

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH KOTA SEMARANG MELALUI PROGRAM SILAMPAH (SISTEM LAPOR SAMPAH)

Dian Apriliani ¹, Maesaroh ²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Facsimile (024) 7465405

Laman: <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Presented by the Semarang City Environmental Service with the convenience of the online garbage and environmental pollution problem reporting feature, Garbage can be accessed by all Semarang City Communities anywhere and anytime free of charge. A successful report is logged to the system immediately. The results of this study include several indicators of the effectiveness of the Waste Management Program. The indicators include Service Procedures, Efficiency, Facilities and Infrastructure, Adaptation / Adjustment and Satisfaction. Apart from that, the researchers also found Internal Constraints in Solid Waste Management in the form of using fake numbers, disposal areas that cannot be reached by the transportation fleet, and disposal outside the authority of the Semarang City Environmental Service.

The conclusion from the research is that the lack of socialization of the Semarang City Environmental Service in the implementation of the Silampah program has resulted in less maximum public awareness in getting public information. Suggestions in this research are the existence of comprehensive community empowerment activities, for example public discussion activities between the local government and the community in the city of Semarang.

Keywords: Effectiveness, Solid Waste Management, Silampah.

ABSTRAK

Silampah merupakan aplikasi pelaporan masalah sampah berbasis digital yang dihadirkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang. Dengan kemudahan fitur pelaporan masalah sampah dan pencemaran lingkungan secara online, Silampah dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Semarang di manapun dan kapanpun tanpa dipungut biaya. Laporan yang berhasil masuk ke sistem akan segera direspon. Hasil penelitian ini meliputi beberapa indikator dari efektivitas pengelolaan Program Silampah. Indikatornya meliputi Prosedur Pelaksanaan Program, Efisiensi, Sarana dan Prasarana, Adaptasi/ Penyesuaian dan Kepuasan. Selain itu, peneliti juga menemukan kendala internal dalam Pengelolaan Silampah berupa penggunaan nomor palsu, wilayah pembuangan yang tidak dapat dijangkau armada pengangkutan, dan pembuangan di luar wewenang Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang. Kendala eksternal yaitu bertumpu pada kesadaran dan mental masyarakat itu sendiri.

Simpulan dari penelitian yaitu kurangnya sosialisasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang dalam pelaksanaan program Silampah mengakibatkan kurang maksimalnya kesadaran masyarakat dalam mendapatkan informasi publik. Saran dalam penelitian yaitu adanya kegiatan pemberdayaan masyarakat secara menyeluruh misalnya kegiatan diskusi publik antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat di lingkungan Kota Semarang.

Kata kunci: *Efektivitas, Pengelolaan Sampah, Silampah.*

A. PENDAHULUAN

Pengelolaan sampah sebagai salah satu aspek dalam pengelolaan lingkungan hidup sangat membutuhkan partisipasi penuh dan kesadaran masyarakat untuk proaktif memperbaiki kualitas lingkungan hidup. Pengelolaan sampah adalah proses pengumpulan, pengangkutan, pemrosesan, daur ulang, atau pembuangan dari material sampah. Mengacu pada material sampah yang dihasilkan dari kegiatan manusia, dan biasanya dikelola untuk mengurangi dampaknya terhadap kesehatan, lingkungan, atau estetika. Besarnya penduduk dan keragaman aktivitas di kota mengakibatkan munculnya persoalan dalam pelayanan prasarana perkotaan, seperti masalah sampah. Diperkirakan hanya 60% sampah di kotakota besar di Indonesia yang dapat terangkut ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA), yang beroperasi utamanya adalah pengurungan (landfilling). Banyaknya sampah yang terangkut kemungkinan besar tidak terdata secara sistematis, karena biasanya dihitung berdasarkan berapa kali truk mengangkut sampah menuju TPA.

Banyaknya sampah ini membuat Pemerintah Kota Semarang melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Dinas Lingkungan Hidup Kota

Semarang merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Terbukti dengan adanya layanan laporan sampah yaitu Silampah (Sistem Laporan Sampah), Silampah ini merupakan aplikasi mobile laporan pengaduan sampah diharapkan mampu memfasilitasi masyarakat untuk memberikan keluhan dan laporan pengaduan mengenai sampah yang mereka temui disekitar mereka kepada pihak pemerintah yang berwenang dengan cepat, mudah dan terselesaikan serta dapat membantu pemerintah dalam memonitor keluhan sampah sehingga pemerintah dengan cepat dapat menanggulangi masalah tersebut.

Penelitian ini mengkaji Efektivitas persoalan aplikasi Silampah lebih lanjut. Hal ini dikarenakan, fakta dilapangan menunjukkan masyarakat belum siap dengan adanya aplikasi Silampah sehingga keberadaan Silampah itu sendiri belum digunakan secara optimal dan pihak Pemerintah Kota Semarang pun masih terus berupaya untuk memformulasikan mengenai bagaimana seharusnya Silampah ini digunakan untuk perbaikan persoalan sampah di Kota Semarang. Hal inilah yang kemudian peneliti merasa tertarik untuk mengkaji penelitian dengan judul

“ Efektivitas Pengelolaan Sampah Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang”

B. TEORI

1. Administrasi Publik

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

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

1. Teori deskriptif, terdiri dari deskripsi-deskripsi tentang struktur-struktur hirarkis dan hubungan-hubungan struktur tersebut dengan beragam lingkungan tugasnya.
2. Teori normatif,, teori ini dilakukan oleh para administrator publik (para

praktisi) dalam kerangka alternatif-alternatif keputusan mereka.

3. Teori asumptif, suatu pemahaman yang kaku tentang realitas manusia administratif.
4. Teori instrumental, penghalusan teknik-teknik manajemen yang semakin meningkat untuk pelaksanaan tujuan-tujuan publik secara efisien dan efektif.

2. Efektivitas

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

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

1. Produksi, merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.

2. Efisiensi, berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut.
3. Kepuasan, merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pegawai maupun masyarakat.
4. Adaptasi, adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya
5. Perkembangan Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk hidup terus dalam jangka panjang.
6. Hidup Terus Organisasi harus dapat hidup terus dalam jangka waktu yang panjang.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok

aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Adapun indikator mengenai efektivitas yaitu

1. Prosedur Pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.
2. Sarana dan Prasarana, merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
3. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, Upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerjasama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat.

3. Pengelolaan Sampah

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

4. Silampah

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

Silampah dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Semarang di manapun dan kapanpun tanpa dipungut biaya. Laporan yang berhasil masuk ke sistem akan segera diproses oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

C. METODOLOGI

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif untuk Efektivitas Pengelolaan Sampah Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang. Menurut Sugiono (2014:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan dengan variabel yang lain. Peneliti menggunakan teknik purposive dalam memilih informan pada penelitian ini, dengan mengkhususkan pada subjek yang sesuai dengan purposive atau tujuan dari penelitian ini. Menurut Sugiyono (2014: 61) Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dapat menggunakan 2 (dua) sumber data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data merupakan

langkah yang paling strategis dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data merupakan salah satu cara peneliti dalam memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan data-data di objek penelitian, teknik yang peneliti gunakan adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis merupakan tindakan mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat, pada tahap ini peneliti mengolah data yang sudah diinput pada tahap penelitian menggunakan tahapan analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2009, 15-19) yaitu melalui Pengumpulan data, Reduksi Data Display Data dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Kualitas Data, untuk melihat kualitas data menurut Creswell & Miller (2012: 286) Validitas merupakan kekuatan lain dalam penelitian kualitatif selain reliabilitas. Validitas ini didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan atau pembaca secara umum. Validitas data dalam penelitian ini dengan melakukan triangulasi data dan sumber.

D. PEMBAHASAN

1) Efektivitas Pengelolaan Sampah Melalui Program Silampah (Sistem Lapor Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

1. Aspek Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan Program merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Dalam mengukur efektivitas yang diberikan dalam program Silampah pada Dinas Lingkungan Hidup ini terdapat indikator yaitu proses/ alur program dan kejelasan Prosedur Pelaksanaan Program program tersebut. Secara umum, Prosedur Pelaksanaan Program dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Silampah merupakan suatu kebijakan publik dalam upaya menanggulangi masalah sampah di lingkungan Kota Semarang. Pelaksanaan Silampah dapat dibedakan menjadi *online* dan *offline*.

2. Aspek Efisiensi

Efisiensi, berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung

keberhasilan suatu organisasi tersebut. Aspek Efisiensi dalam program Silampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang Pada wewenang Bidang Pengelolaan Sampah di bawahnya terdapat bagian-bagian khusus untuk menangani dan bertanggungjawab melaksanakan program Silampah yang terdiri atas UPT Laboratorium Pengelola Silampah I, II, dan III, UPT Kebersihan Wilayah I, II, III, dan IV. UPT Laboratorium Pengelola Silampah di *Commad Center* pada saat ini diduduki oleh Bapak Al-Ghazali, Ibu Kiki Rahma Kusuma, dan Rizki Nugroho. Pengorganisasian UPT Kebersihan Wilayah I, II, III, dan IV total berjumlah 250 orang yang antara UPT Kebersihan Wilayah satu dengan yang lain memiliki komposisi jumlah anggota berbeda-beda. UPT Kebersihan Wilayah I jumlah anggota tim pelaksanaanya kurang lebih ada 68 orang dikoordinir oleh Bapak Rifky Asna terdiri atas admin atau petugas di Kantor, *driver* atau sopir angkut, dan petugas di lapangan. UPT Kebersihan Wilayah II berjumlah sebanyak 44 anggota yang dikoordinir oleh Ibu Atikah. UPT Kebersihan Wilayah III dan IV masing-masing jumlah tim pelaksana berjumlah 66 dan 72 orang yang dikoordinir langsung oleh Bapak Nur Aziz dan Bapak Reza Bahrudin Arrasyid. tugas

dari UPT Laboratorium Pengelola di *Commad Center* Silampah adalah sebagai *admin* pokok untuk melakukan tugas pengecekan laporan pengaduan dari masyarakat. Sedangkan tugas pokok UPT Kebersihan Wilayah I, II, III, dan IV adalah melakukan pengecekan secara langsung di lokasi yang dilaporkan masyarakat terhadap permasalahan sampah. Apabila dari pihak *admin* atau UPT di Laboratorium mengirimkan instruksi adanya aduan permasalahan sampah, maka pihak UPT Kebersihan Wilayah terkait langsung menindaklanjuti laporan tersebut, melakukan koordinasi yang matang, dan selanjutnya merespon laporan tersebut untuk segera ditangani oleh pihak UPT.

3. Aspek Sarana dan Prasarana

Aspek Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Program Silampah Dinas Lingkungan Hidup dimulai dari kegiatan sosialisasi dan persiapan armada pengangkutan. *Pertama*, persiapan jumlah armada yang disediakan, Dinas Lingkungan Hidup menyediakan kurang lebih 101 armada yang terbagi atas UPT Kebersihan Wilayah I sebanyak 36 armada terdiri atas 32 *amroll* dan 4 *dump*, UPT Kebersihan

Wilayah II dan III masing-masing sebanyak 25 armada terbagi atas 21 *amroll* dan 4 *dump* serta 22 armada terbagi menjadi 17 *amrol* dan 5 *dump* serta UPT Wilayah Kebersihan IV sebanyak 18 armada terbagi atas 14 *amrol* dan 4 *dump*. Setiap satu UPT Kebersihan Wilayah melayani masing-masing 4 (empat) Kecamatan. UPT Kebersihan Wilayah I melayani Kecamatan Semarang Tengah, Semarang Utara, Semarang Selatan, dan Kecamatan Gajahmungkur. UPT Kebersihan Wilayah II meliputi Kecamatan Pedurungan, Genuk, Gayamsari, dan Semarang Timur. Selanjutnya, UPT Kebersihan Wilayah III meliputi Kecamatan Tembalang, Banyumanik, Candisari, dan Gunungpati. Sedangkan UPT Kebersihan Wilayah IV melayani Kecamatan Semarang Barat, Tugu, Ngaliyan, dan Mijen. Dalam pelaksanaannya, Dinas Lingkungan Hidup melayani kurang lebih 200 Tempat Pembuangan Sampah Sementara (TPS) dengan berbagai aduan yang tersebar di 16 Kecamatan di Kota Semarang. Mekanisme akhir dari pengangkutan sampah tersebut berakhir di TPA (Tempat Pemrosesan Akhir) Jatibarang.

4. Aspek Adaptas/ Penyesuaian

Adaptasi/ penyesuaian ialah menggambarkan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Persiapan dilakukan melalui kegiatan sosialisasi. Pada lingkup kota, sosialisasi *dihandle* langsung oleh Kepala Bagian Pengelola Silampah yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2018. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, sosialisasi media sosial banyak dilaksanakan melalui akun resmi *instagram*, *twitter* dan *facebooknya*. Promosi juga dilakukan melalui Koran, acara pameran di Hotel, serta dari mulut ke mulut karena dinilai sangat efektif untuk mengenalkan program Silampah kepada semua masyarakat. Kelebihan adalah bersifat praktis, cepat, dan dapat menjangkau banyak masyarakat. UPT Kebersihan Wilayah juga turut serta melaksanakan sosialisasi guna membantu mensukseskan pelaksanaan program Silampah. UPT Kebersihan Wilayah III yang dikoordinir oleh Bapak Nur Aziz melakukan sosialisasi di 4 (empat) Kecamatan, mencakup

Kecamatan Tembalang, Gunungpati, Banyumanik, dan Candisari. Sosialisasi dilakukan di Kantor UPT III yang beralamatkan di Jalan Telomoyo Nomor 03. Pelaksanaan sosialisasi belum dapat dilakukan secara menyeluruh dan merata di seluruh 16 Kecamatan dan 177 Kelurahan di Kota Semarang dikarenakan keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia yang ada. Dari total jumlah Kecamatan dan Kelurahan, hanya 6 Kecamatan yang sudah diadakan kegiatan sosialisasi oleh Dinas Lingkungan Hidup. Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Semarang Tengah, Semarang Tengah, Tembalang, Candisari, Banyumanik, dan Candisari. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwa UPT Kebersihan Wilayah lain belum melakukan sosialisasi pada lingkungan kelurahan sehingga sosialisasi dinilai kurang maksimal.

5. Aspek Kepuasan

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pegawai maupun masyarakat. Pelaksanaan program Silampah dimulai ketika terdapat pengaduan atau pelapor dari masyarakat Kota Semarang yang masuk dalam sistem Silampah. Selanjutnya, terdapat notifikasi

atau instruksi dari *admin* pusat yang akan ditindaklanjuti dan diperiksa lebih lanjut oleh petugas di lapangan (UPT Kebersihan wilayah I, II, III, dan IV) terhadap wilayah yang dituju. Jika laporan masyarakat tersebut merupakan wilayah wewenang Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang, maka selanjutnya petugas *Command Center* langsung menerjunkan tim untuk penanganan lebih lanjut di lokasi terkait. Masyarakat dalam melaporkan pengaduan sampah itu, sebelumnya mengirimkan foto langsung di lokasi. Apabila pengaduan sampah tersebut sudah ditangani dengan baik, maka petugas lapangan dalam hal ini UPT I,II,III, dan IV merespon bahwa pengaduan masyarakat yang dilaporkan sudah dikerjakan atau ditangani. Koordinasi dilakukangan cepat.

Pelaksanaan Silampah dilakukan di berbagai lokasi sebagai contoh di TPS Jalan Noroyono, Bulu Lor, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang. Masyarakat yang melakukan pelaporan atas nama Budi Wicahyo, Pengangkutan sampah di lokasi tersebut dilakukan pada tanggal 30 Januari 2020 oleh pasukan merah yang sebelumnya pada 25 Januari 2020 telah dilakukan pembersihan lokasi. Jumlah pasukan merah yang terjun ke lokasi sebanyak kurang dari 20 orang. Dengan dibantu warga sekitar,

pembersihan dan pengangkutan sampah dilakukan secara bersama-sama. Sampah yang telah diangkut tersebut untuk selanjutnya dibawa ke TPA Jatibarang. Pembersihan dan pengangkutan sampah juga dilakukan di Jalan Satria Wibowo 3, Perumahan Tlogosari, Semarang dan di Bekas Pasar Mpu Tantular Berok. Pengaduan dilakukan oleh Supuro pada 23 Januari 2020 pukul 09.39 WIB. Dalam pengangkutan tersebut, petugas UPT Kebersihan Wilayah mengajak kepada masyarakat khususnya pemangku wilayah sekitar untuk memantau dan menjaga wilayahnya untuk ikut peduli terhadap kebersihan, terutama perilaku masyarakat yang membuang sampah sembarangan pada malam hari. Pelaksanaan juga dilakukan oleh petugas UPT Kebersihan Wilayah, di Pekunden, Kecamatan Semarang Tengah, Jalan Tri Lomba Juang Mugassari, Jalan Menteri Supeno, serta Simpang Lima. Kegiatan pengangkutan tersebut dilakukan pada 31 Desember 2019 dan 1 Januari 2020. Tim pelaksana terdiri atas petugas laki-laki dan perempuan yang kurang lebih 40 orang dengan jumlah amroll dan dump yang dikerahkan sebanyak 6 amroll dan 3 dump.

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

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 2 (dua) faktor penghambat dalam pelaksanaan program Silampah yaitu faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal.

A. Kendala Internal

Faktor penghambat internal dalam pelaksanaan program Silampah dalam menanggulangi permasalahan sampah di Kota Semarang yaitu dapat dibagi menjadi tiga faktor. *Pertama*, pada saat pelapor menggunakan nomor palsu, hal ini berakibat dapat menyulitkan petugas mengidentifikasi laporan yang masuk tersebut. *Kedua*, sering terjadi area atau tempat pembuangan sampah liar yang tidak dapat dijangkau dan dimasuki oleh armada pengangkutan. *Ketiga*, buangan sampah liar yang di luar menjadi kewenangan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang. Kendala yang sering terjadi dan dinilai sudah menjadi kebiasaan pada proses pengangkutan adalah kendala teknis pada kendaraan. Sering terjadi ban bocor yang lebih dari satu kali, *trouble* di lapangan. Kendala yang lain yaitu titik lokasi yang

terpencil yang tidak dapat dijangkau oleh armada dan kendala teknis di server *Commad Center*

B. Kendala Eksternal

Berdasarkan hasil penelitian bahwa banyak masyarakat umum di Kota Semarang yang tidak sama sekali mengetahui keberadaan program Silampah ini. Banyak dari mereka yang tidak mengetahui sosialisasi yang dilakukan baik di lingkungan mereka, maupun sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial. Masyarakat tidak melihat secara langsung promosi-promosi sebagai bentuk sosialisasi di lapangan baik pemasangan baliho-baliho di pinggir jalan. Dalam hal ini, masyarakat juga banyak belum dilibatkan baik dari aspek diskusi publik, pemberdayaan dan lain sebagainya membuat program ini masih minim partisipasi dari masyarakatnya. Banyak masyarakat sama sekali belum sadar dan melek akan program Silampah. Banyak informan mengetahui program Silampah pada saat peneliti menanyakan pada saat proses wawancara. Menurutnya, di lingkungan tempat tinggal informan juga belum pernah dilakukan sosialisasi secara intensif yang melibatkan warganya baik pada tingkat RT, RW, maupun kelurahan. Informan juga menjelaskan bahwa walaupun

setiap harinya membuka media sosial namun ternyata belum mengetahui keberadaan program Silampah. Di lingkungannya banyak masyarakat yang belum menyadari dan mengetahui secara pasti terhadap program ini, jumlah pelopor yang melakukan pengaduan di Silampah juga belum ada atau tidak ada sama sekali. Harapan dari informan adalah lebih mensosialisasikan program ini lebih luas, merata, dan menyeluruh di semua Kelurahan. Lebih efektif lagi apabila sosialisasi dilakukan mulai dari tingkatan RT, RW atau kampus mengingat warga kampus merupakan generasi penerus bangsa sehingga pelaksanaannya lebih mengena. Pelaksanaan program Silampah selama proses berjalan 2 tahun terhambat dalam segi partisipasi masyarakatnya yang masih rendah, banyak dari masyarakat Kota Semarang belum mengetahui, menyadari, dan memahami keberadaan program silampah ini. Dalam faktor penghambat eksternal, terutama bertumpu pada masyarakatnya

E. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

- 1) Efektivitas Pengelolaan Sampah Melalui Program Silampah (Sistem**

Lapor Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang.

1. **Prosedur Pelayanan.** Pelaksanaan Silampah dapat dibedakan menjadi *online* dan *offline*. Secara umum, Prosedur Pelaksanaan Program dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Alur program yang diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa Prosedur Pelaksanaan Program program Silampah di Dinas Lingkungan Hidup sudah berjalan secara efektif.

2. **Efisiensi.** Sumber Daya Manusia secara pokok sebanyak 3 (orang) orang yang bertugas melakukan pengecekan dan koordinasi dengan UPT Kebersihan Wilayah. Total Sumber Daya Manusia yang disediakan oleh dinas terkait baik di UPT Laboratorium dengan UPT Kebersihan Wilayah I, II, III, dan IV berjumlah 250 orang. Dalam Aspek Efisiensi, aspek ini sudah berjalan lancar dapat dilihat bahwa Sumber Daya Manusia yang ada sudah terbilang cukup.

3. **Sarana dan Prasana.** Dalam Aspek ini masih terlihat kurang efektif dikarenakan jumlah fasilitas komputer di *Command Center* Silampah masih kurang yang membuat pegawai merasa kuwalahan

dengan banyaknya pelaporan yang ada tidak sebanding dengan fasilitas komputer yang digunakan untuk memproses laporan.

4. **Adaptasi/ Penyesuaian.** Dalam Aspek ini belum efektif, dikarenakan Pelaksanaan sosialisasi belum dapat dilakukan secara menyeluruh dan merata di seluruh 16 Kecamatan dan 177 Kelurahan di Kota Semarang

5. **Kepuasan.** Dalam Aspek ini sudah berjalan efektif, beberapa masyarakat yang sudah melakukan pelaporan di web Silampah ini, langsung di proses dan di lakukan pemersihan oleh pegawai kebersihan. Masyarakat puas dengan adanya program Silampah, dengan adanya web ini masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Lingkungan Hidup tetapi mereka hanya di rumah saja dan bisa langsung melaporkan menggunakan handphone.

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

Kendala pelaksanaan Silampah terdiri atas Kendala internal dan Kendala eksternal. Faktor internal meliputi penggunaan nomor palsu, sering terjadi area atau tempat pembuangan sampah liar yang tidak dapat dijangkau dan dimasuki oleh armada

pengangkutan, buangan sampah liar yang di luar menjadi kewenangan Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang. Kendala eksternal meliputi kurangnya partisipasi masyarakat Kota Semarang itu sendiri

SARAN

- a. Sebaiknya jumlah fasilitas komputer di *Commad Center* Silampah perlu ditambah lebih banyak agar pelaksanaan pengaduan masyarakat berjalan dengan cepat dan efektif.
- b. Sebaiknya kecepatan *Random Acces Memory* atau *internet* juga perlu ditambah tingkat kecepatannya untuk melayani masyarakat dengan prima.
- c. Sebaiknya sosialisasi tidak terbatas berhenti pada tingkat Kecamatan saja, namun lebih baik dilakukan secara menyeluruh pada tingkat RT atau RW, lingkungan akademis di Kota Semarang dan media sosial.
- d. Sebaiknya pengguna Silampah dengan Dinas Lingkungan Hidup membentuk kelompok pemberdayaan masyarakat terfokus pada Silampah.
- e. Sebaiknya dilakukan diskusi publik dengan masyarakat secara berkala dengan tema Silampah

DAFTAR PUSTAKA

Banowati Eka, dkk. 2015. *Efektivitas Pengelolaan Sampah Rumah*

Berbasis Masyarakat di Kelurahan Sekaran Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Semarang: Prodi Ilmu Pengetahuan Sosial, Program Pasca Sarjana, JESS.

Hariyanto, Ariyani. 2011. *Pengelolaan Sampah di Kota Semarang untuk Menuju Kota Bersih.* Dosen Geografi Jurusan FIS UNNES, Forum Ilmu Sosial, Vol. 38, No.1.

Mahyudin Rizqi, Puteri. 2014. *Strategi Pengelolaan Sampah Berkelanjutan,* Fakultas Teknik Prodi Teknik Lingkungan Universitas Lampung Mangkurat: Enviro Sience 10, 33-40.

Mardiyanta, Antun. 2011. *Kebijakan Publik Deliberatif: Relevansi Dan Tantangan Implementasinya,* Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Airlangga: Volume 2, Nomor 3.

Prihatin Eko Sabar, dkk. 2016. *Tugas Dan Fungsi Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang Dalam Pengelolaan Limbah Berbahaya Dan Beracun (B3).* Diponegoro Law Jurnal Volume 5, Nomor 3.

Purbathin, Agus, 2011. *Konsep Pemberdayaan, Partisipasi, Kelembagaan dalam Pembangunan: Yayasan Agribisnis/Pusat Pengembangan Masyarakat Agrikarya (PPMA).*

Subekti, Sri. 2008. *Efektivitas Pengelolaan Sampah Rumah Tangga 3R Berbasis Masyarakat,* Semarang: Jurusan Teknik Lingkungan Fakultas Teknik UNPAD. Amri Nurmaida. 2013.