

**PERFORMANCE ANALYSIS KINERJA OF BIDANG PENGEMBANGAN POTENSI DAN KEMITRAAN DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN KOTA SEMARANG ON HANDLING CLEANLINESS IN THE CITY OF SEMARANG**

By :

Tri Wijaya Kusuma, Nina Widowati \*)

**Public Administration**

**Faculty of Social and Political Science**

**Diponegoro University**

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Kampus Tembalang, Kota Semarang

Email : triwijayak@gmail.com

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the performance of Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang and describe the factors that support and hinder performance. This study uses five dimensions of organizational performance assessment with qualitative descriptive approach. Data collection techniques that used were observation, interviews, documentation and literature study with the informants from employees of Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.*

*Based on the discussion the results of the study, researchers concluded that the performance of Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang has been well. This is shown with the clarity of access, timetables and mechanisms of the program of activities and services that systematic implementation of the tasks according to the procedure, have an open attitude in responding to the needs of society, the principles of transparency and have a proactive attitude in promoting the success of hygiene management program. It's just that they found some blocks that cause the performance of Development Potential and the Partnership is not maximized, such as budget constraints and infrastructure, shortage of collectors levy and the lack of public participation which led to delay of some programs, such as the cooperation of business, marketing products waste utilization and achievement of the target of retribution.*

*To overcome these problems, there are some suggestions that can be done, such as optimizing the application of budget, infrastructure and human resources that available now, preparing and implementating the activities program that can minimize the minimize of the budget and infrastructure, optimizing the number and capabilities of the existing levy collectors, cooperating with 3rd party in the billing and admission charges activities, and improve the knowledge, ability and awareness of the good waste utilization and the importance of abiding to pay the levy.*

**Keywords : Analysis, Performance, Organization, Handling of the Cleanliness**

# **ANALISIS KINERJA BIDANG PENGEMBANGAN POTENSI DAN KEMITRAAN DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN KOTA SEMARANG DALAM PENANGANAN KEBERSIHAN DI KOTA SEMARANG**

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dan mendiskripsikan faktor yang mendukung dan menghambat kinerja. Penelitian ini menggunakan lima dimensi penilaian kinerja organisasi dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan dengan informan dari pegawai Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kejelasan akses, jadwal dan mekanisme program kegiatan dan pelayanan yang sistematis, pelaksanaan tugas sesuai prosedur, memiliki sikap yang terbuka dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, menerapkan prinsip transparansi dan memiliki sikap proaktif dalam meningkatkan keberhasilan program penanganan kebersihan. Hanya saja masih ditemukan beberapa penghambat yang menyebabkan kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan belum maksimal, seperti keterbatasan anggaran dan sarana prasarana, kekurangan tenaga penagih retribusi dan minimnya partisipasi masyarakat yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian beberapa program, seperti kerjasama dunia usaha, pemasaran produk hasil pemanfaatan limbah dan pencapaian target retribusi.

Di dalam mengatasi hambatan tersebut, ada beberapa saran yang dapat dilakukan seperti optimalisasi penggunaan anggaran, sarana prasarana dan sumber daya manusia yang ada, penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan yang dapat meminimalisir penggunaan anggaran dan sarana prasarana, optimalisasi jumlah dan kemampuan petugas penagih yang ada, melakukan kerjasama dengan pihak ke-3 dalam kegiatan penagihan dan penerimaan retribusi, serta meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam penanganan kebersihan Kota Semarang.

**Kata Kunci : Analisis, Kinerja, Organisasi, Penanganan Kebersihan**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap daerah atau kota di dunia ini pasti akan mengalami perkembangan, termasuk di Indonesia. Pada umumnya, perkembangan kota diimbangi dengan peningkatan jumlah penduduk yang menyebabkan semakin beragamnya jenis dan jumlah dari kebutuhan hidup. Selain itu, perkembangan kota juga dapat membentuk suatu budaya baru yang mengubah cara

pandang dan waktu pemenuhan kebutuhan, atau sering juga disebut sebagai pola konsumsi masyarakat terhadap ketersediaan barang pemenuh kebutuhan.

Bentuk dari pola konsumsi tersebut dapat dilihat melalui beberapa cara, yang diantaranya adalah melalui jumlah dan komposisi sampah yang dihasilkan masyarakat. Semakin meningkatnya jumlah penduduk dan kegiatan perekonomian akan menyebabkan meningkatnya jumlah

sampah. Sedangkan perkembangan kota dan kemajuan teknologi menyebabkan semakin kompleks atau beragamnya komposisi sampah yang dihasilkan.

Di Indonesia sendiri, masalah sampah diatur dalam UU no. 18 tahun 2008. UU no. 18 tahun 2008 ini menjelaskan pendelegasian permasalahan sampah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Dalam undang – undang ini juga dijelaskan tugas pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam menangani masalah sampah dengan menggunakan teknik pengelolaan yang baik dan benar. UU no. 18 tahun 2008 juga menjelaskan tugas pemerintah, baik pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memfasilitasi, mengembangkan dan melaksanakan upaya pengurangan, penanganan dan pemanfaatan sampah. Selain itu, Undang – Undang ini juga menjelaskan kewajiban pemerintah, baik pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya penanganan masalah sampah.

Oleh karena diberlakukannya UU No 18 tahun 2008, semua kota – kota di Indonesia memiliki kewajiban untuk mengubah sistem penanganan sampah menjadi lebih baik, termasuk Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang memiliki kewajiban untuk mengubah sistem penanganan sampahnya yang dibebankan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Selain UU No. 18 tahun 2008, Pemerintah Kota Semarang juga memiliki Perda No 02 Tahun 2012 tentang pengelolaan sampah di Kota Semarang yang kembali menegaskan bahwa pengelolaan sampah di Kota Semarang bukan hanya tanggungjawab Dinas Kebersihan dan Pertamanan saja, namun menjadi tanggungjawab seluruh masyarakat Kota Semarang.

Kota Semarang memiliki potensi produksi limbah atau sampah yang besar setiap tahun, baik secara jumlah maupun

komposisinya. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya timbunan sampah dari tahun ke tahun. Total produksi sampah Kota Semarang yang masuk ke TPA (Tempat Pembuangan Akhir) Jatibarang sebanyak 800 (delapan ratus) ton setiap hari atau sekitar 366 (tiga ratus enam puluh enam) RIT setiap hari. Kecamatan penghasil sampah terbanyak di Kota Semarang adalah Kecamatan Semarang Tengah, dengan produksi sampah 86 ton setiap hari. Sedangkan Kecamatan penghasil sampah terkecil di Kota Semarang adalah Kecamatan Genuk, dengan produksi sampah 18 ton setiap hari.

Dengan keadaan tersebut, sampah dapat menjadi ancaman berbahaya yang dapat meresahkan masyarakat Kota Semarang. Sampah dapat mengganggu kegiatan – kegiatan masyarakat Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, seperti kegiatan ekonomi, pendidikan dan lain – lain. Sampah dapat menjadi pemicu terjadinya bencana banjir yang sering terjadi di Kota Semarang tersebut. Sampah juga menyebabkan pencemaran udara berupa bau tidak sedap, menimbulkan pemandangan yang tidak sedap dipandang, pencemaran tanah, pencemaran air dan menimbulkan penyakit karena kandungan beracunnya.

Selain dampak – dampak tersebut, penanganan masalah sampah juga bukan merupakan hal yang mudah diselesaikan. Dengan perkembangan kota yang terjadi di Kota Semarang merubah pola pikir masyarakat sehingga mementingkan kehidupannya sendiri atau lebih sering disebut egoisme diri. Hal ini menyebabkan masyarakat Kota Semarang kurang peduli akan keadaan lingkungannya, termasuk tentang sampah. Selain itu, ketidakpedulian masyarakat Kota Semarang terhadap permasalahan sampah tersebut juga membentuk masyarakat dengan pola pikir lama tentang sampah, yaitu “kumpul,

angkut, buang”. Pola pikir ini jelas sudah tidak sesuai lagi dengan keadaan Kota Semarang saat ini, karena dapat menyebabkan sampah akan semakin menumpuk di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) sehingga akan menimbulkan masalah baru.

Permasalahan sampah merupakan masalah kompleks yang membutuhkan sistem pengelolaan yang baik, sarana prasarana yang banyak, pembiayaan yang besar, serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak. Penanganan sampah merupakan perkara yang tidak mudah diselesaikan, namun hal tersebut bukan menjadi hal yang mustahil dilakukan oleh Kota Semarang. Pemerintah Daerah Kota Semarang memiliki keseriusan dalam penanganan sampah di wilayahnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya Peraturan Daerah Kota Semarang No. 12 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang, dimana Pemerintah Daerah Kota Semarang membentuk dinas yang memiliki tugas dan kewajiban dalam penanganan masalah sampah, yaitu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

Keseriusan Pemerintah Daerah Kota Semarang dalam menangani masalah sampah juga ditunjukkan dengan mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Semarang No. 2 tahun 2012 tentang Pengelolaan Persampahan di Kota Semarang. Dengan adanya Peraturan Daerah Kota Semarang No. 2 tahun 2012, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang memiliki pedoman yang menggambarkan prosedur penanganan sampah yang baik dan benar. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang juga dapat mengetahui tentang metode penanganan sampah yang efektif dan efisien.

Pemerintah Daerah Kota Semarang juga mengeluarkan Peraturan Walikota Semarang No. 38 tahun 2008 tentang tugas

dan fungsi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Dengan adanya peraturan tersebut, Dinas Kebersihan Kota Semarang memiliki struktur organisasi yang terdiri dari bidang – bidang dengan tugas dan fungsinya masing – masing. Pembentukan bidang – bidang tersebut memiliki tujuan agar dapat mendukung pelaksanaan tugas Dinas Kebersihan Kota Semarang secara lebih efektif dan efisien.

Salah satu dari bidang tersebut adalah Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan yang memiliki tugas yang berhubungan dengan pengembangan potensi, kemitraan dan retribusi. Pengembangan Potensi, kemitraan dan retribusi merupakan hal yang penting dalam penanganan kebersihan Kota Semarang. Permasalahan sampah akan selalu berkembang mengikuti perkembangan yang terjadi pada Kota Semarang, oleh karena itu dibutuhkan juga pengembangan potensi, kemitraan dan retribusi dalam penanganan kebersihan di Kota Semarang. Karena pentingnya masalah pengembangan potensi, kemitraan dan masalah retribusi, Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan dituntut untuk mampu melaksanakan tugas dan memiliki kinerja yang baik agar dapat mendukung Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kebersihan di kota Semarang.

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang No. 38 tahun 2008, Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki kejelasan tugas dan fungsi yang harus dilakukan, namun yang menjadi pertanyaan adalah “apakah Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah melaksanakan tugas dengan baik atau belum?” dan “apakah Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan telah menunjukkan kinerja yang baik atau belum?”.

Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas, bagaimana langkah yang telah dilakukan, bagaimana sasaran yang telah dicapai, permasalahan apa yang dihadapi dan strategi apa yang diambil untuk memberikan kinerja yang baik di bidang pengembangan potensi, kemitraan dan retribusi kebersihan di Kota Semarang. Melihat hal – hal tersebut, maka peneliti ingin menjadikan Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang sebagai lokus penelitian, dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang Dalam Penanganan Kebersihan Di Kota Semarang”.

## **1.2 Tujuan**

Menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendorong dan penghambat kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

## **1.3 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.3.1 Administrasi Publik**

Administrasi Publik merupakan proses kegiatan yang bersifat penyelenggaraan yang disusun untuk mengatur kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan dan diselenggarakan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan umum. Proses penyelenggaraan dan pengaturan kerjasama mendasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh badan perwakilan politik untuk merealisasikan tujuan Administrasi Publik itu sendiri.

### **1.3.2 Paradigma Administrasi Publik**

Dalam menganalisis permasalahan administrasi publik, tentu dibutuhkan sebuah paradigma yang menjadi cara pandang, nilai, metode dan prinsip dalam memecahkan

masalah. Melihat permasalahan yang akan diteliti, peneliti mengacu pada paradigma *New Publik Management*.

Paradigma *NPM* dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik dengan menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dari dunia bisnis dan disiplin lain untuk memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Dengan *NPM*, pembangunan birokrasi harus memperhatikan mekanisme pasar, mendorong kompetisi dan kontrak untuk mencapai hasil, lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan, lebih bersifat mengarahkan (*steering*) dari pada menjalankan sendiri (*rowing*), melakukan deregulasi, memberdayakan para pelaksana agar lebih kreatif dan merubah budaya organisasi

### **1.3.3 Manajemen**

Administrasi publik memiliki hubungan dengan manajemen, karena manajemen mengacu pada proses mengoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja secara efektif dan efisien. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha - usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen merupakan serangkaian aktivitas manusia yang berkesinambungan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

### **1.3.4 Kinerja**

Kinerja dinilai berdasarkan hasil, proses pencapaian hasil serta keselarasan perilaku terhadap tujuan. Dalam pengertian kinerja tersebut, ada beberapa asumsi tentang pengertian kinerja. Pertama, kinerja yang dititikberatkan pada kinerja individu sebagai bentuk prestasi individu berdasarkan target kerja dan tingkat. Asumsi kedua, yaitu pengertian kinerja yang dinilai dari

pencapaian tujuan sebuah organisasi dari penetapan tujuan seperti pencapaian visi dan misi serta tujuan organisasi dari penjabaran visi dan misi organisasi tersebut. Asumsi ketiga, yaitu penilaian kinerja proses yang dititikberatkan pada keberhasilan mekanisme dan prosedur pelaksanaan tugas. Berdasarkan asumsi tersebut, dapat ditarik tiga level kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja individu.

### **1.3.5 Kinerja Organisasi**

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi. Menurut Rumber dan Brache (dalam Sudarmanto, 2009: 7), kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan, rancangan dan manajemen organisasi. Kinerja organisasi merupakan kemampuan organisasi dalam menjalankan tugas sesuai dengan sasaran, visi dan misi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kinerja organisasi juga merupakan gambaran mengenai hasil kerja organisasi yang dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun nonfisik seperti peraturan, informasi dan kebijakan.

### **1.3.6 Dimensi Kinerja Organisasi**

Dalam menganalisis sebuah kinerja organisasi tentu dibutuhkan sebuah dimensi atau indikator kinerja yang merupakan aspek – aspek yang meliputi ukuran dalam menilai kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu aktifitas penilaian pencapaian target – target tertentu yang direalisasikan dengan tujuan strategis organisasi. Pengukuran kinerja harus berbasis pada strategi organisasi dan karakteristik operasional organisasi. Manfaat pengukuran tersebut

adalah sebagai dasar melakukan perubahan, penghapusan dan perbaikan sehingga hasil operasi organisasi mampu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja juga akan menimbulkan perbaikan atau peningkatan kinerja karyawan yang kemudian akan berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Penilaian kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran dalam pelaksanaan kegiatan. Menurut Dwiyanto (2002, 48-49), ada 5 dimensi yang dipakai sebagai kriteria penilaian terhadap kinerja organisasi. Hal tersebut antara lain :

1. Produktifitas, adalah kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa. Penilaian produktifitas suatu organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan kuantitas dan kualitas dokumen-dokumen yang tersedia di organisasi tersebut, yaitu catatan dan laporan-laporan organisasi dari berbagai sumber data dan informasi yang penting dalam menunjukkan produktivitas kerja organisasi.
2. Kualitas Pelayanan, merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.
3. Responsifitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas

pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bersumber dari organisasi dan masyarakat. Data organisasi digunakan untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, dan data dari masyarakat diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

4. **Responsibilitas**, adalah kemampuan implementasi suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan dan kegiatannya secara konsisten dan sesuai kehendak masyarakat, tidak hanya pada pencapaian target organisasi tetapi juga sasaran kepada masyarakat. Akuntabilitas suatu organisasi dapat dilakukan dengan survei terhadap penilaian masyarakat.
5. **Akuntabilitas**, adalah tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas apakah sesuai dengan prinsip-prinsip administratif dan kebijaksanaan suatu organisasi. Hal ini dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur organisasi dan ketentuan-ketentuan dalam organisasi.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kinerja organisasi merupakan indikasi - indikasi yang digunakan untuk melakukan penilaian pada kinerja organisasi. Secara umum dimensi mempunyai fungsi untuk membangun dasar pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi atau unit kerja. Dan dalam upaya peningkatan kinerja organisasi, maka pilihan mana yang akan dioptimalkan penanganannya dari hasil pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi tersebut.

### **1.3.7. Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor - faktor yang dapat mendorong dan menghambat kinerja organisasi tersebut. Faktor pendorong dan penghambat kinerja organisasi mempengaruhi keberhasilan proses kinerja dalam pencapaian tujuan dan cita - cita organisasi. Menurut Agus Dwiyanto, dkk (2002:83) dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, menyatakan bahwa kinerja organisasi pelayanan publik di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

1. **Sarana Prasarana**. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik.
2. **Sumber Daya Manusia**. Sumber daya manusia merupakan suatu faktor penting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.
3. **Koordinasi Antar Unit**. Koordinasi merupakan salah satu bentuk dari pembagian tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada setiap unit untuk melaksanakan tugasnya masing - masing.
4. **Pengguna jasa**. Pengguna jasa merupakan obyek yang menerima pelayanan, sehingga organisasi harus mampu mengerti tentang kebutuhan yang diharapkan oleh pengguna jasa.
5. **Kelengkapan administrasi**. Kelengkapan administrasi merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban yang harus dipenuhi sebuah organisasi publik. Dengan adanya kelengkapan administrasi maka pelaksanaan tugas akan mudah dilakukan.
6. **Koordinasi dengan instansi lain**. Koordinasi merupakan dilakukan dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat

kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

#### **1.4 Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif bertipe deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **2.1 Kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan**

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian sasaran dan tujuan dalam pelaksanaan program – program kerja yang telah disusun. Kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan merupakan gambaran hasil pelaksanaan program kerja di bidang pengembangan potensi, kemitraan dan retribusi dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan lima dimensi dalam mengukur kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian tentang analisis kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan dalam penanganan kebersihan di Kota Semarang, akan dipaparkan sebagai berikut :

##### **a. Produktivitas**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai produktivitas, dapat diketahui bahwa Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan membuat dan menetapkan program kegiatan berdasarkan persetujuan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan menganalisa keberhasilan program kerja berdasarkan target dan realisasi yang kemudian dijadikan bahan

kajian dalam penyusunan rencana program yang akan datang. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan mampu mencapai target program kegiatan yang telah ditentukan, namun masih memiliki kendala yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian beberapa program. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga masih memiliki keterbatasan anggaran dan sarana prasarana yang menyebabkan Seksi Kemitraan belum dapat melaksanakan program fasilitasi kerjasama dunia usaha dan pemasaran produk hasil pemanfaatan limbah dengan baik. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga mampu mencapai target retribusi, namun Seksi Retribusi masih kekurangan tenaga penagih retribusi, sehingga sedikit mengganggu kecepatan proses penagihan retribusi.

##### **b. Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan, dapat diketahui bahwa Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik karena pelayanan Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki kejelasan akses, jadwal dan mekanisme yang baik. Pelayanan Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan dilakukan sesuai jadwal kantor Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Akses pelayanan tentang perijinan, surat dan dokumen – dokumen lain yang berhubungan dengan bidang pengembangan potensi, kemitraan dan retribusi kebersihan dapat diakses di kantor Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sesuai dengan jadwal kantor. Akses pelayanan pembayaran retribusi dilakukan melalui dua (2) cara, yaitu melalui pembayaran tagihan PDAM untuk yang berlangganan PDAM dan dengan cara membayar langsung pada kantor Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sesuai jadwal kantor. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga



memberi pelayanan tentang data dan informasi melalui situs web Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang atau dengan cara datang langsung ke kantor Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan.

Namun, kepuasan terhadap pelayanan dapat dikatakan belum mencapai hasil yang memuaskan karena Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan belum dapat memberikan kemudahan akses pada pelayanan pembayaran retribusi bagi pengguna jasa yang harus melakukan pembayaran langsung di kantor. Pengguna jasa juga merasa belum puas karena Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan belum dapat memberikan beberapa pelayanan pada bantuan fasilitasi kerjasama di bidang kebersihan.

#### **c. Responsivitas**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan, dapat diketahui bahwa Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki sikap yang baik dan terbuka dalam menanggapi kritik, saran dan kebutuhan masyarakat. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga melakukan analisa terhadap kritik dan saran supaya dapat menjadi bahan kajian dalam proses penyusunan program kegiatan yang sesuai dengan kepentingan, kebutuhan, keadaan dan kemampuan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

#### **d. Responsibilitas**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsibilitas Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan, dapat diketahui bahwa Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ada. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga sudah didukung dengan dasar hukum yang mengatur pelaksanaan tugas dan fungsi. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga memiliki

kejelasan mekanisme dan tujuan kegiatan, mulai dari proses penyusunan sampai dengan proses pelaksanaan. Dengan adanya dukungan tersebut, tugas yang telah dilaksanakan Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah mendapatkan hasil yang baik.

Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan yang ada. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ada. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan dapat menemukan solusi dari setiap permasalahan yang ditemui. Solusi Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan selalu disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan dan kebijakan yang ada

#### **e. Akuntabilitas**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai akuntabilitas Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan, dapat diketahui bahwa Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan melakukan pertanggungjawaban dengan melaksanakan tugas sesuai prosedur yang ada. Pertanggungjawaban Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan dilakukan melalui pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan, dan pengendalian di bidang pengembangan potensi, kemitraan dan retribusi. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dalam bentuk laporan untuk setiap kegiatan.

Setiap seksi dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan menyusun laporan kegiatan yang dilakukan dalam periode waktu setiap bulan, tiga (3) bulan, semester dan setiap tahun. Laporan kegiatan tersebut digunakan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas laporan kinerja dan laporan realisasi anggaran yang telah dilakukan. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan kemudian menyampaikan laporan kepada Dinas Kebersihan dan

Pertamanan Kota Semarang sebagai bahan kajian penyusunan rekap dari semua laporan yang disebut LKPJ (Laporan Kegiatan Pertanggung-jawaban).

## **2.2 Faktor pendorong dan Penghambat Kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan**

### **a. Sarana Prasarana**

Berdasarkan paparan hasil penelitian mengenai sarana prasarana, dapat diketahui bahwa kondisi sarana prasarana sudah baik dan didukung dengan sistem perawatan yang baik, namun kelengkapannya dinilai masih kurang dan belum sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan. Sarana prasarana milik Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang sudah disebarakan agar dapat mendukung pelaksanaan tugas di wilayah, namun sarana prasarana tersebut dinilai belum merata dan belum sesuai dengan kebutuhan setiap kecamatan dan kelurahan di Kota Semarang. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang juga sedang memfokuskan anggaran untuk pengadaan sarana prasarana baru, namun hal tersebut menyebabkan penggunaan anggaran untuk program lain kurang maksimal

### **b. Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan paparan hasil penelitian mengenai sumber daya manusia, dapat diketahui bahwa ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten di setiap seksi dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah baik. Kualitas dan kemampuan sumber daya manusia Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga sudah baik. Sumber daya manusia dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan mampu melaksanakan tugas dengan baik dan mencapai target kerja dengan baik. Sumber daya manusia dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga memiliki motivasi dan etos kerja yang baik. Jumlah pegawai dalam Bidang Pengembangan Potensi dan

Kemitraan sudah cukup untuk menjalankan tugas dengan baik pada Seksi Pengembangan Potensi dan Seksi Kemitraan, namun belum sesuai dengan kebutuhan pada Seksi Retribusi, karena Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan masih kekurangan petugas penagih retribusi.

### **c. Koordinasi Antar Unit**

Berdasarkan paparan hasil penelitian mengenai koordinasi antar unit, dapat diketahui bahwa kondisi koordinasi antar unit dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah berjalan dengan baik. Setiap seksi dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan dapat menyelaraskan tugasnya masing – masing. Koordinasi antar unit dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga sudah sesuai dengan pelaksanaan tugas. Koordinasi antar unit dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga sudah dapat menciptakan keadaan yang mendukung pelaksanaan tugas setiap seksi secara efektif dan efisien. Setiap seksi dalam Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga sudah dapat berkerjasama dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan.

### **d. Pengguna Jasa**

Berdasarkan paparan hasil penelitian mengenai pengguna jasa, dapat diketahui bahwa perilaku masyarakat Kota Semarang yang mendukung pelaksanaan tugas Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan ditunjukkan dengan adanya TPST (Tempat Pembuangan Sampah Terpadu) dan KSM (Kelompok Swadaya Masyarakat) yang menangani masalah kebersihan di wilayah – wilayah dan mampu mengolah sampah menjadi barang yang lebih bermanfaat. Dukungan terhadap Bidang Pengembangan potensi dan Kemitraan juga ditunjukkan dengan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya masalah sampah, ada masyarakat yang menjaga kebersihan,

memilah sampah dan membayar iuran serta retribusi sampah tepat waktu. Sedangkan perilaku masyarakat yang tidak mendukung pelaksanaan tugas Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan ditunjukkan dengan masih banyaknya masyarakat berpola pikir “kumpul, angkut, buang” yang tidak sesuai lagi dengan penanganan kebersihan karena berpotensi menyebabkan *over load* pada TPA Jatibarang. Selain itu, masyarakat Kota Semarang juga masih banyak yang memiliki perilaku buruk dengan membuang sampah sembarangan dan menunggak dalam pembayaran retribusi sampah.

#### **e. Kelengkapan Administrasi**

Berdasarkan paparan hasil penelitian mengenai kelengkapan administrasi, dapat diketahui bahwa Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki kelengkapan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan dalam mendukung pelaksanaan tugas. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki landasan hukum yang mengatur semua tugas dan kewenangannya. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga memiliki kelengkapan administrasi yang mengatur prosedur, teknik operasional dan mekanisme dari pelaksanaan tugas. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga memiliki laporan pertanggungjawaban yang dapat dijadikan bahan evaluasi pelaksanaan tugas. Saat ini, administrasi yang belum mendukung Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan adalah tidak adanya aturan atau landasan hukum yang menjelaskan tentang sanksi atau denda dalam retribusi kebersihan.

#### **f. Koordinasi Dengan Instansi Lain**

Berdasarkan paparan hasil penelitian mengenai koordinasi dengan pihak lain, dapat diketahui bahwa Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki kejelasan pembagian kerja dengan Instansi lain, sehingga telah menciptakan koordinasi yang baik. Bidang

Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki hubungan yang baik dengan pihak lain, sehingga dapat mengefektifkan pembagian kerja masing – masing pihak. Koordinasi antara Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan dengan pihak lain juga sudah sesuai dengan kebutuhan dan telah mendukung setiap pelaksanaan tugas.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat dipilah mengenai faktor pendorong dan penghambat kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan seperti berikut :

1. Faktor pendorong kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan
  - Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang sedang memfokuskan anggaran untuk pengadaan sarana prasarana baru.
  - Sarana prasarana yang ada, memiliki kualitas yang baik, sistem perawatan yang baik dan disebar di wilayah – wilayah.
  - Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki ketersediaan dan kemampuan SDM yang baik, mampu mencapai target kerja dan memiliki motivasi dan etos kerja yang baik.
  - Ada masyarakat yang membayar retribusi, ada masyarakat yang memilah sampah, ada TPST dan KSM yang mengolah dan memanfaatkan sampah
  - Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah didukung dengan kelengkapan administrasi dan koordinasi yang baik antar unit maupun dengan pihak lain.
2. Faktor penghambat kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan
  - Pengadaan sarana prasarana baru menyebabkan anggaran untuk program kegiatan lain berkurang.
  - Jumlah sarana prasarana belum sesuai dengan kebutuhan

pelaksanaan tugas Kecamatan dan Kelurahan.

- Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan masih kekurangan petugas penagih retribusi kebersihan.
- Banyak masyarakat yang membuang sampah sembarangan, memiliki pola pikir “kumpul, angkut, buang” dan menunggak dalam membayar retribusi.
- Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan belum memiliki aturan tentang sanksi atau denda dalam retribusi kebersihan.

## **PENUTUP**

### **3.1 Simpulan**

#### **3.1.1 Kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya fenomena pada dimensi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yang ditunjukkan dengan kejelasan akses, jadwal dan mekanisme program kegiatan dan pelayanan yang sistematis, pelaksanaan tugas sesuai prosedur dan mencapai target yang telah ditentukan. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan juga memiliki sikap yang terbuka dalam menanggapi kebutuhan masyarakat dan menerapkan prinsip transparansi dengan menyusun laporan kinerja dan laporan realisasi anggaran sebagai bentuk proaktif dalam meningkatkan keberhasilan program. Hanya saja menurut kesimpulan peneliti, masih ditemukan beberapa hambatan yang menyebabkan kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan belum maksimal, terutama pada dimensi produktivitas dan kualitas pelayanan yang disebabkan oleh

keterbatasan anggaran dan sarana prasarana, kekurangan tenaga penagih retribusi dan minimnya partisipasi masyarakat yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian beberapa program, seperti kerjasama dunia usaha, pemasaran produk hasil pemanfaatan limbah dan pencapaian target retribusi.

#### **3.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan**

Berikut ini merupakan faktor yang mendorong dan menghambat kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan. Faktor pendorong kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan antara lain sebagai berikut :

- a. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang sedang memfokuskan anggaran untuk pengadaan sarana prasarana baru.
- b. Sarana prasarana yang ada, memiliki kualitas yang baik, sistem perawatan yang baik dan disebar di wilayah – wilayah.
- c. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan memiliki ketersediaan dan kemampuan SDM yang baik, mampu mencapai target kerja dan memiliki motivasi dan etos kerja yang baik.
- d. Ada masyarakat yang membayar retribusi, ada masyarakat yang memilah sampah, ada TPST dan KSM yang mengolah dan memanfaatkan sampah.
- e. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan sudah didukung dengan kelengkapan administrasi dan koordinasi yang baik antar unit maupun dengan pihak lain.

Sedangkan faktor penghambat kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan antara lain sebagai berikut :

- a. Pengadaan sarana prasarana baru menyebabkan anggaran untuk program kegiatan lain berkurang.

- b. Jumlah sarana prasarana belum sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas Kecamatan dan Kelurahan.
- c. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan masih kekurangan petugas penagih retribusi kebersihan.
- d. Banyak masyarakat yang membuang sampah sembarangan, memiliki pola pikir “kumpul, angkut, buang” dan menunggak dalam membayar retribusi.
- e. Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan belum memiliki aturan tentang sanksi atau denda dalam retribusi kebersihan.

### 3.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa masih ditemukan beberapa hambatan yang terdapat pada Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Oleh karena itu, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kinerja Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan seperti berikut ini :
  - a. Menganalisis kebutuhan pengadaan sarana prasarana baru supaya tidak salah sasaran.
  - b. Mengoptimalkan penggunaan anggaran dan sarana prasarana yang ada.
  - c. Menyusun dan melaksanakan sistem baru yang memudahkan akses pembayaran retribusi kebersihan bagi niaga.
  - d. Optimalisasi penerapan transparansi dan akuntabilitas melalui pemanfaatan e-gov, penyusunan laporan kinerja, laporan realisasi anggaran dll.
  - e. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penanganan kebersihan dan pembayaran retribusi sampah.

- f. Menjaga dan mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia yang ada.
  - g. Melestarikan TPST dan KSM dalam mengelola dan memanfaatkan sampah di Kecamatan dan Kelurahan.
2. Untuk mengatasi penghambat Bidang Pengembangan Potensi dan Kemitraan, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan seperti berikut ini :
    - a. Menganalisis penggunaan anggaran untuk pengadaan sarana prasarana baru supaya tidak mengganggu penggunaan anggaran untuk program kegiatan lain.
    - b. Menyusun dan melaksanakan program yang dapat meminimalisir penggunaan anggaran dan sarana prasarana di kecamatan dan Kelurahan.
    - c. Menyusun program sosialisasi yang dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam penanganan, pengelolaan, pemanfaatan sampah.
    - d. Menambah petugas retribusi atau menyusun sistem kerjasama baru dalam kegiatan penagihan dan penerimaan retribusi.
    - e. Penyusunan aturan tentang sanksi atau denda dalam retribusi agar dapat meminimalisir terjadinya penunggakan retribusi kebersihan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. Dkk, (2002). *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.

- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta Bandung.
- Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara. (2004). *Teknik Penyusunan Organisasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara.
- Ruky, Achmad S. (2002). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Simanjuntak, J. Payaman. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surjadi, H. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko. (2008). *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing.