertentu. Dengan demikian pengelolaan lingkungan merupakan pula bagian kebudayaan manusia".

Dalam pandangan holistik tersebut terkandung sebuah makna bahwa manusia merupakan bagian dari suatu tatanan ekosistem atau dengan kata lain bahwa pandangan hidup yang demikian itu lebih bersifat ekosentris, yaitu manusia diciptakan untuk melindungi alam, bukan sebaliknya.

Pada dasarnya adanya hubungan timbal balik dinamis sirkuler (manusia membentuk dan terbentuk oleh lingkungan) menyebabkan perubahan tingkah laku manusia sebagai bagian dari adaptasi manusia terhadap kondisi baru lingkungan atau bahkan perubahan lingkungan akibat perubahan tingkah laku manusia itu sendiri. Upaya dalam menjadikan manusia berkebudayaan ramah terhadap lingkungan dan mempunyai komitmen yang tinggi berdampak pada perkembangan kontrol sosial yang kuat atau dengan kata lain bahwa faktor biofisik maupun sosial, ekonomi, dan budaya menjadi sangat penting dan akan berjalan serasi sebagai faktor daya dukung lingkungan yang berkelanjutan.

Dewasa ini anggapan dasar tersebut memang menjadi kontradiktif jika kita melihat kondisi faktual secara umum. Perkembangan pada aspek fisik dan sosial yang terjadi di daerah perkotaan, khususnya menyangkut pertumbuhan penduduk yang pesat menimbulkan eksese bagi

lingkungan akibat sampah yang manusia hasilkan sehingga kualitas aspek fisik dan sosialpun cenderung mengalami regresif. Pada prinsipnya, fenomena tersebut disebabkan pula oleh kebutuhan dasar manusia yang meningkat akibat bertambahnya kegiatan manusia dan pergeseran gaya hidup (life style) berupa sifat konsumerisme. Pembangunan yang bertujuan untuk membangun manusia Indonesia seutuhnya sudah tentu tidak lepas dari tujuan agar kehidupan manusia itu terdapat keserasian, keselarasan, dan keseimbangan. Baik itu kehidupan di antara sesamanya maupun dengan lingkungan alam. Tetapi cita-cita mulia yakni dambaan kehidupan yang serasi, selaras dan seimbang itu tidak mudah diwujudkan mengingat masyarakat belum sepenuhnya sadar akan pentingnya lingkungan hidup tersebut.

Salah satu permasalahan lingkungan hidup yang sering kali menjadi sorotan masyarakat saat ini ialah mengenai masalah sampah. Sampah merupakan satu permasalahan kompleks yang dihadapi, baik oleh negara berkembang maupun negara maju. Dewasa ini, sampah sudah menjadi masalah secara umum yang terjadi di kota-kota Indonesia. Di Indonesia, sampah telah menjadi isu sorotan nasional dan menjadi isu penting. Mulai dari pembuangan sampah yang tidak pada tempatnya, permasalahan pengangkutan, hingga masalah ditempat pembuang akhir (TPA). Sampah selalu identik dengan barang sisa atau hasil buangan tak berharga. Meski setiap hari manusia selalu menghasilkan sampah, manusia pula yang paling menghindari sampah.

Jumlah penduduk Indonesia yang besar dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi mengakibatkan bertambahnya volume sampah. Pada sampah itu, pola konsumsi masyarakat memberikan kontribusi dalam menimbulkan jenis sampah yang semakin beragam antara lain, sampah kemasan yang berbahaya atau sulit diurai oleh proses alam. Penanganan dan pengendalian akan menjadi semakin kompleks dan rumit dengan semakin kompleksnya jenis maupun komposisi dari sampah sejalan dengan semakin majunya kebudayaan.

Kondisi ini memaksa pemerintah daerah memacu kemampuan untuk mengelola sampah dengan baik dan benar berdasarkan pengetahuan yang relative minim. Namun sayang, niat baik pemerintah itu masih jauh dari memadai bila diukur dari sistem dan metode pengelolaan sampah yang efektif, aman, sehat, ramah lingkungan, dan ekonomis. Sehingga penanganannya pun dipahami hanya sebatas urusan memindahkan, membuang, dan memusnahkan dengan cara yang sangat tidak aman dan cenderung mencemari lingkungan.

Pertambahan jumlah sampah yang tidak diimbangi dengan pengelolaan yang ramah lingkungan akan menyebabkan terjadinya kerusakan dan pencemaran lingkungan (Kustiah, 2005: hal. 1). Lebih jauh lagi, penanganan sampah yang tidak komprehensif akan memicu terjadinya masalah sosial, seperti amuk massa, bentrok antar warga, pemblokiran fasilitas TPA dan lain-lain

Selama ini sampah dikelola dengan konsep umum seperti, open dumping, incenerator, sanitary landfill, ternyata tidak memberikan solusi yang baik jika tidak dilakukan dengan disiplin. Dengan tidak disiplinnya pelaksanaan pengelolaan sampah dapat menimbulkan beberapa masalah seperti yang lazim ditemui yaitu banjir. Penyebab banjir umumnya sampah organik, plastik atau kaleng kaleng yang sulit terurai.

Salah satu daerah yang menjadi sorotan terkait dengan penanganan sampah adalah Kota Manado. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Manado, penduduk Kota Manado per-2019 secara akumulatif berada pada angka 527.007 jiwa serta tumbuh 2,1% setiap tahun maka secara logika jumlah produksi sampahpun meningkat. Berdasarkan data dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Manado Pada tahun 2019 Kota Manado setiap harinya Menghasilkan 409,7 ton Sampah, dengan Asumsi 0,65 ton sampah per hari. Angka ini belum termasuk sampah yang masih di buang secara sembarangan di daerah aliran sungai dan lokasi lainnya selain tempat pembuangan sampah.

Data Direktur Jenderal Pengelolaan Sampah, Limbah dan Bahan Berbahaya Beracun (PSLB3) Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (LHK) hingga tahun 2018, Kota Manado tercatat memproduksi sampah hingga 409 ton perhari atau 12 ribu ton perbulan atau meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai 390 ton perhari. Lebih lanjut, data Dinas Lingkungan Hidup Kota Manado bahkan mencatat volume sampah di Kota Manado telah mencapai 828.812 meter kubik, atau terus mengalami peningkatan secara signifikan sejak 2012. Dari jumlah itu, komposisi sampah banyak didominasi sampah sisa makanan mencapai 59,21 persen sampah plastik 20,03 persen serta sampah kertas 6,70 persen dan tekstil 5,90 persen. Penyumbang sampah terbanyak di Kota Manado berasal dari kelompok pemukiman warga

65,68 persen, pasar tradisional 8,12 persen, pusat perniagaan 5,65 persen, dan sampah kawasan 2,4 persen.

Berdasarkan paparan data sampah tersebut sudah cukup menggambarkan bahwa masalah sampah di Kota Manado cukup fundamental, artinya secara sempit dapat dipahami bahwa data tersebut dapat juga digambarkan pada setiap wilayah administrasi kecamatan di Kota Manado. Salah satu yang menjadi sorotan adalah Kecamatan Malalayang. Permasalahan sampah di Kecamatan Malalayang masi cukup mendasar sebagai Pekerjaan Rumah pihak pemerintah kecamatan, sebagaimana termaktub pada peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 tahun 2018 tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Pasal 7 Huruf c Huruf d Menjelaskan bahwa Kecamatan melakukan Pengurangan dan Penanganan sampah dengan mengkoordinasikan setiap petugas di Kelurahan.

Tetapi realitasnya, berdasarkan hasil observasi awal oleh peneliti dilapangan, pemandangan sampah yang menghiasi di beberapa kelurahan masi marak terjadi, seperti contohnya di Kelurahan Malalayang timur lingkungan satu dan dua, sampah masi menumpuk di ruas jalan dan depan rumah penduduk, kondisi lainpun dapat dijumpai pada Kelurahan Bahu masi juga terdapat beberapa tumpukan sampah yang belum di angkut oleh petugas sampah hingga berhari-hari. Kondisi ini menggambarkan bahwa sampah di Kecamatan Malalayang masi cukup serius untuk ditangani oleh pemerintah Kecamatan. Akibat dari penumpukan sampah tentunya menghasilkan masalah baru pula yakni rusaknya kualitas Estetika Wilayah dan menyebabkan Pencemaran Lingkungan serta mengganggu aktivitas penduduk karena bau sampah yang menyengak.

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasas inggris *affective* yang berarti berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara *Output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2015:86). Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat untuk mencapainya. Karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara *output* atau apa yang sudah dicapai dengan tujuan atau apa yang sudah ditetapkan dalam rencana atau hasil yang diharapkan. Suatu organisasi dikatakan efektif jika *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Dalam konsep mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manejer mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya (Ulber Silalahi, 2015: 416-417).

Siagian memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya, apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. Jika dihubungkan dengan kegiatan-kegiatan pemerintah efektivitas yang hendak dicapai orientasinya lebih bertuju pada pengeluaran bila dibandingkan dengan penggunaan masukan. Rumus ini sesuai dengan penjelasan Saxena yaitu efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini. Pada umumnya organisasi pemerintah berorientasi ke pencapaian efektivitas (Indrawijaya, 2010: 175-176).

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yangtelah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika

usaha atau hasil pekerjaan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut Robbins ada empat pendekatan dalam memandang efektivitas suatu organisasi yaitu sebagai berikut :

1. Pendekatan pencapaian tujuan (goal attainment approach)
2. Pendekatan sistem (system approach)
3. Pendekatan konstituensi strategis (strategic-constituencies-approach)
4. Pendekatan nilai-nilai yang bersaing (competing values approach) (Indrawijaya:2010;177).

Emitai etzioni mengemukakan pendekatan pengukuran efektivitas organisasi yang disebutnya *System Model*, mencakup empat kriteria, yaitu adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi. Pada kriteria adaptasi dipersoalkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu antara lain digunakan tolok ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja serta ruang lingkup kegiatan organisasi tersebut. Kriteria brikut adalah integrasi, yaitu pengukuran pada tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Kriteria ketiga adalah motivasi anggota, dalam kriteria ini dilakukan pengukuran mengenai keterikatan dan hubungan antara perilaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi. Kriteria keempat adalah produksi yaitu usaha pengukuran efektivitas organisasi dihubungkan dengan jumlah dan mutu keluaran organisasi serta intensitas kegiatan suatu organisasi (Indrawijaya,2010:187).

Gibson mengemukakan kriteria efektivitas organisasi terdiri dari lima unsur yaitu, produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan kelangsungan hidup (Dalam, Tika, 2012:129-130)

1. Produksi. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekananyang dilayani dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.
2. Efisiensi. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langkah oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waaktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.
3. Kepuasan. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan dan sebagainya.
4. Keadaptasian. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu pada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidak efisienan, ketidak puas dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.
5. Kelangsungan hidup. Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

B. Konsep Pemerintah

Pemerintah berasal dari kata perintah yang berarti menyuruh melakukan sesuatu. Istilah pemerintah diartikan sebagai perbuatan dalam artian bahwa cara, hal urusan dan sebagainya dalam "memerintah" sehingga secara etimologi, dapat diartikan sebagai tindakan yang terus menerus (*kontinue*) atau kebijaksanaan dengan menggunakan suatu rencana maupun akal (*rasio*) dan tata cara tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang dikehendaki (Utrecht, 1986: 28). Sedangkan definisi lain mengartikan bahwa pemerintah ialah jawatan atau aparaturnya dalam susunan politik (Muhammad Yamin, 1982: 112). Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam

usaha mencapai tujuan negara. Pemerintahan dalam arti sempit adalah segala kegiatan dalam badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata (Budiman, 1995: 4).

Pemerintah juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih penting, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi negara. (Bagir Manan 2001:101).

Pemerintahan adalah *Besctuurvoering* atau pelaksanaan tugas pemerintah, sedangkan Pemerintah adalah organ/alat atau alat yang menjalankan pemerintahan. (Ridwan HR 2002:2).

Fungsi pemerintahan yaitu Pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi diprivatisasikan dan layanan *civil* termasuk fungsi pemberdayaan, sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan. Dengan demikian, begitu luas tugas dan fungsi pemerintah, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggungjawab yang sangat besar. Untuk mengembangkan tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku didalam masyarakat dan pemerintahan. pelayan (*service*). Ndraha (2001: 85).

Pemerintah sebagai subjek hukum positif berkedudukan sebagai lembaga istimewa di tengah-tengah sebagai subjek hukum lainnya karena memiliki kekuasaan (*power*) dengan berbagai nilai yang sah dan ruang yang sangat luas untuk bertindak secara bebas menurut kehendak sendiri. Ndraha (2003: 427).

Samuel Edward Finer dalam bukunya yang terkenal *Comparative Government*, mengatakan bahwa pemerintah harus mempunyai kegiatan terus menerus (*process*), harus mempunyai Negara tempat kegiatan itu berlangsung (*state*), mempunyai pejabat pemerintah (*the duty*) dan mempunyai cara, metode, serta sistem (*manner, method, and system*) terhadap rakyatnya. Syafie (2004:5).

Menurut Suhady dalam W. Riawan Tjandra *Pemerintah (government)* ditinjau dari pengertiannya adalah *the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation state, city, ect.* Dalam bahasa Indonesia sebagai pengarah dan administrasi yang berwenang atas kegiatan masyarakat dalam sebuah Negara, kota dan sebagainya. Pemerintahan dapat juga diartikan sebagai *the governing body of a nation, state, city, etc* yaitu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan Negara, Negara bagian, atau kota dan sebagainya. W. Riawan Tjandra (2009: 197)

Konsep pemerintah didefinisikan oleh Istianto (2009:25) adalah: merupakan suatu bentuk organisasi dasar dalam suatu negara. Tujuan dari pemerintah dikatakan oleh Ateng Syafrudin di kutip Istianto (2009:25) bahwa: Pemerintah harus bersikap mendidik dan memimpin yang diperintah, ia harus serempak dijiwai oleh semangat yang diperintah, menjadi pendukung dari segala sesuatu yang hidup diantara mereka bersama, menciptakan perwujudan segala sesuatu yang diinginkan secara samar-samar oleh semua orang, yang dilukiskan secara nyata dan dituangkan dalam kata-kata oleh orang-orang yang terbaik dan terbesar.

C. Pelayanan Publik

Salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi. Dalam posisi dan perannya yang demikian penting dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Salah satunya dengan cara reformasi birokrasi. Menurut Litjan Poltak Sinambela(2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial atau orang yang bersifat non komersial. Namun dalam

pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non-komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat yang sifatnya tidak mencari keuntungan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu : Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2012: 7) menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan public harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas :

1. Asas kepentingan umum,
2. Asas kepastian hukum,
3. Asas kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Asas keprofesionalan,
6. Asas partisipasif,
7. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
8. Asas keterbukaan,
9. Asas akuntabilitas,
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. Asas ketepatan waktu,
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (Moleong, 2010), yang akan mengkaji efektivitas peran pemerintah Kecamatan Malalayang dalam penanganan sampah di Kecamatan Malalayang. Focus penelitian akan dikaji dengan menggunakan Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Robbins dalam (Dalam Indrawijaya, 2010;177), yang mengatakan bahwa efektivitas memiliki 3 pendekatan yakni pendekatan Tujuan, Pendekatan Sistem dan pendekatan Strategi. Penelitian ini difokuskan pada dua pendekatan saja yakni pendekatan Sistem dan pendekatan Strategi dalam penanganan sampah di Kecamatan Malalayang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh di olah dengan tahapan: melakukan reduksi data, dilanjutkan dengan display data, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Dengan melihat pada Konsep Efektivitas yang dikemukakan oleh Robbins Dalam (Indrawijaya:2010;177). Mengatakan Efektivitas memiliki 3 pendekatan yakni pendekatan Tujuan, Pendekatan Sistem dan pendekatan Strategi.“ Namun Dalam penelitian ini berdasarkan masalah dilapangan maka pembahasan penelitian ini dibatasi pada pendekatan Sistem dan pendekatan Strategi dalam penanganan sampah di Kecamatan Malalayang oleh pemerintah dan pihak-pihak lain yang terkait.

A. Pendekatan Sistem Dalam Penanganan Sampah

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi: Pelaksanaan pelayanan, Pengelolaan pengaduan masyarakat, Pengelolaan informasi, Pengawasan internal, Penyuluhan kepada masyarakat, dan Pelayanan konsultasi. Selanjutnya Dalam melaksanakan pelayanan publik, menurut ketentuan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 penyelenggara berkewajiban: Menyusun dan menetapkan standar pelayanan, Menyusun dan menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan, Menempatkan pelaksana yang kompeten, Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan, Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan dan Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya. Artinya amanat dari pasal 15 undang-undang 25 tahun 2009 ini harus dituangkan dalam kegiatan sistem pelayanan publik pada instansi pemerintahan termasuk Pemerintah Kecamatan Malalayang dalam penanganan sampah.

Sampah dan pengelohannya kini menjadi masalah yang kian mendesak di kota besar termasuk Kota Manado. Penanganan dan pengendalian permasalahan persampahan di kota menjadi semakin kompleks dan rumit dengan semakin kompleksnya jenis maupun komposisi dari sampah sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk serta aktivitas penduduk Kota. Masyarakat tidak mau berurusan terlalu dekat dengan sampah, padahal sudah dipastikan bahwa setiap hari mereka akan selalu menghasilkan sampah. Mereka berharap kegiatan sehari-hari mereka bisa terhindar dari sampah, seperti TPS maupun truk pengangkut sampah. Hal tersebut memang tidak bisa dihindari sebab sampah sendiri sampai saat ini banyak memiliki dampak negatif Pengelolaan sampah menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Untuk sampah permukiman, pembagian tanggung jawab pengelolaan sampah dibedakan menjadi dua, pengelolaan sampah dari sumber hingga ke TPS menjadi tanggung jawab masyarakat, dan pengelolaan sampah dari TPS hingga ke TPA menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Hal tersebut dijelaskan dalam (Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 33 tahun 2010). Kegiatan pengelolaan sampah yang menjadi tanggung jawab masyarakat adalah (1) kegiatan pewadahan dan pemilahan sampah di sumber, (2) pengolahan sampah skala masyarakat di sumber, (3) pengumpulan sampah dari sumber ke TPS. Sedangkan kegiatan pengelolaan sampah permukiman yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Di Kota Manado sendiri pemerintah daerah membagi urusan kebersihan dan persampahan pada dua instansi. Ada dinas lingkungan hidup dan kebersihan serta Panangan sampah berbasis kecamatan.

Pengolahan sampah adalah suatu upaya untuk mengurangi volume sampah atau merubah bentuk menjadi lebih bermanfaat, antara lain dengan cara pembakaran, pengomposan, penghancuran, pengeringan dan pendaur ulangan. (SNI T-13-1990-F). Adapun teknik pengolahan sampah adalah sebagai berikut:

- Pengomposan (Composting), Pengomposan adalah suatu cara pengolahan sampah organik dengan memanfaatkan aktifitas bakteri untuk mengubah sampah menjadi kompos (proses pematangan). Pengomposan dilakukan terhadap sampah organik.
- Pembakaran sampah, Pembakaran sampah dapat dilakukan pada suatu tempat, misalnya lapangan yang jauh dari segala kegiatan agar tidak mengganggu. Namun demikian

pembakaran ini sulit dikendalikan bila terdapat angin kencang, sampah, arang sampah, abu, debu, dan asap akan terbawa ketempat-tempat sekitarnya yang akhirnya akan menimbulkan gangguan. Pembakaran yang paling baik dilakukan disuatu instalasi pembakaran, yaitu dengan menggunakan insinerator, namun pembakaran menggunakan incinerator memerlukan biaya yang mahal.

- Recycling, Merupakan salah satu teknik pengolahan sampah, dimana dilakukan pemisahan atas benda-benda bernilai ekonomi seperti: kertas, plastik, karet, dan lain-lain dari sampah yang kemudian diolah sehingga dapat digunakan kembali baik dalam bentuk yang sama atau berbeda dari bentuk semula.
- Merupakan teknik pengolahan sampah yang hampir sama dengan recycling, bedanya reuse langsung digunakan tanpa ada pengolahan terlebih dahulu.
- Reduce, Adalah usaha untuk mengurangi potensi timbulan sampah, misalnya tidak menggunakan bungkus kantong plastik yang berlebihan.

Dalam konteks penanganan sampah di Kecamatan Malalayang maka yang difokuskan adalah sistem penanganan sampah yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan mulai dari tahap pengangkutan sampai pada pembuangan. Sebagaimana di jelaskan pada Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 tahun 2018 tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Pasal 7 Huruf c Huruf d Menjelaskan bahwa Kecamatan melakukan Pengurangan dan Penanganan sampah dengan mengkoordinasikan setiap petugas di Kelurahan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan maka sistem penanganan sampah di kecamatan yakni Pemerintah kecamatan mempunyai unit penangkut sampah yang ditugaskan mengangkut sampah dari depan rumah masyarakat lalu di angkut oleh kendaraan rodah tiga setelah itu dibuang ke TPS, setelah itu di angkut oleh dinas kebersihan untuk di buang ke TPA. Tetapi masyarakat menyatakan bahwa petugas pengangkut sampah dari kecamatan dalam satu minggu hampir 4 hari tidak beroperasi sehingga sampah di antarkan ke gang-gang jalan yang nantinya akan di angkut oleh truck milik dinas kebersihan.

Berdasarkan hal diatas dapat dikatakan bahwa efektivitas penanganan sampah oleh pemerintah Kecamatan itu belum berjalan dengan baik. Tolak ukurnya adalah petugas penangkut sampah lewat rodah tiga dalam satu minggu hanya mengangkut sampah 2-3 hari saja, hal itu membuat tumpukan sampah di gang-gang jalan sampai berhari-hari. Dapat disimpulkan sistem penanganan sampah berbasis kecamatan belum maksimal karena masi terkendala pada kinerja pemerintah kecamatan yang tidak maksimal mengkoordiner dan mengawasi petugas penanganan sampah.

B. Pendekatan Strategi Dalam Penanganan Sampah

Strategi ialah cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau objektif). Strategi harus mampu membuat semua bagian dari suatu organisasi yang luas menjadi satu, terpadu untuk mencapai tujuan akhir (sasaran/objektif), ini adalah masalah kegiatan operasi organisasi. Strategi juga dapat dipandang sebagai aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya organisasi dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan.

Strategi dapat dipandang juga sebagai suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh, strategi diformulasikan dengan baik akan membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki oleh organisasi menjadi suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan, strategi yang baik disusun berdasarkan kemampuan internal dan tantangan masa depan, dimana dapat mengantisipasi perubahan dalam lingkungan. Aturan dasar dalam merumuskan strategi yang pertama ia harus menjelaskan dan menginterpretasikan masa depan tidak hanya masa sekarang, lalu arahan strategi harus bisa menentukan rencana lalu strategi harus berfokus pada keunggulan kompetitif, tidak semata-mata pada pertimbangan keuangan, kemudian ia harus diaplikasikan dari atas ke bawah, lalu strategi harus mempunyai orientasi eksternal dan juga fleksibilitas adalah sangat esensial lalu strategi harus berpusat pada hasil jangka panjang.

Dalam lingkungan organisasi, strategi memiliki peranan yang sangat penting untuk mencapai tujuan, karena strategi memberikan arah tindakan, dan cara bagaimana tindakan tersebut harus dilakukan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan yang dapat memberikan kesatuan hubungan antara keputusan-keputusan yang diambil individu atau organisasi, lalu strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi untuk memberikan kesamaan arah bagi organisasi, kemudian strategi sebagai target dimana strategi akan digabungkan dengan visi misi untuk menentukan dimana organisasi berada dalam masa yang akan datang, penetapan tujuan tidak hanya dilakukan untuk memberikan arah bagi penyusun strategi tetapi juga untuk membentuk aspirasi bagi organisasi. Oleh karena itu dalam konteks organisasi pemerintahan maka strategi sangat penting sebagai suatu cara untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan dengan baik.

Pada konteks pendekatan strategi dalam penanganan sampah di Kecamatan Malalayang yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan yaitu strategi yang dimaksud dalam penanganan sampah di Kecamatan Malalayang adalah dengan melibatkan pemerintah kelurahan lalu diterapkan retribusi dengan harapan masyarakat ataupun industri taat dalam membuang sampah, dan selanjutnya dikatakan bahwa strategi penanganan sampah lebih dominan menjadi urusan dinas kebersihan dan lingkungan hidup Kota Manado.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dengan judul Efektivitas Pemerintah Kecamatan Dalam Penanganan Sampah Studi Kecamatan Malalayang maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pada aspek sistem penanganan sampah, sampah ditangani oleh pemerintah kecamatan dan berkoordinasi dengan kelurahan, sampah diangkat dengan rodah tiga di setiap lingkungan lalu dibawa ke Tempat Pembuangan akhir. Namun masyarakat menilai sistem penanganan sampah di kecamatan malalayang tidak maksimal karena petugas pengangkut sampah tidak bekerja setiap hari, sehingga menimbulkan penumpukan sampah di gang jalan.

Pada aspek strategi dalam penanganan sampah di kecamatan malalayang dikatan oleh pemerintah kecamatan mereka hanya berkoordinasi saja dengan pihak pemerintah kelurahan terkait dengan penanganan sampah. Tetapi strategi dalam merumuskan sebuah konsep penanganan sampah tidak menjadi urusan pemerintah kecamatan, melainkan menjadi urusan pemerintah Daerah lewat Dinas kebersihan dan lingkungan hidup Kota Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhan Bungin. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja GrafindoPersada.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- H.A.S Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif)*. Bandung: Alfabeta
- Indrawijaya,Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung : Refika
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Ygyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Maulidyka Agustyan Sudrajat, Daud Liando, Stefanus Sampe 2017: *Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Dan Retribusi Pelayanan Kebershan Di Kota Manado*. Jurnal Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi

Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif Efisien dan Profesional*. Bandung : Alfabeta
Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
Sumadi, Subrata. (2012). *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
Sutrisno,Edy.2010.*Budaya Organisasi*.Jakarta:Kencana
Tika,Moh.Pabundu.2012. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta:PT Bumi Aksara
Ulber Silalahi, *Asas-asas Manajemen*, Bandung: Refika Aditama, 2015

Sumber lain:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014
- Undang-undang no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik