

**KINERJA DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN DALAM
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN KEBERSIHAN
DI KOTA MANADO**

**Oleh
RESSY JESIKA RAKIAN
NIM. 090811012**

***ABSTRAK :** Under Regulation No. Manado City . 04 of 2008 that the Department of Hygiene and Manado City is implementing elements of success in the field of regional autonomy and landscaping to perform basic tasks in the field of local government affairs cleanliness and landscaping . In carrying out this task then set policies (programs and activities) , among others, is in the field of hygiene management . Issues to be addressed in this study is how the performance of the organization and Sanitation Department Manado City in hygiene management policy implementation*

The research method used was a qualitative method . Levels of organizational performance seen from three aspects , namely : (1) effectiveness , ie whether hygiene management policies that have been defined and implemented to achieve planned performance targets , (2) efficiency , ie whether the resources used by the organization to achieve the best possible results , and (3) Responsiveness , ie whether the problems that arose related to the implementation of hygiene management tasks can be solved quickly and effectively . Data sources / informants consisted of 15 people consisting of structural and operating staff employees at the Department of Sanitation and the city of Manado . Collecting data using interview techniques . Analysis of data using qualitative analysis techniques interactive model

Based on the results of the study conclude : (1) Performance Department in the implementation of hygiene management policy effectiveness from the aspects already showed a good level / high , (2) performance management policy of the Department in the implementation of hygiene from the aspects efficient use of budgetary and human resources are better / high , but in the use of infrastructure / facilities (equipment) is less efficient , and (3) Performance Department in the implementation of hygiene management policies seen from the aspect of responsiveness showed a good level / high .

Conclusions based on these results it is necessary that the suggestions put forward to improve the performance of services in the management of hygiene need additional facilities such as garbage collection carts , trash bins and countainer , and facilities / infrastructure management of sanitation / solid waste such as garbage trucks and cars for structuring ekskavator landfill . Also needs to be done or improved cooperation with the private sector in the management or other staholders cleanliness of the city .

Keywords: performance, policy implementation, management of hygiene.

PENDAHULUAN

Reformasi yang sudah berjalan lebih dari tigabelas tahun terakhir telah

berhasil meletakkan landasan politik bagi kehidupan demikorasi di Indonesia. Berbagai perubahan dalam sistem

penyelenggaraan pemerintahan nasional dan daerah dilakukan dalam rangka membangun pemerintahan yang mampu berjalan dengan baik (*good governance*). Namun kondisi obyektif menunjukkan masih adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti kualitas birokrasi, pelayanan publik, dan kompetensi aparatur pemerintah/ birokrasi. Menurut Keban (2008) bahwa masalah “perilaku birokrasi” yang masih terus mengorbankan kepentingan publik adalah merupakan masalah yang paling krusial di negara ini.

Berkenaan dengan masalah birokrasi ini, Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang “*Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*” mengemukakan beberapa permasalahan birokrasi meliputi aspek-aspek sebagai berikut :

- (1) Organisasi. Organisasi pemerintahan belum tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*);
- (2) Peraturan perundang-undangan. Beberapa peraturan perundang-undangan di bidang aparatur masih ada yang tumpang tindih, inkonsisten, tidak jelas dan multitafsir. Selain itu masih ada pertentangan antara peraturan perundang-undangan yang satu dengan yang lainnya, baik yang

sederajat maupun antara peraturan yang lebih tinggi dengan peraturan di bawahnya. Disamping itu, banyak peraturan perundang-undangan yang belum disesuaikan dengan dinamika perubahan penyelenggaraan pemerintahan dan tuntutan masyarakat.

- (3) SDM Aparatur. Tingkat produktivitas PNS masih rendah. Manajemen sumber daya aparatur belum dilaksanakan secara optimal untuk meningkatkan profesionalisme, kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Selain itu, system penggajian PNS belum didasarkan pada bobot pekerjaan/jabatan yang diperoleh dari evaluasi jabatan. Tunjangan kinerja belum sepenuhnya dikaitkan dengan prestasi kerja.
- (4) Kewenangan. Masih adanya praktek penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan belum mantapnya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah;
- (5) Pelayanan publik. Pelayanan publik belum dapat mengakomodasi kepentingan seluruh lapisan masyarakat dan belum memenuhi hak-hak dasar warga negara/penduduk. Penyelenggaraan pelayanan publik belum sesuai

dengan harapan bangsa yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat.

- (6) Pola pikir (*mind-set*) dan budaya kerja (*culture-set*). Pola pikir dan budaya kerja birokrat belum sepenuhnya mendukung birokrasi yang efisien, efektif, produktif, dan professional. Selain itu, birokrat belum benar-benar memiliki pola pikir yang melayani masyarakat, belum mencapai kinerja sektoral yang lebih baik (*better performance*) dan belum berorientasi pada hasil (*outcomes*).

Kondisi permasalahan birokrasi tersebut menunjukkan bahwa kinerja organisasi birokrasi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah pada umumnya belum optimal. Oleh karena itu dengan program reformasi birokrasi pemerintah yang sedang berlangsung dewasa ini diharapkan dapat mewujudkan kinerja organisasi birokrasi yang semakin tinggi, termasuk kinerja birokrasi pemerintah daerah Kota Manado dan lebih khusus lagi kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado.

Dari pengamatan sementara (prasurvei) yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja Dinas ini dalam

implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan belum optimal baik dalam hal pemeliharaan kebersihan kota, pemeliharaan kebersihan pesisir pantai dan sungai, pengangkutan dan pengelolaan sampah, penataan tempat pembuangan akhir (TPA) sampah. Hal itu dapat ditunjukkan oleh beberapa fakta seperti : masih adanya sampah berserakan di sudut-sudut kota dan pesisir pantai, adanya penumpukan sampah pada tempat pembuangan sampah (TPS), sungai masih menjadi pembuangan sampah dan limbah. Selain itu, pengumpulan dan pengangkutan sampah ke tempat pembuangan akhir (TPA) sering tidak tepat waktu sehingga masih sering ditemukan adanya penumpukan sampah di tempat pembuangan sampah (TPS) pada sudut-sudut jalan. Tempat pembuangan akhir (TPA) sampah juga belum secara maksimal dikelola dan ditata dengan rapih, bersih dan sehat.

Di lain pihak, berdasarkan data atau informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa dalam implementasi kebijakan/program pengelolaan kebersihan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado masih diperhadapkan pada beberapa masalah atau kendala yaitu : pendanaan/anggaran belum memadai dibanding dengan peningkatan permasalahan pengelolaan

kebersihan, sarana dan prasarana kebersihan masih belum memadai seperti mobil pengangkut sampah masih terbatas dan umumnya sudah berusia tua, masih kurangnya sarana pengumpulan sampah (gerobak, tong, container sampah) dan ekskavator untuk penataan TPA). Masalah atau kendala lainnya adalah masih kurangnya tenaga lapangan pengangkut sampah dan pekerja di TPA, koordinasi dengan instansi terkait belum berjalan baik sebagaimana yang diharapkan, dan masih rendahnya peran serta masyarakat.

Beberapa indikasi permasalahan yang terkait dengan implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan di Kota Manado tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan kajian secara ilmiah tentang “Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Dalam Implementasi Kebijakan Pengelolaan Kebersihan di Kota Manado”.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Moleong (2006) mengatakan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian (misalnya perilaku, persepsi,

tindakan, dan lainnya), secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan Bungin (2010) mengatakan bahwa penelitian bertujuan menggali dan membangun suatu preposisi atau menjelaskan makna dibalik realita. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berpijak dari realitas atau peristiwa yang berlangsung di lapangan. Data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian (Nasution, 2001). Penelitian kualitatif umumnya merupakan penelitian nonhipotesis (Arikunto, 2002).

B. Fokus Penelitian

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu (Singarimbun dan Effendy, 1995).

Konsep yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah para buruh sampah yang menjadi tolak ukur dalam organisasi guna untuk meningkatkan kebersihan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Tingkat keberhasilan tersebut ditunjukkan oleh

beberapa dimensi atau indikator kinerja yaitu :

1. Efektivitas, yaitu apakah kebijakan atau program pengelolaan kebersihan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dan mencapai tujuan/sasaran yang diharapkan;
2. Efisiensi, yaitu apakah sumberdaya organisasi digunakan dengan sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diinginkan;
3. Responsivitas, yaitu apakah permasalahan yang muncul yang terkait dengan pelaksanaan tugas pengelolaan kebersihan dapat diatasi dengan efektif.

C. Sumber Data (Informan)

Salah satu sifat dari penelitian kualitatif ialah tidak terlalu mementingkan jumlah informan/responden, tetapi lebih mementingkan *content*, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. Oleh karena itu teknik pengambilan responden/informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *purposive sampling* atau pengambilan informan bertujuan atau secara sengaja.

Adapun yang menjadi sumber data/informan dalam penelitian ini

diambil dari unsur pimpinan/pejabat berkompeten, pegawai staf/pelaksanaan, dan berapa buruh sampah pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado. Jumlah seluruh informan adalah sebanyak 20 orang.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2006) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan; selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Penggunaan metode tersebut karena beberapa pertimbangan : (1) menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak; (2) metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; dan (3) metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Berdasarkan pendapat tersebut maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut : Wawancara (*Interview*), Dokumentasi, dan Observasi.

E. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan jenis penelitian ini yang merupakan penelitian kualitatif, maka teknik analisis data yang digunakan ialah analisis kualitatif. Menurut Sieddel (dalam Moleong, 2006), proses analisis data kualitatif terdiri dari : (1) mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, (2) mengumpulkan, memilah-milah, mengkasifikasikan, mensintesisakan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya, (3) berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Adapun teknik analisis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini ialah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Hubermann (*dalam* Rohidi dan Mulyarto, 1992) dengan langkah-langkah analisis sebagai berikut :

- a. Pengumpulan Data; yaitu dilakukan dengan teknik wawancara berpedoman pada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
- b. Reduksi data, ialah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang

muncul dari catatan-catatan di lapangan. Kegiatan mereduksi data ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

- c. Penyajian data. Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif guna mempermudah pemahaman, penafsiran data dan penarikan kesimpulan.
- d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, ialah merupakan langkah terakhir dari analisis kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Dalam Implementasi Kebijakan Pengelolaan Kebersihan

Sebagaimana telah disebutkan dalam uraian metodologi penelitian di atas bahwa tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dalam implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan.

Yang dimaksudkan dengan kinerja adalah tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan atau program pengelolaan kebersihan yang telah ditetapkan. Tingkat keberhasilan tersebut dilihat dari beberapa indikator kinerja yaitu : (1) Efektivitas, yaitu apakah kebijakan atau program pengelolaan kebersihan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dan mencapai tujuan/sasaran yang diharapkan; (2)

Efisiensi, yaitu apakah sumberdaya organisasi digunakan dengan sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diinginkan; (3) Responsivitas, yaitu apakah permasalahan yang muncul yang terkait dengan pelaksanaan tugas pengelolaan kebersihan dapat direspons dan diatasi dengan cepat dan efektif.

Untuk mengungkap tingkat kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dalam implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan dilihat dari empat indikator kinerja yang dipakai tersebut, maka dilakukan wawancara terhadap sebanyak 20 orang informan yang diambil dari unsur pejabat structural, pegawai staf pelaksana Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dan para buruh sampah. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman/panduan wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Data hasil wawancara dianalisis dengan teknik analisis kualitatif model interaktif. Hasil analisis data disajikan secara deskriptif-kualitatif seperti berikut ini.

1. Efektivitas

Efektivitas secara umum diartikan sebagai tingkat tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas

merupakan perbandingan *outcome* dan *output* (Rusli, 2013).

Berdasarkan pengertian efektivitas tersebut maka dapat dinyatakan suatu kebijakan/program dapat dikatakan efektif apabila mencapai tujuan dan sasaran akhir (target/result) dari kebijakan/program tersebut; dengan kata lain pengujian dasar dari efektivitas suatu kebijakan/program adalah apakah kebijakan/program tersebut menghasilkan hasil dan dampak yang diharapkan.

Dalam penelitian ini efektivitas implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dilihat dari dua indikator yaitu : (1) apakah implementasi kebijakan (program/kegiatan) pengelolaan kebersihan sesuai dengan rencana kebijakan yang sudah ditetapkan; (2) apakah target yang ditetapkan untuk setiap kebijakan/program/ dapat dicapai; dengan kata lain sejauh mana tingkat pencapaian atau realisasi target dari kebijakan/program yang ditetapkan.

Dalam mengimplementasi kebijakan pengelolaan kebersihan maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado beberapa program dan kegiatan prioritas antara lain adalah Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Persampahan yang meliputi :

- a. Penyediaan prasarana dan sarana pengelolaan persampahan.
- b. Peningkatan operasi dan pemeliharaan prasarana dan sarana persampahan.
- c. Peningkatan peranserta masyarakat dalam pengelolaan persampahan.
- d. Peningkatan kemampuan aparat pengelolaan persampahan.

Keseluruhan hasil wawancara, memberikan gambaran (1) program/kegiatan yang ditetapkan sehubungan dengan implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. (2) Pada umumnya program/kegiatan yang dilaksanakan tersebut dapat mencapai target yang telah ditetapkan, walaupun demikian masih ada beberapa program/kegiatan yang realisasi targetnya tidak maksimal. Ini semua dapat memberikan kesimpulan bahwa kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dalam implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan dilihat dari indikator efektivitas pada umumnya sudah mencapai tingkat yang tinggi/baik.

2. Efisiensi

Secara umum efisiensi mengandung pengertian sebagai rasio

output yang dihasilkan terhadap *input* yang digunakan; atau dengan kata lain efisiensi merupakan perbandingan *output* dengan *input* dikaitkan dengan standar kinerja yang ditetapkan (Rusli, 2013). Suatu kebijakan atau program dinyatakan efisien jika suatu target tertentu dapat dicapai dengan penggunaan sumber-sumber daya dan dana yang serendah-rendahnya diperbandingkan secara relatif terhadap kinerja usaha sejenis atau antar kurun waktu (Dwiyanto dkk, 2002).

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini efisiensi implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan kota oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dilihat dari aspek-aspek : efisiensi penggunaan anggaran/dana, efisiensi penggunaan sarana/prasarana (peralatan), dan efisiensi penggunaan sumberdaya manusia.

Berdasarkan penelitian memberikan gambaran bahwa penggunaan anggaran/dana untuk implementasi kebijakan (program/kegiatan) pengelolaan kebersihan oleh Dinas kebersihan dan Pertamanan Kota Manado sudah dilakukan dengan baik dan efisien.

Hasil wawancara tentang efisiensi implementasi kebijakan penyelolaan kebersihan oleh Dinas Kebersihan dan

Pertamanan Kota Manado dilihat dari aspek penggunaan anggaran/dana, penggunaan sarana/prasarana (peralatan), dan penggunaan sumberdaya manusia menunjukkan bahwa tingkat efisiensi yang tinggi adalah pada penggunaan anggaran; sedangkan pada penggunaan peralatan masih kurang efisien, sementara pada penggunaan sumberdaya manusia belum sepenuhnya efisien.

3. Responsivitas

Responsivitas bermakna bahwa lembaga-lembaga dan proses-proses harus melayani *stakeholders*. Dalam konteks birokrasi pemerintah, responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kebijakan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan birokrasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara program pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, jelas hal itu menunjukkan kegagalan birokrasi pemerintah dalam mewujudkan misi dan tujuannya (Dwiyanto dkk, 2002).

Mengacu kepada konsep tersebut maka dalam penelitian ini “responsivitas” dimaknai sebagai daya tanggap Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta permasalahan dalam masyarakat yang terkait dengan pelaksanaan tugas pengelolaan kebersihan. Penerapan prinsip responsivitas dilihat melalui indikator : (a) Keselarasan antara kebijakan (program/kegiatan) yang dikembangkan dengan kebutuhan dan permasalahan yang ada; (b) Kecepatan dalam menanggapi dan menangani permasalahan yang ada atau muncul dalam pelaksanaan kebijakan (program/kegiatan).

Sebagaimana yang telah disebutkan di atas bahwa program/kegiatan yang dikembangkan atau ditetapkan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado sehubungan dengan pengelolaan kebersihan meliputi : program/kegiatan penyediaan prasarana dan sarana pengelolaan persampahan; program/kegiatan peningkatan operasi dan pemeliharaan prasarana dan sarana persampahan; program/kegiatan peningkatan peranserta masyarakat dalam pengelolaan persampahan; dan program/kegiatan peningkatan kemampuan aparat

pengelolaan persampahan. Berdasarkan wawancara dengan para informan memberikan gambaran bahwa semua program tersebut ditetapkan sesuai atau selaras dengan kebutuhan dan permasalahan yang ada.

Hasil wawancara tersebut memberikan kesimpulan bahwa tingkat responsivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado sehubungan dengan pelaksanaan kebijakan (program/kegiatan) pengelolaan kebersihan sudah dapat diwujudkan dengan baik dilihat dari aspek tingkat keselarasan dari program/kegiatan yang ditetapkan dengan kebutuhan dan permasalahan yang ada, dan aspek tingkat kecapatan dalam menanggapi dan menangani permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan program/kegiatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagai telah dideskripsikan dan dibahas pada Bab IV di atas, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dalam implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan dilihat dari aspek efektivitas sudah menunjukkan tingkat yang baik/tinggi. Hal itu

ditunjukkan dengan : (a) semua program/kegiatan yang ditetapkan dapat dilaksanakan; (b) tingkat capaian rencana kinerja (target) umumnya baik/tinggi, yaitu umumnya hampir maksimal bahkan ada yang maksimal.

2. Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dalam implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan dilihat dari aspek efisiensi penggunaan anggaran dan sumberdaya manusia sudah baik/tinggi, namun dalam penggunaan prasarana/sarana (peralatan) masih kurang efisien.
3. Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dalam implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan dilihat dari aspek responsivitas yaitu tingkat keselarasan kebijakan/program/kegiatan dengan kebutuhan dan permasalahan yang ada, dan tingkat kecepatan dalam menanggapi dan menangani permasalahan yang muncul, sudah menunjukkan tingkat yang baik/tinggi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut maka perlu

dikemukakan saran untuk meningkatkan kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Manado dalam implementasi kebijakan pengelolaan kebersihan, sebagai berikut :

1. Sarana pengumpulan sampah berupa gerobak, tong dan countainer sampah perlu ditambah.
2. Sarana/prasarana pengelolaan kebersihan/persampahan yang ada seperti mobil pengangkut sampah dan ekskavator untuk penataan TPA perlu ditambah atau dilakukan peremajaan.
3. Kerjasama dengan pihak swasta atau staholders lainnya dalam pengelolaan kebersihan kota perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulwahab Solichin, 2008, *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta, Bumi Aksara.

Arikunto Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, Bina Aksara, Jakarta.

Armstrong,M. 2004, *Performance Management*, terjemahan, Yogyakarta, Tugu Publisher.

Badjuri,A.K dan Yuwono T., 2002, *Kebijakan Publik : Konsep dan*

Strategi, Semarang, Universitas Dipenogoro.

Bungin,B.M. 2010, *Penelitian Kualitatif*, PT.Kencana, Jakarta.

Dessler G., 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT Prenhalindo

Dunn W.N., 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, terjemahan, UGM-Press, Yogyakarta.

Dwiyanto A, dkk., 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*,Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukann dan Kebijakan UGM.

Echols J. dan Hasan Shadilly, 2002, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gomes,F.C. 1999, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, BPFE-UGM, Yogyakarta.

Handoko,H.T. 2001, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta, BPFE-UGM.

Indiahoho, 2010, *Perbandingan Administrasi Publik*, Yogyakarta, Tugu Publisher.

Islamy,I.M. 1996, *Kebijakan Publik*, Modul UT, Jakarta : Universitas Terbuka.

Kusumanegara,S., 2010, *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.

LAN dan BPKP, 2000, *Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Modul Sosialisasi Sistem AKIP, LAN-RI, Jakarta.