

## KINERJA APARATUR KECAMATAN TIKALA DALAM MEWUJUDKAN MANADO KOTA YANG BERSIH DI KECAMATAN TIKALA KOTA MANADO PROVINSI SULAWESI UTARA

**Udaya Madjid**

*Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)*

**udayamadjidsikota@gmail.com**

**Abdulrokhman Pratama**

*Pemda Provinsi. Sulawesi Utara*

### **ABSTRACT**

*Creating a "clean" Manado through improving the performance of waste management services from the Manado city environmental department has been decentralized to every district in its working area. The performance of the sub-district apparatus needs to be optimized in realizing the goals of the Manado City government. The obstacles to realizing Manado City that are clean are found in the recall of the performance of the sub-district apparatuses, the enforcement of regional regulations and the guidance of the government to the community in order to live cleanly. Therefore, the researcher is interested in measuring the performance of the Tikala District apparatus in realizing Manado a clean city.*

*In solving problems researchers use the theory of performance according to Agus Dwiyanto with descriptive qualitative research designs through an inductive approach. The techniques used in data collection are interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data display, and conclusions or verification.*

*The results of the research conducted by researchers showed the ineffectiveness of the performance of the sub-district apparatus, because they did not meet several indicators, namely in terms of achieving the target, there were still many numbers of janitors not proportional to the area of the sub-district, which caused sub-optimal performance of employees in carrying out a job. Dissemination of local regulations is still lacking so that the community is still difficult to regulate in independent waste management. The amount of waste that is always increasing every month requires effective handling by the government and cleaning infrastructure that requires a large amount of money and time that is not small in its procurement.*

*The researcher concludes that the performance of the subdistrict apparatus has not been able to achieve what is the goal of the Tikala District in realizing a clean subdistrict area. Researchers suggest that Tikala sub-district is to improve the quality of work of both sub-district employees and casual daily laborers. Improving waste management infrastructure and the need for close supervision of waste laws. The awareness of Tikala Subdistrict community must also be increased by providing counseling about waste. There should be cooperation between the community and the government in handling the waste problem.*

**Keywords:** *Performance, Apparatus*

## PENDAHULUAN

**P**ermasalahan kebersihan di Indonesia belum bisa terselesaikan sehingga membutuhkan penanganan serius. Padahal kebersihan akan lingkungan berdampak pada kelangsungan hidup masyarakat. Masalah kebersihan lingkungan yang tidak kondusif akibat dari kurang kepedulian masyarakat akan pentingnya kebersihan lingkungan sehingga memerlukan usaha penanganan yang serius, bersifat berkelanjutan dan tidak dapat ditunda apalagi diabaikan. Setiap keterlambatan pengelolaan akan menyebabkan usaha penanganannya menjadi semakin berat.

Kebersihan lingkungan merupakan kondisi lingkungan yang bebas dari kotoran, termasuk di dalamnya polusi udara, pencemaran air, penumpukan sampah dan bau busuk. Lingkungan yang sehat, bersih dan aman akan membuat masyarakat merasa nyaman untuk menempati tempat tersebut serta dapat mencegah penyebaran berbagai penyakit yang diakibatkan oleh sampah, baik itu sampah rumah tangga maupun sampah industri yang dibuang sembarangan.

Adapun ukuran bagi lingkungan yang bersih adalah: berfungsinya tempat pembuangan sampah, memiliki saluran pembuangan yang baik, udara yang segar, sejuk dan nyaman dengan banyaknya pepohonan yang tumbuh subur, ketersediaan air bersih yang mencukupi dan tersedianya tempat pembuangan limbah, baik itu limbah rumah tangga maupun limbah pabrik yang jauh dari pemukiman warga.

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, Pasal 5 menyebutkan “pemerintah dan pemerintah daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah

yang baik yang berwawasan lingkungan” sesuai dengan tujuan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tersebut.

Pada Pasal 6 UU No. 18 Tahun 2008 menyebutkan tugas pemerintah dan pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 terdiri dari:

- a. Menumbuh kembangkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengelola sampah;
- b. Melakukan penelitian, pengembangan teknologi pengurangan dan penanganan sampah;
- c. Memfasilitasi, mengembangkan dan melaksanakan upaya pengurangan, penanganan dan pemanfaatan sampah;
- d. Melaksanakan pengelolaan sampah dan memfasilitasi penyediaan prasarana dan sarana pengelolaan sampah;
- e. Mendorong dan memfasilitasi pengembangan manfaat hasil pengelolaan sampah;
- f. Memfasilitasi penerapan teknologi spesifikasi lokal yang berkembang pada masyarakat setempat untuk mengurangi dan menangani sampah;
- g. Melakukan koordinasi antara lembaga pemerintah, masyarakat dan dunia usaha agar terdapat keterpaduan dalam pengelolaan sampah.

Untuk mencapai salah satu tujuan Pemerintah Kota Manado yaitu menjadikan Manado sebagai kota yang menyenangkan serta kota yang sehat dan bersih, pemerintah Kota Manado telah mengeluarkan beberapa peraturan tentang pengelolaan sampah. Meskipun demikian selalu dari tahun ke tahun persoalan mengatasi dan mengelola sampah ini terus menjadi pemikiran berat bagi pemerintah kota. Di tahun 2016

bahkan tahun selanjutnya persoalan mengatasi sampah terasa berat di tengah upaya pemerintah dan masyarakat mempertahankan piala adipura bahkan predikat kota sehat yang menjadi kebanggaan bersama. Sampai saat ini hambatan terbesar dalam pengelolaan sampah di Kota Manado adalah kebanyakan produk dirancang untuk sekali pakai sehingga tidak dapat di daur ulang lagi. Hal ini karena selama ini para pengusaha tidak mendapat insentif ekonomi yang menarik untuk melakukannya. (sumber: Dinas Lingkungan Hidup).

Mewujudkan Manado yang “Bersih” melalui Peningkatan Kinerja pelayanan pengelolaan sampah dari dinas lingkungan hidup kota Manado telah didesentralisasi kepada setiap kecamatan di wilayah kerjanya. Menciptakan lingkungan perkotaan yang bersih melalui peningkatan kualitas dan kuantitas pengawasan pengelolaan kebersihan lingkungan untuk menciptakan kondisi masyarakat yang lebih “Sehat Sejahtera” dengan lingkungan kota yang bersih dan asri. Menciptakan kualitas lingkungan perkotaan yang lebih nyaman, bebas kumuh dan berketahanan menghadapi risiko bencana banjir.

Pengelolaan lingkungan yang diusahakan Pemerintah kota Manado membutuhkan dukungan dari segala instansi terkait serta partisipasi dari masyarakat. Beberapa usaha pemerintah kota Manado untuk mengatasi masalah pengelolaan lingkungan sampai sekarang terbilang belum optimal. Kepala Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3, Badan Lingkungan Hidup Kota Manado, Audy Kalumata mengatakan, angka 409,7 Ton produksi sampah berasal dari asumsi jumlah penduduk yang ada di Kota

Manado dan data terakhir pada bulan Desember 2018.

Terbuktinya dengan pernyataan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) yang mengumumkan kota Manado termasuk ke dalam peringkat paling rendah pengelolaan sampah. (<https://properti.kompas.com>).

Menilik persoalan di atas, misi kota Manado untuk menciptakan kota yang bersih sulit untuk terwujud. Apalagi produksi sampah di Kota Manado setiap tahunnya selalu meningkat dan saat ini permasalahan pengelolaan sampah di pemerintahan kota Manado dilimpahkan kepada pemerintahan kecamatan. Ini ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Manado 33 Tahun 2018 Tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado.

Kecamatan Tikala adalah salah satu Kecamatan di Kota Manado yang wilayahnya termasuk wilayah pusat pemerintahan di Kota Manado, memiliki luas wilayah sebesar 7,10 km<sup>2</sup> atau 4,5 % dari Kota Manado (Kota Manado Dalam Angka 2018). Kecamatan Tikala terdiri dari 5 kelurahan yaitu: Kelurahan Banjer, Kelurahan Paal IV, Kelurahan Taas, Kelurahan Tikala Ares dan Kelurahan Tikala Baru.

Dalam hal pengelolaan sampah bisa dilihat kinerja perangkat kecamatan belum maksimal karena masih banyak masalah-masalah sampah yang belum terlaksanakan dikarenakan kurangnya pengawasan pemerintah terhadap kinerja pegawai, kurangnya disiplin kerja sehingga pegawai tidak terlalu mempedulikan apa yang menjadi kewajiban mereka dalam penanganan sampah tersebut.

Adapun di wilayah Kecamatan Tikala terdapat sungai besar yaitu Sungai

Tikala. Kebiasaan masyarakat membuang sampah di sungai mengakibatkan air sungai berwarna coklat dan sampah pun ada yang tenggelam di dasar sungai sehingga sungai menjadi dangkal. Sering terjadi bencana banjir apabila masuk musim penghujan di kota Manado.

Timbunan sampah tidak dapat di hentikan hanya dengan sistem pengelolannya cukup open dumping (buang dorong), akan tetapi harus dikelola dengan cara pengurangan sampah, dari tahap pembatasan timbunan sampah, pendauran ulang sampah dan pemanfaatan kembali sampah. Permasalahan sampah ini membutuhkan perhatian dari khusus sehingga dibuatkanlah Peraturan Walikota Manado 33 Tahun 2018 tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado, dengan adanya peraturan ini seharusnya pemerintah Kota Manado bisa secara efektif mengelola sampah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Nazir (2014:70-71) mengemukakan bahwa penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Magang terapan pemerintahan ini dilakukan untuk menemukan kebenaran dengan membandingkan suatu peristiwa atau fenomena sebagai pemecahan masalah pada fokus dan lokus yang diamati dengan teori yang berhubungan. Penulis berperan sebagai pengamat melalui proses magang ini. Desain atau metode yang digunakan oleh penulis dalam magang ini ialah penelitian

kualitatif dengan metode magang deskriptif dan pendekatan induktif.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja Aparatur Kecamatan Tikala dalam Mewujudkan Manado Kota yang Bersih di Kecamatan Tikala Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. Indikator dari penelitian mengenai Kinerja Aparatur adalah segala kegiatan aparatur kecamatan untuk mewujudkan Manado kota yang bersih.

Untuk mengetahui efektivitas tersebut maka akan digunakan konsep yang dikemukakan oleh (Agus Dwiyanto, 2006), Tingkat kinerja aparatur dapat diukur/nilai dari beberapa kriteria yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

### **Informan**

Dalam penelitian kualitatif 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 sampel bertujuan. Adapun yang menjadi responden/informan dari penelitian ini adalah Camat Kecamatan Tikala: 1 orang, Kepala Seksi Pengelolaan Kebersihan: 1 orang, Lurah di Kecamatan Tikala: 3 orang, Pegawai Kebersihan: 7 orang, dan juga melibatkan 10 orang masyarakat, jadi total semua informan berjumlah 22 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

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

#### 1. Teknik Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2014:226) menyatakan bahwa “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.” Penulis menggunakan teknik ini dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengamati kinerja kecamatan Tikala dalam menyelenggarakan pelayanan kebersihan di wilayah kecamatan.

#### 2. Teknik Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:231) berpendapat bahwa:

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *selfreport*, atau setidaknya tidaknya pada keyakinan pribadi”.

#### 3. Teknik dokumentasi

Menurut Nusa Putra (2013:174): “Dokumentasi merupakan suatu cara untuk melengkapi data berdasarkan bahan-bahan tertulis, foto, maupun film yang sudah ada sebelum peneliti berada dalam latar penelitian, termasuk yang dibuat atau diproduksi selama penelitian berlangsung”. Melalui teknik dokumentasi, sumber data penelitian berasal dari dokumen-

dokumen yang tidak terbatas ruang waktu. Alat dokumentasi yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini berupa catatan di lapangan, dokumen tertulis serta kamera untuk mengabadikan foto pada saat pelaksanaan penelitian.

### Analisis Data

Analisis dalam setiap penelitian merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungan dengan keseluruhan. Sugiyono (2018:244) menyatakan:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Langkah-langkah proses analisis data yang digunakan penulis adalah melalui 3 tahapan yang dikemukakan Miles dan Huberman dalam Silalahi (2009:339) sebagai berikut:

1. Reduksi data. Sebagai proses pemilihan dan penyederhanaan data. Pengumpulan data yang dilakukan langsung di lapangan atau data lapangan yang dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, maupun dokumentasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat.
2. Penyajian data. Adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan setelah data terkumpul. Penulis menggambarkan, menjelaskan, dan

memberikan pemahaman terhadap hasil data yang diperoleh di lapangan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman serta proses menjawab setiap permasalahan yang diangkat penulis

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi. Awalnya kesimpulan belum jelas, tetapi kemudian meningkat lebih terperinci. Dalam hal ini kesimpulan yang diberikan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengumpulan data, sehingga menghasilkan kesimpulan yang awalnya sementara, kemudian menjadi lebih terperinci, dan menjawab segala pertanyaan dari sebuah permasalahan yang diangkat penulis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Tikala sebagai pelaksana kegiatan pemerintahan di bidang pelayanan publik terkhusus tentang pengelolaan sampah di lingkungan kecamatan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2018 tentang pengurangan dan penanganan sampah berbasis kecamatan Kota Manado. Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Kota Manado sebagai destinasi “Ekowisata” berbasis konservasi lingkungan laut dan kepulauan. Dimulai dengan peningkatan kebersihan kecamatan yang mengawali dengan memberi kewenangan kepada camat untuk mengurus kebersihan wilayahnya. Peneliti menggunakan 5 (lima) indikator dalam penilaian kinerja kecamatan dalam meningkatkan kebersihan Kecamatan Tikala untuk mewujudkan Kota Manado kota yang bersih.

1. Produktivitas Aparatur Kecamatan dalam Bidang Kebersihan

Produktivitas dalam bidang kebersihan menggambarkan tingkat efisiensi, efektifitas, input dan output dari kinerja aparaturnya Kecamatan Tikala. Dalam pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala masih perlu banyak dibenahi karena hasil dari pengelolaan sampah di wilayah Tikala sampai sekarang ini masih belum mampu untuk melayani dengan maksimal. Pengelolaan sampah sangat memerlukan perhatian penuh oleh pemerintah karena sangat berdampak buruk bagi lingkungan dan masyarakat dalam melakukan aktivitas, untuk itu kinerja dari pada pemerintah dalam mengelola sampah tersebut haruslah terarah sesuai Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado.

Ditinjau dari hasil produktivitas aparaturnya Kecamatan Tikala dalam bidang pengelolaan sampah, dapat dilihat hasil kerja pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tikala masih kurang. Terbukti dari wawancara peneliti kepada Bapak Rommy D Songgigilan, SE selaku kepala seksi pengelolaan kebersihan di kantor kecamatan, mengatakan:

“luasnya wilayah kecamatan, penduduk yang semakin banyak dan kurangnya jumlah pegawai kebersihan membuat pelayanan pengelolaan kebersihan semakin berat bagi para petugas kebersihan yang langsung turun ke masyarakat, perumahan, pasar-pasar dan kampung-kampung”.

Produksi sampah yang terus meningkat sementara daya tampung makin tidak memadai memaksa pemerintah harus turut andil dalam pengelolaan kebersihan. Dengan banyaknya sampah tersebut maka

pengelolaan sampah harus benar-benar maksimal, banyaknya kendala yang dialami maka hasil dari pengelolaan sampah di wilayah Tikala dikatakan tidak produktif dalam pengelolaan sampah.

### 1.1. Tingkat 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. Sumber daya sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi tanpa adanya sumber daya manusia maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik untuk itu sumber daya harus memadai. Sumber daya manusia di nilai dari kualitas dan kuantitasnya, dimana kualitas dari sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, profesionalitas, dan kompeten di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia dalam mencakup seluruh kelompok sasaran. Apapun untuk menunjang keberhasilan dari suatu organisasi dapat dilihat juga dari segi fasilitas yang disediakan seperti sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan dari organisasi tersebut, gedung kantor, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian di kantor Kecamatan Tikala, tingkat efisiensi sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil penelitian mengenai penggunaan sumber daya manusia yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang telah ditetapkan. Hal ini yang dapat menghambat kinerja dari sumber daya manusia tersebut, mengenai fasilitas yang disediakan yang mungkin tidak terjaga dan tidak dirawat dengan baik sehingga fasilitas yang ada rusak bahkan sudah tidak layak pakai, kemudian

penambahan lahan TPST yang pada kenyataannya sudah tidak dapat menampung lagi sampah-sampah yang ada, pengawasan terhadap Perda harus diperketat. Semuanya itu diperlukan biaya yang banyak dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala, sedangkan dana yang ada masih sangat kurang, untuk itu penanganan akan sampah tidak efektif. Karena pada kenyataannya pengelolaan sampah yang efektif sangat diperlukan untuk menunjang kebersihan dan keindahan wajah Kecamatan.

Menurut Gibson dkk (1998), efisiensi ialah perbandingan terbaik antara output dan input. Ukuran efisiensi harus dinyatakan dalam perbandingan, misalnya perbandingan antara hasil kerja dengan biaya atau dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan hasil itu. Efisiensi berarti menggunakan suatu sumber daya, disini dapat dilihat bahwa sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut. Sumber daya sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi tanpa adanya sumber daya manusia maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik untuk itu sumber daya harus memadai. Dari segi efisiensi, berdasarkan hasil wawancara Terbukti dari wawancara peneliti kepada salah seorang warga yang mengatakan:

“masyarakat disini banyak menghasilkan sampah, terutama sampah plastik yang mana setiap produk-produk pasar selalu menggunakan kemasan plastik yang gampang digunakan dan didapatkan walaupun plastik merusak lingkungan. Seperti bisa menyebabkan banjir di musim hujan”.

Sampah plastik terjadi peningkatan di Kecamatan Tikala karena banyaknya

konsumen/masyarakat yang kurang mengetahui program pemerintah. Untuk jangan menggunakan produk sekali pakai, seperti botol plastik, tas kresek, kemasan makanan, dan lain-lain. Ketentuan ini diatur dalam Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 pada pasal 15 ayat 1 huruf (c) untuk penanganan pengelolaan sampah plastik pihak swasta wajib berkolaborasi dengan pemerintah kecamatan.

## 1.2. Efektivitas

Dilihat dari pengukuran efektivitas pencapaian tujuan efektif atau tidak melihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Tikala ada kategori yang tidak dijalankan dengan baik. Hal ini disebabkan efektivitas yang tidak berjalan dengan baik seperti pengawasan Perda yang belum baik, kinerja pegawai dan buruh lepas harian yang kurang disiplin, pelayanan terhadap sampah yang tidak memuaskan, sarana prasarana dalam pengelolaan sampah yang tidak memadai, sumber daya manusia yang belum efektif dalam mengelola sampah serta penggunaan waktu kerja yang tidak sesuai dengan peraturan dan menurut responden yang diwawancarai bahwa pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala masih tidak efektif karena banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan terkhusus pada seksi pengelolaan kebersihan.

Dari kriteria yang telah dikemukakan di atas maka dalam tingkat pencapaian efektivitas yaitu tidak efektif. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa dalam efektivitas pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala tidak efektif karena dari kriteria tersebut tidak ada yang terpenuhi. Terbukti dari wawancara dengan

Kasubbag Pelaporan dan Keuangan di kantor Kecamatan Tikala, mengatakan:

“Untuk sarana dan prasarana kebersihan di Kecamatan Tikala dalam tahap peningkatan, sekarang menunggu dana dari dinas kebersihan dan pertamanan Kota Manado karena biaya untuk pengadaan sarana kebersihan butuh dana yang besar. Tapi, untuk perbaikan fasilitas kebersihan pemerintah kecamatan harus mandiri menggunakan dana kecamatan”.

Di sini dapat disimpulkan kebijakan Pemerintah Kota Manado terkait kewenangan kecamatan dalam menangani kebersihan lingkungan tidak sejalan dengan retribusi yang diatur. Kecamatan masih belum memiliki dana yang cukup dalam peningkatan efektivitas kinerja dalam hal sarana dan prasarana. Untuk penanganan permasalahan pendanaan pemerintah Kota Manado menggunakan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Persampahan dan Retribusi Pelayanan Kebersihan. Dalam Perda ini mengatur pemungutan retribusi jasa pada setiap pemilik bangunan yang berada di Kecamatan Tikala sesuai prosedur yang telah diatur di Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2016.

## 1.3 Input

Kinerja yang kurang baik memberikan hasil yang tidak baik pula, untuk itu harus adanya pengawasan terhadap disiplin kerja pegawai maupun buruh harian lepas untuk meningkatkan kualitas kerja yang baik. Untuk mengatasi permasalahan mengenai kualitas SDM tersebut maka diperlukan pengawasan yang jelas. Akan tetapi, komitmen kerja yang dibutuhkan masih sangat kurang.

Untuk itu pemerintah kecamatan harus dapat menciptakan disiplin pegawai dalam seksi pengelolaan kebersihan di lingkungan kecamatan.

Dari data yang penelitian temukan di kantor Kecamatan Tikala, bahwa volume sampah yang terus meningkat setiap tahun sangat berdampak buruk bagi lingkungan, adapun jumlah sampah perhari yang dihasilkan adalah 86,570 kg, jumlah sampah perbulan adalah 2,597,100 kg sedangkan jumlah sampah pertahun adalah 31,165,200 kg, jumlah sampah inilah akan diantar ke TPA yang berlokasi di kelurahan Sumompo Kecamatan Tuminting Kota Manado, dan jumlah kendaraan sampah yang disediakan oleh pemerintah kecamatan ada 8 unit. Dengan dilihatnya jumlah volume sampah yang terus meningkat maka pengelolaan sampah harus benar-benar maksimal.

Dari input sampah yang semakin meningkat butuh penanganan khusus dalam pengelolaan kebersihan Kota Manado. Dengan adanya Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 tentang pengurangan dan penanganan sampah berbasis kecamatan Kota Manado. Kebijakan ini mengatur kinerja aparatur kecamatan dalam mengelola sampah di wilayah kecamatan baik berupa sampah perumahan, pabrik, kebun dan lain-lain. Sampah yang dari warga kecamatan dikumpulkan ke truk sampah, lalu sampah diantar dan dibuang ke TPS atau TPA. Upaya memaksimalkan pengelolaan persampahan pemerintah kecamatan memiliki tugas untuk membuat bank sampah yang berskala kecamatan yang bertujuan mengelola sampah anorganik agar tidak langsung terbuang ke TPA. Produksi sampah di Kecamatan Tikala semakin meningkat tiap tahunnya, terbukti dengan pernyataan sopir truk

sampah pada 14 Januari 2020 di wilayah Kecamatan Tikala:

“dulu kami bisa angkut sampah dari kecamatan ke TPA bisa 2 (dua) kali sehari tapi sekarang untuk membuang sampah ke TPA harus antri panjang jadi kalo pagi angkut sampah dari kecamatan buang sampah di TPA bisa sore tau malam”.

Dampak dari susahnya pembuangan sampah ke TPA membuat penumpukan sampah di wilayah kecamatan. Hal ini yang membuat pengelolaan sampah menjadi tidak efektif dan efisien. Fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah harus ditambahkan atau produksi sampah harus dikurangi di tingkat Kecamatan agar sampah tidak berserakan di TPS.

Di sini dapat disimpulkan kebijakan Pemerintah Kota Manado terkait kewenangan kecamatan dalam menangani kebersihan lingkungan tidak sejalan dengan realita yang ada. Kecamatan masih belum memiliki dapat mengajak masyarakat untuk menurunkan jumlah pemakaian sampah anorganik yang lama untuk terurai secara alami, rendahnya kepedulian masyarakat dalam pengelolaan sampah, ketergantungan masyarakat dengan produk sekali pakai dan kurangnya sosialisasi pemerintah kecamatan untuk mengajak masyarakat hidup sehat dan bersih.

Untuk penanganan permasalahan di atas pemerintah Kota Manado menggunakan Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 50 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Sistem Pengelolaan Sampah Kota Manado. Dalam Perwal ini mengatur prioritas kecamatan dalam penanganan sampah yang tersinergi dengan pemerintah kota.

#### 1.4 Output

Di Kecamatan Tikala pengelolaan sampah dimulai dari pewadahan, pengumpulan, pemindahan/ pengangkutan, dan pengolahan di TPST. TPST terdiri atas unit penumpahan sampah, unit pemilahan sampah, unit pencacahan sampah dan incinerator. pengelolaan ini merupakan sarana pengurangan sampah ke lingkungan yang telah disiapkan dan dioperasikan secara sistematis. Upaya ini digunakan untuk mengurangi volume sampah dari kecamatan yang akan dibuang ke TPA.

Hasil pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala masih kurang. Sehingga menyebabkan pengelolaan sampah masih belum efektif, hal ini dikarenakan masih banyak kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala seperti yang telah dikemukakan sebelumnya. Selama ini banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah akan tetapi tidak memberikan hasil yang maksimal. Perda yang sejak lama telah diterbitkan tetapi pengawasannya masih kurang, ini di pengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai yang tidak turun langsung kepada masyarakat untuk memberikan penyuluhan atau pemberitahuan secara langsung kepada masyarakat tentang sanksi apa saja yang ada dalam Perda sampah tersebut. Dapat dilihat juga dari kinerja petugas buruh harian juga masih belum memberikan hasil yang baik pula, sehingga menyebabkan sampah menumpuk di TPST. Selain itu masalah biaya juga menjadi salah satu kendala dalam pengelola sampah karena sarana prasarana yang dibutuhkan harus dibeli dan diperbaiki untuk itu memerlukan biaya yang banyak.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Camat Tikala metode pengelolaan sampah

menggunakan incinerator belum diberlakukan sehingga masih menggunakan metode lama. Output sampah di Kecamatan Tikala semakin meningkat tiap tahunnya, tapi belum dapat mengatasi permasalahan pengumpulan sampah. Terbukti dengan pernyataan sopir truk sampah di wilayah Kecamatan Tikala, mengatakan:

“dengan ada pembagian waktu dalam pengumpulan sampah di setiap kelurahan tidak dapat membantu banyak, dimana jumlah masyarakat Kecamatan Tikala memproduksi lebih sampah setiap tahun. Membuat penanganannya harus ditingkatkan lagi”.

*Sanitary landfill* adalah metode lama yang dioperasikan aparatur Kecamatan Tikala. *sanitary landfill* adalah suatu sistem penimbunan sampah dengan menggunakan tanah penutup setiap hari. Jadi, belum sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 50 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Sistem Pengelolaan Sampah yang mengharuskan sistem pengelolaan sampah harus menggunakan metode incinerator.

#### 2. Kualitas Layanan Aparatur Kecamatan Kepada Masyarakat

Kualitas layanan bisa tercapai apabila kebutuhan masyarakat dapat dirasakan oleh masyarakat dan dipenuhi oleh pemerintah kecamatan. Kualitas pelayanan aparatur kecamatan mengacu pada pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan dengan baik seperti Penagihan Retribusi Persampahan dan Kebersihan menurut Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006. Kemudian, pemberian penyuluhan kepada masyarakat tentang pengelolaan sampah serta pemberitahuan mengenai Perda sampah. Petugas buruh harian lepas

atau petugas kebersihan harus disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab mereka dalam melakukan pembersihan sampah di wilayah Kecamatan Tikala. Tapi, kenyataannya masih ada keterlambatan dalam pengangkutan sampah sehingga sampah berserakan sekitaran jalan raya kota dan menumpuknya sampah yang berada di motor pengangkut sampah yang menunggu truk sampah kecamatan.

Pelayanan akan sampah ini perlu diperhatikan karena masyarakat merasa terganggu dengan dampak yang di timbulkan oleh sampah tersebut. Jika pelayanan yang di berikan oleh pemerintah terhadap masyarakat cukup baik maka akan memberikan kepuasan yang baik pula kepada masyarakat. Memang saat ini pelayanan kebersihan masih kurang baik, karena disebabkan oleh pengawasan yang kurang baik juga oleh pegawai yang berwenang. Apalagi di pasar tradisional kecamatan yang volume sampahnya cukup banyak sehingga membutuhkan perhatian penuh oleh pemerintah.

Hal ini juga tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mempunyai kegiatan di tempat tersebut. Jika tidak ditangani dengan baik maka pengelolaan sampah akan semakin tidak baik pula karena dampak dari sampah tersebut sangat buruk, maka dibutuhkan kinerja dan pelayanan yang baik dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala.

Dilihat dari segi kualitas layanan menurut hasil wawancara dan observasi bahwa sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan pengelolaan sampah, seperti memberikan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pengelolaan sampah dan memberikan pemahaman

tentang sanksi jika membuang sampah sembarangan. Hasil wawancara dengan kepala seksi pengelolaan kebersihan kecamatan Tikala di kantor kecamatan mengatakan:

“Upaya pemerintah kecamatan untuk mendisiplinkan petugas kebersihan dengan memperketat pengawasan dengan membuka kontak pengaduan yang akan selalu aktif dan cepat dalam pelaksanaan tindak lanjut dari pengaduan masyarakat”.

Petugas kebersihan harus tepat waktu dalam mengangkut sampah maupun membersihkan sampah yang ada agar tidak berdampak buruk bagi masyarakat Kecamatan Tikala. Selain itu, sarana untuk pengelolaan sampah harus dalam keadaan baik agar dalam pengelolaan sampah tidak mengalami keterlambatan.

## 2.1 Kemudahan dalam Pengurusan Kepentingan

Peran dari masyarakat itu sendiri sangat diperlukan. Untuk itu dibutuhkan peran penting oleh pemerintah Kecamatan Tikala agar membangun kesadaran dari masyarakat Kecamatan Tikala. Membangun kesadaran itu membutuhkan peran dari pemerintah kecamatan dalam mengurus permasalahan sampah dengan mengutamakan kepentingan masyarakat. Mempermudah proses pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat di bidang kebersihan akan membawa dampak positif. Kerja sama antara pemerintah kecamatan dan masyarakat sangat diperlukan untuk mempermudah tercapainya kecamatan yang indah, aman dan nyaman. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Tikala, peneliti mendapat pembahasan dari Bapak Lurah Tikala Baru mengatakan:

“jika terjadinya keluhan dari masyarakat tentang pengelolaan kebersihan maka akan ditindaklanjuti dengan melaporkan kepada kasi pengelolaan kebersihan di kecamatan dan langsung akan ditindak lanjuti dengan perintah langsung dari Bapak Kasi Pengelolaan Kebersihan Kecamatan”.

Di sini banyak keluhan masyarakat tentang keterlambatan motor sampah dalam mengangkut sampah di daerah perumahan. Keluhan tersebut ditindaklanjuti oleh kepala seksi pengelolaan kebersihan dengan pemanggilan petugas kebersihan yang bersangkutan. Setiap penanganan sampah di Kecamatan Tikala disesuaikan dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 33 Tahun 2018. Dalam Perwal ini menjelaskan kepada masyarakat apabila adanya kendala yang terjadi pada pengelolaan kebersihan harusnya langsung melapor kepada kasi pengelolaan kebersihan kecamatan bisa melalui ketua lingkungan atau pegawai organisasi perangkat kelurahan yang ada.

## 2.2 Mendapatkan Pelayanan yang Wajar

Pelayanan yang dilakukan petugas buruh harian lepas atau petugas kebersihan haruslah disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab mereka dalam melakukan pembersihan sampah di wilayah Kecamatan Tikala. Kenyataannya masih ada keterlambatan dalam pengangkutan sampah sehingga sampah berserakan dimana-mana dan menumpuknya sampah yang berada di TPST. Pelayanan akan sampah ini perlu diperhatikan karena masyarakat merasa terganggu dengan dampak yang di timbulkan oleh sampah tersebut. Jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat cukup baik maka dapat memberikan kepuasan

yang baik pula kepada masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan peraturan daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006 merupakan standar yang dibuat pemerintah kota dalam pelaksanaan pengelolaan kebersihan. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Tikala, peneliti mendapat pembahasan dari Bapak Robert selaku masyarakat Kelurahan Banjer mengatakan:

“jadwal berkelilingnya petugas kebersihan memang sudah ditentukan jam 06.00 s/d 08.00 dan jam 15.00 s/d 17.00, tapi terkadang petugas terlambat pengambilan sampah di beberapa tempat di Kelurahan Banjer”.

Menurut hasil dari penelitian bahwa perlunya pelayanan yang berstandar untuk memuaskan masyarakat dalam pengelolaan sampah tapi sekarang ini untuk memperoleh pelayanan tersebut membutuhkan waktu, karena kebijakan tersebut masih belum ada. Padahal dalam pengelolaan sampah membutuhkan regulasi yang jelas untuk menunjang kebersihan wilayah dan tercapainya suatu tujuan yang di inginkan.

## 2.3 Mendapatkan Pelayanan yang Sama Tanpa Pilih Kasih

Pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan mengutamakan kesesuaian kebijakan dengan kondisi masyarakat kecamatan. Dimana masyarakat di Kecamatan Tikala tidak memiliki pekerjaan tetap. Camat selaku pemimpin kecamatan selalu menekankan dalam pelayanan kepada masyarakat harus sesuai standar peraturan daerah. Pelayanan yang objektif tanpa pilih kasih harus dilakukan oleh setiap pegawai kecamatan.

Kepuasan masyarakat akan tercapai ketika kebutuhan dapat dirasakan,

kepuasan masyarakat mengacu pada pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang dilakukan dengan baik seperti penagihan retribusi persampahan dan kebersihan, kemudian pemberian penyuluhan kepada masyarakat tentang pengelolaan sampah serta pemberitahuan mengenai Perda sampah. Menurut wawancara peneliti dengan Bapak Herry selaku masyarakat Kelurahan Taas yang memiliki warung di depan jalan raya kota, mengatakan:

“untuk pelayanan petugas kebersihan di daerah ini sudah bagus setiap pagi ada motor sampah yang selalu keliling di lingkungan 2, untuk penumpukan sampah jarang terlihat, tapi untuk hari-hari besar atau pesta-pesta yang dibuat masyarakat, sering terjadi penumpukan sampah di dekat jalan raya”

Pada Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 mengatur agar masyarakat dapat memanfaatkan sampah yang masih bisa diolah secara individu atau kelompok. Setelah dikelola oleh masyarakat pemerintah kecamatan harus membantu perkembangan kegiatan daur ulang sampah yang dilakukan masyarakat. Bantuan bisa berupa sosialisasi, pemberian tenaga ahli, dan pemberian dana untuk perkembangan usaha daur ulang sampah.

Sehingga sampah tidak dibuang sembarangan karena sudah ada Perda sampah yang mengatur pengurangan sampah, agar visi dan misi dari Kecamatan Tikala dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Adapun kepentingan masyarakat yang tinggal di daerah-daerah yang sulit di jangkau oleh petugas kebersihan, seperti daerah pegunungan, perkebunan dan rawa-rawa. Sulitnya medan di wilayah Kecamatan Tikala menjadi kendala tersendiri bagi petugas

kebersihan yang bertugas untuk mengumpulkan sampah dari rumah ke rumah. Untuk kejadian kendala itu petugas harus membuat perjanjian dengan masyarakat secara khusus setiap harinya.

#### 2.4 Mendapatkan Perlakuan yang jujur dan Terus Terang

Kecamatan harusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan jujur dan terus terang. Camat selaku pemimpin kecamatan selalu menekankan dalam pelayanan kepada masyarakat harus sesuai standar peraturan daerah. Pelayanan yang objektif tanpa pilih kasih harus dilakukan oleh setiap pegawai kecamatan. Dapat diamati bahwa sumber daya manusia baik yang bekerja di Kecamatan Tikala sudah memadai dan mengetahui apa saja yang menjadi tugas mereka termasuk dalam hal pengelolaan sampah.

Memberikan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pengelolaan sampah dan pemberian pemahaman tentang sanksi jika membuang sampah sembarangan, petugas kebersihan harus tepat waktu dalam mengangkut sampah maupun membersihkan sampah yang ada agar tidak berdampak buruk bagi masyarakat Kecamatan Tikala selain itu juga sarana untuk pengelolaan sampah harus dalam keadaan baik agar dalam pengelolaan sampah, sehingga tidak terjadi keterlambatan. Dari hasil penelitian mengenai perlakuan yang jujur dan terus terang, peneliti dapat mewawancarai Bapak Hengki selaku masyarakat Kelurahan Banjer, mengatakan:

“dalam penagihan retribusi kepada setiap masyarakat terkadang petugas hanya menagih retribusi untuk sebulan tapi untuk bulan sebelumnya tidak ditagih lagi. Ini

tidak sesuai dengan peraturan daerah yang ada”

Pengawasan terhadap Perda harus diperketat. Semuanya itu diperlukan banyak pembinaan dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala, sedangkan pegawai kebersihan yang ada masih sangat kurang keahlian. Untuk itu butuh pengkajian uang tentang penerapan peraturan daerah tentang pengelolaan sampah.

### 3. Responsivitas Kecamatan

Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Agus Dwiyanto, Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan beberapa pengertian tentang responsivitas yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas adalah salah satu prinsip

*good governance* yang menunjukkan kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakatnya sebagai pelanggan atau pengguna layanan. Terkait dengan penelitian ini, responsivitas adalah kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap pengaduan masyarakat serta mampu menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu, baik pengaduan dalam bentuk lisan maupun tertulis yang terkait dengan pelayanan yang telah disediakan.

Dari hasil penelitian tingkat kemampuan responsivitas yang dilakukan oleh Kecamatan Tikala masih dalam tingkat tidak efektif karena dari hasil penelitian ada beberapa kendala yang dihadapi seperti tingkat pengawasan terhadap Perda sampah yang masih kurang dan kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat baik dalam pengelolaan sampah maupun pemberitahuan secara langsung mengenai Perda sampah, sarana prasarana yang kurang memadai dan perlu penambahan lahan TPST karena volume sampah semakin meningkat sehingga TPST tidak dapat lagi mengelola sampah-sampah yang ada di kecamatan, hal ini yang membuat pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala belum efektif. Selain itu peneliti mendapat informasi dari Bapak Argo B Sangkay, SE.Aj.Ak, M.Si selaku Camat Kecamatan Tikala di kantor:

“setiap bulan pemerintah kecamatan mengadakan sidang Tipiring yang bertujuan menghukum setiap masyarakat yang melanggar peraturan daerah, hukumannya bervariasi ada yang hanya diberi pembinaan dan ada pula yang didenda mulai Rp50.000 sampai Rp100.000. kegiatan ini dilakukan

untuk memberitahukan ke masyarakat akan penegakan peraturan daerah agar tidak terjadi pelanggaran yang berulang-ulang”

Dilihat dari pemaparan Bapak Camat penulis dapat mengambil kesimpulan, bahwa responsivitas kecamatan memang sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 50 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Sistem Pengelolaan Sampah yang mengatur kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat dan pemerintah dengan pihak ketiga pengelola sampah. Keberhasilan pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala ditentukan oleh upaya masyarakat membantu tugas pemerintah serta pemerintah kecamatan harus mensosialisasikan peraturan-peraturan daerah.

### 3.1 Terdapat Tidaknya Keluhan dari Masyarakat Selama Satu Tahun Terakhir

Keluhan dalam bahasa Inggris disebut “*complaint*” menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal itu mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Keluhan masyarakat berarti perasaan kecewa yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang mereka dapat mengenai segala permasalahan publik. Keluhan-keluhan ini akan terus berada di dalam benak mereka selama pemerintah belum mampu untuk memberikan solusi atau memperbaiki kinerja dari pemberi pelayanan tersebut.

Dapat dilihat hasil kerja mengenai pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh pegawai kebersihan Kecamatan Tikala masih kurang, bukan hanya itu saja tapi banyak kendala yang ditemui oleh

peneliti baik dari hasil observasi dan wawancara. Kinerja yang kurang baik memberikan hasil yang tidak baik pula, untuk itu harus adanya pengawasan terhadap disiplin kerja pegawai maupun buruh harian lepas agar dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik. Dalam wawancara peneliti kepada Bapak Stepitanus V. Mangoting, SIP selaku Lurah Tikala Baru, mengatakan:

“pengelolaan sampah ditangani kecamatan, untuk kelurahan diberi kewenangan dalam hal pengawasan terhadap pegawai kebersihan yang ditugaskan kecamatan di wilayah kelurahan tersebut. Kebanyakan keluhan masyarakat tentang keterlambatan petugas motor sampah yang berkeliling untuk mengangkut sampah dari rumah warga”

Di dalam penelitian ini diharapkan kinerja pemerintah dalam menangani complaint dari masyarakat bisa lebih baik dan lebih professional lagi. Dengan demikian diharapkan agar pelayanan publik juga semakin baik dari waktu ke waktu. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006 tentang pengelolaan persampahan dan retribusi pelayanan kebersihan mengatur hukuman bagi pegawai kebersihan yang membuat pelanggaran.

### 3.2 Sikap Aparat Kecamatan dalam Merespon Keluhan dari Masyarakat

Sumber daya manusia yang bekerja di kantor kecamatan sudah memadai dan mengetahui apa saja yang menjadi tugas mereka termasuk dalam hal pengelolaan sampah, akan tetapi banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kecamatan Tikala dalam mengelola sampah mulai dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh

pemerintah seperti tempat sampah di tepi jalan raya yang kurang memadai, kinerja para BHL yang kurang disiplin, alat untuk pengelolaan sampah yang sudah tidak layak pakai/sering rusak, lahan TPA yang sudah tidak mampu menampung sampah yang ada, pengawasan terhadap Perda belum dipertegas. Sesuai wawancara peneliti dengan Bapak Bobby selaku masyarakat Kelurahan Tikala Baru, mengatakan:

“setiap keluhan masyarakat disampaikan kepada petugas yang berada di kantor kelurahan atau langsung ke kantor kecamatan kepada kepala seksi pengelolaan kebersihan kecamatan, untuk respon dari keluhan masyarakat selalu diterima oleh beliau tapi untuk pengerjaan dari keluhan masyarakat sering terhambat sehingga terkesan tidak ditindaklanjuti”

Dari hasil penelitian tingkat kemampuan aparatur dalam merespon keluhan masyarakat Kecamatan Tikala masih dalam tingkat tidak efektif. karena dari hasil penelitian ada beberapa kendala yang dihadapi seperti tingkat pengawasan terhadap Perda sampah yang masih kurang dan kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat baik dalam pengelolaan sampah maupun pemberitahuan secara langsung mengenai Perda sampah, sarana prasarana yang kurang memadai dan perlu penambahan lahan TPS karena volume sampah semakin meningkat sehingga TPS tidak dapat lagi menampung sampah-sampah yang ada, hal ini yang membuat pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala belum efektif.

### 3.3 Penggunaan Keluhan dari Masyarakat sebagai Referensi bagi Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan di Masa Mendatang

Menggambarkan tingkat sejauh mana organisasi dapat menanggapi keluhan menjadi referensi kecamatan untuk perubahan internal dan eksternal dalam pengelolaan kebersihan. Kriteria ini berkenaan dengan kemampuan manajemen untuk mengadakan perubahan dalam lingkungan (lingkungan eksternal) maupun dalam organisasi itu sendiri (lingkungan internal). Kendala internal adalah dengan ditetapkan kembali Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 07 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Persampahan dan Retribusi Pelayanan Kebersihan, dimana peraturan tersebut harus disosialisasikan kepada masyarakat agar mereka dapat mengetahui apa saja yang menjadi sanksi jika membuang sampah sembarangan. Dengan demikian dikeluarkannya Peraturan Daerah tersebut dapat memberikan kesan baik dari pihak pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri sehingga sosialisasi tentang Peraturan Daerah tersebut tidak sia-sia melainkan masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan apa yang disosialisasikan oleh pemerintah, penambahan akan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pengelolaan sampah juga sangat berpengaruh bagi kebersihan kecamatan. Kendala eksternal adalah tingkat kesadaran masyarakat dalam membuang sampah sembarangan yang masih kurang, ketidaktahuan masyarakat tentang Peraturan Daerah.

Dari wawancara peneliti dengan Bapak Rommy D Songgigilan, S.E. selaku kepala seksi pengelolaan kebersihan kecamatan di kantor kecamatan, mengatakan:

“setiap sasaran kinerja petugas kebersihan selalu mengarah ke peraturan daerah sehingga diharapkan masyarakat dapat mengetahui perda kota yang mengatur pengelolaan persampahan di kecamatan, keluhan masyarakat selalu adaptasi untuk menindak lanjuti keluhan tersebut harus ada perintah langsung camat melalui rapat di kecamatan”.

Kemajuan dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya yang ada dan juga fasilitas yang disediakan harus di manfaatkan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak tuntutan yang harus dipikirkan oleh pemerintah dalam melaksanakan pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala mulai dari lingkungan yang harus bersih dari sampah sampai dengan pengelolaan sampah di TPS. Pengelolaan sampah memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit, akan tetapi untuk mewujudkan visi dan misi Kecamatan Tikala maka pengembangan akan fasilitas baik yang digunakan untuk mengelola sampah harus memadai. Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi sebagai perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang belum bisa terencana dengan baik.

#### 3.4 Berbagai Tindakan Aparat Kecamatan untuk Memberikan Kepuasan Pelayanan kepada Masyarakat

Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh kecamatan sudah cukup memadai dan pegawai kebersihannya sudah memadai. Kepuasan yang diperoleh masyarakat tentang pelayanan kebersihan yaitu adanya fasilitas yang cukup memadai akan tetapi kendaraan sampah yang digunakan bahkan alat yang digunakan dalam pengelolaan sampah yang kurang memadai, tidak layak pakai sehingga

menyebabkan pengelolaan sampah sering terhambat. Maka dibutuhkan kinerja dan pelayanan yang baik dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Argo B Sangkay, SE. Aj. Ak, M.Si. sebagai Camat Tikala, mengatakan:

“kendala yang dirasakan kecamatan dengan diberlakukan Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 yaitu, fasilitas pengangkut sampah sering mengalami kerusakan akan tetapi dana perawatan kendaraan tidak tersedia sehingga terjadinya keterlambatan perbaikan kendaraan pengangkut sampah, seperti truk, motor sampah dan mini truk”.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa dalam pencapaian suatu tujuan maka melibatkan semua yang terkait dalam pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala baik dari pihak pegawai Kecamatan, petugas buruh harian lepas maupun masyarakat Kecamatan Tikala dengan didukung fasilitas-fasilitas yang memadai. Sarana kebersihan yang memadai akan memudahkan responsivitas kecamatan.

#### 3.5 Penempatan Masyarakat oleh Aparat Kecamatan dalam Sistem Pelayanan yang Berlaku

Masyarakat menjadi faktor utama dalam pelayanan pemerintahan. Dalam penelitian ini, pengembangan adalah kemampuan aparatur Kecamatan Tikala untuk memandang jauh ke depan dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala agar lebih baik lagi. Dalam hal ini kemampuan Sumber daya manusia yang dimiliki harus disiplin, Agar pengelolaan sampah lebih efektif lagi maka diperlukan pengembangan fasilitas oleh kecamatan seperti disiplin kerja pegawai dan buruh

harian lepas dalam mengolah sampah harus lebih ditingkatkan lagi karena kinerja dari mereka sangat berpengaruh pada pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala. Kesadaran dari masyarakat harus di bangun dengan cara pemerintah memberikan penyuluhan tentang cara pengolahan sampah, sarana prasarana yang disediakan oleh pemerintah harus memadai. kemudian adanya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat akan memberikan dampak yang positif bagi lingkungan. Menurut wawancara peneliti kepada Ibu Fatmawati selaku warga Kelurahan Banjer, mengatakan:

“untuk pelayanan pengelolaan kebersihan yang kami rasakan sekarang ini masih belum maksimal, ada saja keluhan masyarakat yang tinggal di dekat Sungai Tikala tentang tempat pengumpulan sampah yang belum dibuat wadah, jadi sering warga membuang sampahnya di sungai”

Akan tetapi pada saat sekarang ini penempatan masyarakat bagi aparatur mengenai pengelolaan sampah tidak efektif. Disebabkan oleh banyaknya kendala-kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Tikala dan masih banyak yang perlu di benahi sehingga membutuhkan perhatian yang banyak dan waktu yang tidak sedikit.

#### 4. Responsibilitas Kebijakan dengan Kegiatan Aparatur Kecamatan

Dilihat dari segi responsibilitas adalah kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan kebijakan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah. Ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan oleh pemerintah kecamatan agar pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala dapat tercapai sepenuhnya.

Langkah-langkah yang dilakukan pemerintah kecamatan, seperti memperbaiki TPST serta alat untuk pengelolaan sampah agar dapat gunakan, memperluas lahan untuk TPST, perawatan kendaraan sampah sehingga harus dalam keadaan baik, pegawai kebersihan harus disiplin dalam bekerja dan sesuai dengan peraturan yang ada dan mempertegas pengawasan terhadap Perda pengelolaan sampah.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Argo B Sangkay, S.E.Aj.Ak, M.Si. selaku Camat Tikala membahas tentang hukuman bagi masyarakat yang melanggar perda dan pembinaan kepada masyarakat agar tidak mengulanginya lagi, sebagai berikut:

“jadi, untuk masyarakat yang melanggar perda akan mendapat hukuman atas tindak pidana ringan (tipiring) tersebut, hukumannya bisa bervariasi, bisa berupa denda, peringatan atau surat pemutusan izin menggunakan bangunan. Setelah sidang Tipiring ke banyak masyarakat menunjukkan respon positif dengan tidak mengulangi pelanggaran tersebut lagi”

Penegakan peraturan daerah perlu dilakukan agar tidak ada lagi yang membuang sampah sembarangan, memang Perda sudah lama ada tapi tidak ada penegasan dari pemerintah bahkan peraturan daerah hanya dipasang di tempat-tempat tertentu sehingga masyarakat hanya mengabaikan Perda tersebut, hal ini yang menyebabkan tidak adanya pemberitahuan secara langsung kepada masyarakat tentang Perda sampah yang berlaku saat ini. Jika ada penyuluhan maka masyarakat akan menyesuaikan diri mereka dengan tidak membuang sampah di sembarang tempat karena adanya

sanksi yang diberikan jika melanggar peraturan daerah nomor 07 tahun 2006.

#### 4.1 Kejelasan Tanggungjawab dan Wewenang

Memang saat ini pelayanan kebersihan masih kurang baik karena disebabkan oleh kurang adanya ketegasan dalam menegakkan peraturan daerah oleh pemerintah kecamatan. Apalagi di Kecamatan Tikala yang memiliki volume sampahnya cukup banyak sehingga membutuhkan penanganan yang maksimal pemerintah kecamatan. Hal ini juga tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mempunyai kegiatan di tempat tersebut. Jika tidak ditangani dengan baik maka pengelolaan sampah akan semakin tidak baik pula karena dampak dari sampah tersebut sangat buruk maka dibutuhkan kinerja dan pelayanan yang baik dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala.

#### 4.2 Memiliki Komitmen untuk Melaksanakan Tanggungjawab dan Wewenang

Gibson, dkk (1998), mengatakan bahwa kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pegawai maupun masyarakat. Ukuran dari kepuasan meliputi dari sikap pegawai, kelambanan, kinerja, keluhan, kesejahteraan, absensi, dan lain sebagainya.

#### 4.3 Memiliki Kebijakan Pengelolaan SDM (Sumber Daya Manusia)

Sumber daya manusia dinilai dari kualitas dan kuantitasnya, dimana kualitas dari sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, profesionalitas, dan kompeten di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah

sumber daya manusia dalam mencakup seluruh kelompok sasaran. Sosialisasi ini bertujuan untuk mengajak masyarakat menciptakan kebersihan lingkungan yang sejuk, nyaman dan indah. Sosialisasi ini juga memberikan materi bagaimana cara menjaga lingkungan hidup supaya selalu bersih agar dan kualitas hidup lebih baik.

Dari hasil penelitian bahwa ditemui kendala-kendala dalam kebijakan pengelolaan sumber daya manusia oleh Kecamatan Tikala. Kota Manado mengadakan sidang dua minggu sekali untuk para pelanggar untuk pelanggar Perda. Pelanggar Perda masuk dalam kategori tipiring dan menghukum sesuai perda. Sidang dihadiri dari perwakilan pemerintah kota, kecamatan, kejaksaan, kepolisian dan satuan polisi pamong praja. Jangan sembarangan membuang sampah di Kota Manado. Jika kedapatan akan ditindak tegas sesuai Peraturan Daerah (Perda) Nomor 7 Tahun 2006 tentang pengelolaan persampahan dan retribusi pelayanan kebersihan. Pemerintah Kota (Pemkot) Manado telah menurunkan tim penegakan Perda 7/2006 untuk menindak para pelanggar (Ponge, 2017).

#### 4.4 Memiliki Kebijakan Pengelolaan Keuangan

Keperluan pembiayaan yang dibutuhkan untuk penambahan sarana prasarana dalam pengelolaan sampah tapi sekarang ini untuk memperoleh pembiayaan tersebut membutuhkan waktu, karena biaya yang dibutuhkan juga tidak sedikit. Padahal dalam pengelolaan sampah membutuhkan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai untuk menunjang kebersihan kecamatan dan tercapainya suatu tujuan yang diinginkan. Adapun kendala dalam kebijakan pengelolaan keuangan sangat harus diperhatikan oleh pemerintah daerah

sehingga pemerintah kecamatan tidak kekurangan pendanaan dalam pengelolaan persampahan.

Pemeliharaan alat kebersihan membutuhkan pendanaan dari pihak pemerintah daerah, dinas kebersihan lingkungan kota, kecamatan dan masyarakat setempat. Dalam pemberian gaji kepada pegawai kebersihan tingkat kecamatan telah memberlakukan kebijakan Perda Nomor 7 Tahun 2006 tentang pengelolaan persampahan dan retribusi pelayanan kebersihan.

#### 4.5 Memiliki Kebijakan Pengelolaan Sarana Prasarana

Masalah biaya juga menjadi salah satu kendala dalam pengelola sarana dan prasarana. Sarana prasarana yang dibutuhkan harus dibeli dan diperbaiki untuk itu memerlukan biaya yang banyak. Keperluan pembiayaan yang dibutuhkan untuk penambahan sarana prasarana dalam pengelolaan sampah tapi sekarang ini untuk memperoleh pembiayaan tersebut membutuhkan waktu, karena biaya yang dibutuhkan juga tidak sedikit.

#### 4.6 Memiliki Kebijakan Mengenai Metode Kerja

Kegiatan dimulai dini hari jam 04.30 sampai dengan jam 10.00 dan akan kembali berkeliling pada sore hari dari 16.30 sampai 18.00. Sampah yang dikumpulkan malam hari akan disimpan petugas untuk dikumpulkan ke truk sampah kecamatan tapi sampah yang dikumpulkan petugas motor sampah pagi hari langsung dikumpulkan ke truk sampah yang menunggu motor sampah di tempatnya. Dari hasil penelitian bahwa ditemui kendala-kendala dalam kebijakan metode kerja oleh Kecamatan Tikala terutama kedisiplinan pegawai kecamatan.

### 5. Akuntabilitas Aparatur Kecamatan

Akuntabilitas oleh suatu organisasi sangat diperlukan karena dapat menunjang keberhasilan dari organisasi tersebut, akuntabilitas dapat dilihat dari tingkat kesediaan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab di bidang kebersihan, kemudian juga dapat dilihat dari tingkat pemahaman masyarakat akan pengelolaan sampah dan pemahaman akan Perda sampah yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam penelitian di kantor Kecamatan Tikala, tingkat akuntabilitas sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil penelitian mengenai penggunaan sumber daya manusia yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang telah ditetapkan. Hal ini yang dapat menghambat kinerja dari sumber daya manusia tersebut, mengenai fasilitas yang disediakan yang mungkin tidak terjaga dan tidak dirawat dengan baik sehingga fasilitas yang ada rusak bahkan sudah tidak layak pakai, kemudian penambahan lahan TPST yang pada kenyataannya sudah tidak dapat menampung lagi sampah-sampah yang ada, pengawasan terhadap Perda harus diperketat. Semuanya itu diperlukan biaya yang banyak dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala, sedangkan dana yang ada masih sangat kurang, untuk itu penanganan akan sampah tidak efektif

#### 5.1 Tingkat Ketelitian (Akurasi)

Adanya absensi di setiap kelurahan wilayah kerja dan pengawasan perangkat kecamatan dan kelurahan melalui kepala lingkungan di Kecamatan Tikala. Dari hasil penelitian bahwa ditemui kendala-kendala dalam ketelitian pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala.

Adanya perbaikan motor pengangkut apabila ada kerusakan, pemeliharaan truk sampah secara berkala dan adanya jaminan kesehatan bagi pegawai kebersihan apabila pegawai sakit. Tidak adanya tumpukan sampah lagi di samping jalan raya karena sampah akan dijemput dari rumah masyarakat itu sendiri.

## 5.2 Profesionalitas Petugas

Profesionalitas atau kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanji secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Di kantor Kecamatan Tikala, profesional dari pegawai yang ada di kantor Kecamatan Tikala ini sudah baik, mampunya pegawai di kantor kecamatan Tikala dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, yaitu dalam hal jaminan akan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, dan bekerja sesuai dengan prosedur (SOP) yang telah berlaku.

## 5.3 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Apapun untuk menunjang keberhasilan dari suatu organisasi dapat dilihat juga dari segi fasilitas yang disediakan seperti sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan dari organisasi tersebut, gedung kantor, dan lain sebagainya. Mengenai fasilitas yang disediakan yang mungkin tidak terjaga dan tidak dirawat dengan baik sehingga fasilitas yang ada rusak bahkan sudah tidak layak pakai. Pengadaan satu unit

mobil saja seperti truk sampah di unit pengangkutan sampah harus mengeluarkan biaya yang cukup banyak. Karena kurangnya biaya untuk menangani permasalahan sampah maka diperlukan penanganan khusus, seperti sampah organik dijadikan sebagai kompos kemudian untuk sampah anorganik dapat di daur ulang dengan arahan dari pemerintah Kecamatan, hal ini dapat mengurangi volume sampah sebelum dikelola di TPA.

Fasilitas kebersihan yang masih kurang memadai untuk menangani sampah apabila adanya hari-hari besar dan acara-acara pernikahan, kurangnya waktu masyarakat untuk mendapatkan sosialisasi pengelolaan sampah dari pemerintah kecamatan, kebiasaan masyarakat yang belum berubah sering membuang sampah di sungai dan mengumpulkannya di tempat yang susah dijangkau petugas pengangkut sampah dan dana pengadaan fasilitas kebersihan yang belum memadai. Adapun pegawai yang bertugas di Kecamatan Tikala, yaitu: penyapu jalan 27 pegawai, pengangkut sampah 28 pegawai, pembersih gorong-gorong 7 pegawai dan penagih retribusi 5 pegawai.

Keluhan yang sering dihadapi petugas motor sampah antaranya keterlambatannya truk sampah kecamatan, tidak menentunya jumlah sampah yang diangkut motor sampah setiap harinya, kerusakan kendaraan motor sampah yang mengganggu kinerja petugas motor sampah dan adanya sampah dari luar kelurahan, kecamatan atau kota yang sengaja dibuang ke wilayah kerja petugas motor sampah tersebut. Truk sampah 4 unit merupakan kendala yang sering membuat masyarakat resah karena tidak jarang dengan truk sampah terlambat datang di lokasi kecamatan untuk

mengangkut sampah dari motor sampah. Motor pengangkut sampah 28 unit disesuaikan dengan jumlah lingkungan di Kecamatan Tikala.

Setiap harinya truk sampah berkeliling di area kecamatan dibantu dengan motor pengangkut sampah dari setiap rumah warga di lingkungan Kecamatan dan setiap harinya penyapu jalan menyapu jalan kota. Dalam pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala, dapat diamati bahwa sumber daya manusia baik yang bekerja di lapangan atau kantor sudah memadai dan mengetahui apa saja yang menjadi tugas mereka termasuk dalam hal pengelolaan sampah, akan tetapi banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Tikala dalam mengelola sampah mulai dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah seperti tempat sampah di tepi jalan raya yang kurang memadai, kinerja para BHL yang kurang disiplin, alat untuk pengelolaan sampah yang sudah tidak layak pakai/sering rusak, lahan TPS yang sudah tidak mampu menampung sampah yang ada, pengawasan terhadap Perda belum dipertegas dan kurang kepedulian masyarakat dalam memperhatikan lingkungannya. Hal ini yang membuat pengelolaan sampah menjadi tidak efektif dan efisien. Fasilitas yang telah di sediakan oleh pemerintah harus terjaga dan terpelihara dengan baik agar tidak cepat rusak.

#### 5.4 Kejelasan Aturan

Kecamatan Tikala sebagai pelaksana kegiatan pemerintahan di bidang pelayanan publik terkhusus tentang pengelolaan sampah di lingkungan kecamatan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2018 tentang pengurangan dan penanganan sampah berbasis kecamatan Kota Manado.

Bahkan sejak aturan ini ditegakkan, ada 38 pelanggar yang terjaring lewat Operasi Tangkap Tangan (OTT) dan telah divonis membayar denda bervariasi dari Rp 50 ribu sampai Rp 1 juta karena baru sebatas kasus Tindak Pidana Ringan (Tipiring)(Ponge, 2017).

Kelurahan sebagai bagian pengawasan dari pegawai kebersihan yang bertugas di wilayah kelurahan. Kerja sama antara kecamatan dan kelurahan yang sistematis dalam menegur masyarakat yang melanggar peraturan pengelolaan sampah sangat diperlukan bagi keberlanjutan menjaga kebersihan lingkungan.

#### 5.5 Kedisiplinan

Kedisiplinan pegawai kebersihan Kecamatan Tikala ukur dengan ketepatan waktu kerja yang disusun dalam peraturan wali kota. Kegiatan dimulai dini hari jam 04.30 sampai dengan jam 10.00 dan akan kembali berkeliling pada sore hari dari 16.30 sampai 18.00. Sampah yang dikumpulkan malam hari akan disimpan petugas untuk dikumpulkan ke truk sampah kecamatan tapi sampah yang dikumpulkan petugas motor sampah pagi hari langsung dikumpulkan ke truk sampah yang menunggu motor sampah di tempatnya.

Petugas kebersihan mengangkut sampah yang sudah dikumpulkan masyarakat dalam satu hari, selanjutnya sampah yang telah dikumpulkan diletakkan di depan rumah, sehingga petugas pengangkut sampah pada pagi hari berkeliling di wilayah kelurahan dari rumah satu ke rumah yang lain.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai KINERJA Aparatur Kecamatan Tikala Dalam Mewujudkan Manado Kota yang Bersih di Kecamatan Tikala Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan:

1. Kinerja aparatur kecamatan belum efektif dalam mewujudkan Manado kota yang bersih di Kecamatan Tikala. Dari kelima indikator yang peneliti gunakan, menurut Agus Dwiyanto teori kinerja memiliki 5 (lima) indikator yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas. Pencapaian kinerja di setiap indikator terbilang belum memenuhi. Produksi sampah dari warga Kecamatan Tikala semakin meningkat setiap tahunnya. Kualitas layanan aparatur yang belum efektif dirasakan masyarakat Kecamatan Tikala. Pegawai kebersihan harus disiplin sehingga penanganan sampah yang tidak efektif kemudian masih banyak kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala. Responsivitas kecamatan belum efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan pengelolaan kebersihan. Tanggungjawab kebijakan dengan kegiatan aparatur kecamatan harus. Akuntabilitas kecamatan harus lebih ditingkatkan lagi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa masih banyak kendala yang di hadapi mengenai pengelolaan sampah, dengan melihat kenyataan yang ada bahwa pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala tidak efektif untuk itu membutuhkan penanganan yang lebih baik lagi.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi aparatur kecamatan dalam mewujudkan Manado kota yang bersih di kecamatan Tikala. TPST yang tidak mampu memproses tumpukan sampah yang akan diantarkan ke TPA yang terletak di daerah sumompo sebagai tempat pemrosesan sampah dengan menggunakan sistem sanitary landfill, metode ini merupakan sarana pengurangan sampah ke lingkungan yang disiapkan dan dioperasikan secara sistematis. Kendala yang dihadapi pemerintah kecamatan terutama dalam penegakan peraturan daerah yang berlaku sekarang
3. Upaya yang telah dilakukan aparatur kecamatan untuk mengatasi hambatan dalam mewujudkan Manado kota yang bersih di kecamatan Tikala. dilakukan peningkatan kinerja aparatur kecamatan dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Tikala, adanya pemberian penyuluhan kepada masyarakat tentang pengelolaan sampah serta pemberitahuan mengenai sanksi yang diberikan jika melanggar Perda sampah, agar masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan Perda yang berlaku, berupa sarana prasarana maupun kinerja pegawai dan buruh harian lepas. Terlebih lagi meningkatkan kesadaran dari masyarakat Kecamatan Tikala dengan cara memberikan pembinaan mengenai sampah.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas bahwa kinerja aparatur kecamatan dalam pengelolaan sampah oleh Kecamatan Tikala masih dalam tingkat tidak efektif, maka dapat direkomendasikan kepada Kecamatan Tikala untuk meningkatkan kualitas kerja baik pegawai kecamatan maupun para buruh harian lepas, meningkatkan sarana prasarana pengelolaan sampah dan perlunya pengawasan yang ketat terhadap Perda sampah. Kesadaran masyarakat Kecamatan Tikala juga harus ditingkatkan dengan memberikan penyuluhan tentang sampah, karena masyarakat selalu melanggar Perda yang telah di tetapkan, harus adanya kerjasama antara masyarakat dan pemerintah dalam menangani permasalahan sampah tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Anonymous (2018), *Kota Manado Dalam Angka 2018*, Manado: BPS Kota Manado.
- Dwiyanto, Agus (2006), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fahmi, Irham (2011), *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, cv.
- Keban, Yeremias T. (2004), *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, Mohamad (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: BPFE.
- Mulyadi dan Setyawan (2001), *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat
- Nazir, Moh. (2014), *Metode Penelitian. Cetakan Enam*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Silalahi, Ulber (2010), *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Refika Aditama
- Soeprihanto, John (2001), *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Edisi 1, Yogyakarta: BPFE

Stolovitch, Harold D., and Keeps, Erica J. (1992). *Handbook of Human Performance Technology A Comprehensive Guide for Analysis and Solving Performing Problem in Organizations*. San Francisco: Jersey-Bass Publisher.

Sugiyono (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.

### B. Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Kecamatan
- Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Persampahan dan Retribusi Pelayanan Kebersihan
- Peraturan Walikota Nomor 50 tahun 2017 Tentang Rencana Induk Sistem Pengelolaan Sampah
- Peraturan Walikota Manado 33 Tahun 2018 Tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado

### C. Lain-lain

- <https://properti.kompas.com>. *Buruk Mengelola Sampah Manado Didapuk Sebagai kota terkotor*, diakses pada tanggal 18 Oktober 2019 pada jam 20:30 WIB
- <http://manadokota.go.id> Visi dan Misi. diakses pada tanggal 28 Oktober 2019 pada jam 09:45 WIB

