BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan membahas dari hasil penelitian yang telah diperoleh baik melalui studi pustaka maupun studi lapangan yang meliputi observasi dan wawancara terhadap pihak yang terkait mengenai Kinerja Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas. Hasil dari sebuah kinerja sangat penting untuk diketahui dalam pelaksanaan suatu organisasi, karena dapat dijadikan sebagai dasar acuan penentu keberhasilan yang akan dicapai. Untuk mengetahui hasil Kinerja Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Maka Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada indikator-indikator di bawah ini :

4.1 Produktifitas Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Produktivitas pengelolaan sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung meliputi proses *input* dan *output*. Proses *input* merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh PD. Kebersihan kota Bandung dalam proses pengelolaan sampah berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan. *Input* disini terdiri dari jumlah pegawai, jumlah infrastruktur dan jumlah waktu. Sedangkan proses *output* merupakan hasil dari kinerja yang sudah dilakukan oleh

PD. Kebersihan kota Bandung di kecamatan Coblong Kota Bandung, *output* disini terdiri dari jasa yang dihasilkan dalam pengelolaan sampah.

Produktivitas pengelolaan sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung sangat diperlukan,Karena dapat menentukan awal dilaksanakannya proses pengelolaan sampah. Kegiatan pengelolaan sampah berupa rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dalam kegiatan pengelolaan sampah. Tahapan awal yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam pengelolaan sampah adalah melakukan perencanaan kegiatan pengelolaan sampah. Perancanaan tersebut meliputi persiapan petugas dalam proses pengelolaan sampah seperti penentuan jadwal pengangkutan sampah. Kewenangan PD. Kebersihan dalam proses pengelolaan sampah ini meliputi proses penyapuan jalan-jalan besar, pengangkutan sampah dari tempat pembuangan sampah sementara, pengolahan sampah dan pembuangan sampah ke tempat pembuangan sampah akhir.

Pada dasarnya proses pengelolaan sampah tidak hanya berkaitan dengan proses pengangkutan saja namun secara teknik operasional proses pengelolaan sampah meliputi pewadahan sampah yang terdiri dari pola pewadahan individu dan pola pewadahan komunal, pengumpulan sampah dari sumbernya. Ketentuan dari proses pengumpulan sampah terdiri dari kriteria alat pengumpul, frekuensi pengumpulan, jadwal pengumpulan secara terpisah, pengumpulan langsung, dan tenaga pengumpulan sampah, proses penyapuan, adapun metode dari proses penyapuan sampah adalah sebagai berikut: a. penyapu mengambil hasil sapuannya lalu menempatkannya kedalam gerobak (*hand cart*). Gerobak dikumpulkan dengan kendaraan pengumpul pada tempat dan waktu yang telah ditentukan

sebelumnya. b. penyapu membawa gerobak ke tempat pemindahan terdekat. c. panyapuan dijalan protokol yang sudah mengumpulkan sampah lalu dimasukan ke dalam tong atau wadah sampah, kemudian di lakukan pengosongan wadah sampah tersebut dapat menggunakan kendaraan berupa truk mini/*pick up*

Proses selanjutnya adalah proses pemindahan/transfer sampah, kemudian proses pengangkutan, proses *Rause, Recycling, Reduce* (3R). proses pengolahan (composting, pemadatan dan pembakaran dan terakhir adalah proses pembuangan sampah ke TPA. Proses pengelolaan ini harus dilaksanakan dengan optimal dan didukung oleh semua pihak yang terkait agar proses pengelolaan sampah dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu mencapai Kota yang bersih dan sehat.

PD. Kebersihan kota Bandung merupakan badan yang mempunyai wewenang dalam proses pelaksanaan pengelolaan sampah, dalam penelitian ini fokus peneliti dalam pengelolaan sampah adalah yang menjadi wewenang PD. kebersihan kota Bandung di kecamatan Coblong. Keberhasilan pelaksanaan pengelolaan sampah ditentukan oleh produktivitas dari PD. Kebersihan Kota Bandung. Suatu instansi pemerintah sangat diperlukan adanya produktivitas kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh aparat untuk memperoleh hasil maksimal dimana dalam pelaksanaannya.

PD. Kebersihan kota Bandung guna memperlancar kinerja dan produktifitasnya pada saat proses pengelolaan sampah dengan cara melakukan perencanaan dan persiapan sebelum rencana tersebut dilakukan. Produktifitas

petugas PD. Kebersihan ini dapat kita lihat dari bagaimana inpu dan output yang dihasilkannya. untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari *input* dan *output* sebagai berikut :

4.1.1 *Input* Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Proses pengelolaan sampah dilihat dari visi dan misi melalui program-program memerlukan *input* yang banyak agar sasaran dan tujuan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah di tetapkan. *Input* memiliki sasaran yaitu sumber daya seperti kesiapan awal, peralatan atau infrastruktur, serta jumlah waktu. Input yang baik akan menghasilkan output yang baikm pula. Dengan demikian, kecukupan input di PD. Kebersihan Kota Bandung dalam pengelolaan sampah di Kacamatan Coblong menjadi sangat penting. Setiap organisasi yang besar membutuhkan jumlah faktor kinerja yang lebih besar jika dibandingkan dengan organisasi yang lebih kecil. Sehingga setiap organisasi dapat mengetahui unit kerja yang terdapat dalam sebuah organisasi dan dari tiap unit itu dapat memberikan gambaran mengenai produktivitas serta dapat memberikan perbaikan pada setiap unti kerja.

Proses pengelolaan sampah memerlukan tahapan-tahapan yang perlu di persiapkan pembuatan jadwal pengangkutan sampah dan persiapan sarana dan prasarana pengangkutan sampah, tahapan awal itu persiapan kendaraan yang akan di pakai untuk proses pengangkutan harus dicek terlebih dahulu agar tidak ada kendala dilapangan seperti kerasakan mesin saat dipakai. Hal ini dilakukan

sebagai sikap antisipasi apabila terjadinya kerusakan di lapangan. Sikap antisipasi ini diperlukan agar tidak terjadi kerusakan mendadak yang menyebabkan terhambatnya proses pengangkutan. Selain mengecek kendaraan, aparatur atau petugas mengambil surat jalan ke PD. Kebersihan terlebih dahulu. Selanjutnya yang dipersiapkan adalah supir dan kru angkut. Supir dan kru angkut sudah di jadwalkan keberangkatannya, jadi selama satu minggu pasti berbeda. Jumlah kru angkut yang dilapangan berbeda-beda, apabila dipinggir jalan sampahnya mengunakan kontainer kru angkut yang bertugas hanya dua orang, supir satu orang dan kru satu orang. Dua orang sudah cukup dikarenakan hanya tinggal dikaitkan ke mobil truk saja. Ada juga mobil truk dengan kru angkut sampai 5 orang. Sopir kru angkut yang ada di PD. Kebersihan Kota Bandung sebaiknya memiliki multikompetensi. Kemampuan multikompetensi ini diperlukan agar disaat terjadi kerusakan pada mobil, tidak akan menghambat aktivitas pengelolaan sampah di Kota Bandung. Sehingga apabila terjadi hambatan atau kerusakan pada mobil pengangkut truk sampah, tidak akan menghambat pengelolaan sampah di Kota Bandung. Untuk itu, perlunya perekrutan sopir dan kru angkutan sampah yang memiliki kompetensi ganda.

Peralatan atau infrastruktur yang sangat dibutuhkan dalam hal pengelolaan sampah yaitu Personil angkutan, seperti pengemudi dan kru angkut, sarana angkut atau truk untuk mengangkut sampah, sida atau motor pengangkut sampah, serta sarana penunjang seperti sapu, pengki, cerangka, kontainer, grobak sampah, gacok, singkup. Itu semua adalah persiapan awal dan peralatan yang di butuhkan dalam hal pengelolaan sampah di kecamatan coblong. Jumlah personil PD.

Kebersihan yang ada di Kecamatan Coblong keseluruhannya berjumlah 60 orang. Penyapu 41 orang, supir 6 orang, kru angkut 12 orang, pengawas lapangan 1 orang.

Input yang di butuhkan pada saat pengelolaan sampah di mulai dari infrastruktur yang menunjang. Infrastruktur merupakan salah satu penunjang yang dibutuhkan pada saat pengelolaan sampah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi PD.Kebersihan, Kecamatan Coblong menyatakan bahwa:

> "Infrastruktur yang digunakan oleh PD.Kebersihan dilapangan tidak semuanya milik PD. Kebersihan, tetapi ada sebagian hasil sewaan seperti angkutan atau truk. Apabila ada kendala truk tiba-tiba tidak bisa dioperasikan maka antisipasinya adalah menyewa kendaraan dari luar agar kegiatan pengelolaan sampah dapat berjalan lagi seperti biasanya". (24/06/2013)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka yang diperlukan untuk menunjang lancarnya proses pengelolaan sampah adalah dengan penambahan truk, Tempat Pembuangan Sementara (TPS) dan Tempat Pembungan Akhir. PD. Kebersihan Kota Bandung perlu untuk menambah saran dan prasarana tersebut. Jumlah fasilitas truk, TPS dan TPA yang ada saat ini, kurang begitu baik, sehingga cukup menghambat aktvitas pengelolaan sampah di Kecamatan Coblong.

Inisatif PD. Kebersihan Kota Bandung untuk menambah TPS dan TPA sudah direncanakan, namun terkendala izin dari masyarakat Kecamatan Coblong, karena akan menimbulkan bau tidak enak dilingkungan masyarakat Kecamatan Coblong tersebut. Upaya yang refresif oleh PD. Kebersihan Kota Bandung, serta memberikan pemahaman kepada masyarakat Kota Bandung Perlu dilakukan,

sehingga masyarakat dapat menerima keberdaan TPA dan TPS. Keberadaan TPA dan TPS menjadi sangat penting agar pengelolaan sampah di Kecamatan Coblong berjalan dengan baik. Luas TPA yang ada sekarang dirasakan belum seimbang dengan volume sampah yang ada, sehingga mengakibatkan penumpukan sampah TPS Kota Bandung. Untuk itu, perluasan TPA menjadi sangat perlu agar TPS yang ada tidak terjadi penumpukan sampah. Akibat dari penumpukan sampah di TPS mengakibatkan bau yang tidak sedap di lingkungan TPS tersebut. Kemudian akibat dari sampah yang bertumpuk di TPS mengakibatkan sampah-sampah berserakan di ruas jalan. Dengan demikian, PD. Kebersihan Kota Bandung perlu menambah luas TPA yang ada sekarang. Kebersihan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Cobolng dinilai masih kurang atau tidak sebanding dengan kuantitas sampah yang dihasilkan. Kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan proses pengelolaan sampah menjadi lambat. Timbulan sampah akhirnya terus membanyak. Pengerjaan yang dilakukan oleh PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong dalam proses pengelolaan sampah di lakukan setiap hari, namun proses pengerjaan pengelolaan sampah setiap TPS berbeda-beda. Hal ini tergantung kepada besarnya volume sampah yang dihasilkan.

Tempat Pembuangan Sampah (TPS) di kecamatan Coblong yang diangkut setiap hari mulai pukul 10:00 pagi untuk TPS Simpang Dago, TPS Kebun Binatang juga diangkut setiap hari mulai pukul 10:00 pagi tetapi apabila hari minggu ditiadakan pengangkutan, karena dapat mengganggu aktivitas masyarakat mengingat TPS Kebun Binatang sangat dekat dengan objek wisata masyarakat

yaitu kebun binatang. Kedua TPS tersebut memiliki volume sampah yang besar. Volume sampah yang ada di Kecamatan coblong saja mencapai 91 m^3/hari. Mobil truk yang digunakan setiap hari untuk di Kecamatan Coblong saja sampai 4 unit yang beroperasi. Jumlah waktu jam kerja yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan sampah berbeda, penyapu jalan 6 jam dari pukul 05:00 sampai pukul 11:00 itu *shift* satu, *shift* dua pukul 12:00 sampai pukul 18:00. Sedangkan kru angkut tidak menentu dikarenakan kondisi dilapangan tidak dapat diprediksi. Mengingat aktivitas pembunagan sampah yang dilakukan terus menerus, maka pengangkutan sampah di Kecamatan Coblong perlu dilakukan setiap hari. Dampak dari penumpukan sampah yang mengakibatkan bau tidak sedap dan menganggu keyamanan pengendara harus terus ditanggulangi. Permasalahan liburnya pengangkutan sampah pada hari Minggu, menurut peneliti dapat ditanggulanggi dengan pengangkutan sampah pada malam hari. Dengan demikian, kebersihan sampah di Kecamatan Coblong tetap terjaga, bersih dan rapi, sehingga akan membuat kenayaman bagi masyarakat Kecamatan Coblong dan para pengendara kendaraan bermotor.

Kesiapan semua pihak terutama PD. Kebersihan dituntut untuk merubah cara pikir dan cara pandang masyarakat agar masyarakat sadar akan kebersihan lingkungan. PD.Kebersihan sebaiknya sesering mungkin melakukan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat sadar akan kesehatan, kebersihan dan hak orang lain dalam menikmati ruang publik bersama. Berdasarkan Peraturan Daerah No.6 Tahun 1996 Tentang Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan, memberikan sanksi kepada masyarakat Kota Bandung yang membuang sampah semabarangan

akan dikenakan sanksi 5 juta rupiah atau 3 bulan penjara kurungan penjara. Dalam keyataannya aturan Perda ini tidak berjalan dengan baik dikarenakan dilapangan tidak adanya kejelasan aparatur yang menegakkan aturan ini Perda No.6 Tahun 1996. Kemudian, berdasarkan Perda No.6 Tahun 1996 para petugas yang menyapu jalan memiliki tanggung jawab untuk menegur dan mencatat para masyarakat membuang sampah sembarangan. Petugas penyapu jalan yang diberikan amanat untuk melakukan upaya penegakan sanksi tersebut, tidak dapat menjalankan tugasnya dikarenakan rasa takut akan respon yang tidak mengenakan dari pelaku yang membuang sampah sembarangan. Untuk itu, sebaiknya para penyapu jalan yang diberikan amanat untuk melaksanakan tugas tersebut perlu dilegkapai dengan senjata yang memadai seperti sebuah pentungan agar pelaku yang membuang sampah sembarangan menjadi segan dan tidak bertindak reaktif yang negatif kepada para penyapu jaan yang menegakkan aturan Perda No.6 Tahun 1996 tersebut. Lalu, PD. Kota Bandung juga perlu melakukan kerjasama denga pihak kepolisian lalu lintas untuk menindak tegas para pelaku yang membuang sampah secara sembarangan, terutama pengendara kendaraan bermotor. Aparatur kepolisian yang memiliki perlengkapan dan disegani karena profesinya dirasakan akan lebih efektif untuk menegakkan aturan Perda No.6 Tahun 1996. Penegakan Perda No.6 Tahun 1996 menjadi hal yang perlu untuk ditegakan dalam pengelolaan sampah di Kota Bandung, Khususnya di Kecamatan Coblong mengingat fungsinya yang strategis dalam pengeloaan sampah di Kota Bandung, khususnya dalam hal ini di Kecamatan Coblong.

4.1.2 *Output* Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Hasil dari kegiatan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam Pengelolaan Sampah di Kecamatan Coblong tidak dapat terlaksana sesuai dengan visi dan misi dari PD. Kebersihan. Visi PD.Kebersihan Kota Bandung adalah tujuan akhir dari aktivitas pengelolaan sampah yang dilakukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung. Visi dari PD.Kebersihan Kota Bandung dalam Pengelolaan Sampah adalah terwujudnya Kota Bandung Bersih dari Sampah melalui sistem pengelolaan sampah ramah lingkungan dan berkelanjutan. Visi PD. Kebersihan Kota Bandung belum tercapai dengan baik, hal itu dilihat dari masih berserakannya sampah diruas-ruas jalan Kota Bandung. Untuk terwujudnya visi terwujudnya Kota Bandung Bersih dari Sampah disusun misi-misi untuk mewujudkan visi tersebut.

Misi-misi PD. Kebersihan Kota Bandung dalam Pengelolaan Sampah adalah mengembangkan kemampuan sumberdaya manusia dengan berbasis kompetensi pengelolaan sampah kota, mngembangkan sistem penelolaan sampah dengan basis teknologi tepat guna dan mengarah kepada teknologi tinggi sesuai dengan tuntutan perkembangan, mengembangkan sistem pembiayaan pengelolaan sampah yang mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan secara optimal dan mengemabangkan sistem pengelolaan sampah dengan pola kemitraan dengan masyarakat. Misi-misi yang telah disusun oleh PD. Kebersihan Kota Bandung masih belum efektif dalam pelaksanaannya. Teknologi pengelolaan sampah yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik. Pengelolaan sampah di Kota Bandung dilakukan dengan cara mengubah sampah-sampah yang ada menjadi pupuk dan

arang untuk bahan bakar memasak. Namun, pengelolaan sampah dengan mengubah sampah menjadi pupuk dan arang, saat ini sudah tidak berjalan. Permasalahan tersebut timbul dikarenakan pengelolaan sampah di kecamatan Coblong mengandalkan masyarakat yang secara sukarela mengelola sampah tersebut. Sebaiknya PD.Kebersihan Kota Bandung memiliki aparatur khusus yang mengelola sampah tersebut, tidak mengandalkan masyarakat yang sukarela untuk menjalankan aktivitas pengelolaan sampah tersebut.

Pelatihan aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung dalam penggunaan teknologi pengelolaan sampah yang lebih moderen perlu ditingkatkan. Keterbatasan pengetahuan aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung yang ada sekarang dalam pengoprasian teknologi sampah yang ada saat ini menjadikan peralatan sampah yang ada menjadi terbengkalai. Untuk itu PD. Kebersihan Kota Bandung secara berkala perlu melakukan peningkatan kualitas atau kompetensi aparatur pengelola sampah yang dimilki dengan melakukan pelatihan-pelatihan pengelolaan sampah dengan teknologi yang ada saat ini. Dukungan dari PD.Kebersihan Kota Bandung kepada masyarakat sebagai mitra pengelolaan sampah dirasakan masih kurang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang memiliki peran dalam pengelolaan sampah di Kecamatan coblong, PD. Kebersihan Kota Bandung kurang mendukung peran yang dilakukan oleh masyarakat Kecamatan Coblong. Masyarakat Kecamatan Coblong menginginkan agar upaya yang telah mereka lakukan terus menerus mendapat dukungan berupa pendampingan dari faktor pendanaan, pengoprasian dan aparatur pengelolanya. Namun, berdasarkan penuturan dari salah satu masyarakat

pengelola sampah Kecamatan Coblong, hal tersebut hanya berlangsung selama 6 bulan, setelah itu masyarakat Kecamatan Coblong tidak mendapat pendampingan lagi dari PD.Kebersihan Kota Bandung, sehingga masyarakat Kecamatan Coblong mengalami hambatan dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Coblong. Kemudian, jarak tempuh yang terlalu jauh ± 45km dari pusat kota ke TPA, menjadikan keterlambatan dalam proses pengangkutan sampah. Mengakibatkan sampah-sampah menumpuk dibeberapa TPS dan ruas-ruas jalan yang menjadikan kurang nyaman dan kurang indahnya kota. Kurangnya sarana dan prasarana dalam proses pengangkutan sampah seperti truk pengangkut sampah, terbatasnya TPS, disertai dengan terbatasnya jumlah pegawai. Akibat dari berbagai kendala tersebut PD. Kebersihan belum mampu memberikan hasil yang optimal terhadap pengelolaan sampah.

Proses pelaksanaan dari visi dan misi melalui program-program memerlukan *input* yang banyak agar sasaran dan tujuan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah di tetapkan. Setiap *input* tentu memiliki sasaran, yaitu berupa sumber daya seperti kesiapan awal, sumber daya manusia, waktu, dan sumber daya yang dimiliki untuk perbaikan serta memiliki bobot sesuai dengan tingkat kepentingan terhadap tujuan organisasi. Setiap organisasi yang besar membutuhkan jumlah faktor kinerja yang lebih besar jika dibandingkan dengan organisasi yang lebih kecil. Sehingga setiap organisasi dapat mengetahui unit kerja yang terdapat dalam sebuah organisasi dan dari tiap unit itu dapat memberikan gambaran mengenai produktivitas serta dapat memberikan perbaikan pada setiap unti kerja.

Produktifitas PD. Kebersihan Kota Bandung memiliki *input* yang mendukung produktifitas kerja. Dana merupakan salah satu bagian *input* terpenting pada saat proses pengelolaan sampah berlangsung. Meskipun diakui oleh PD. Kebersihan Kota Bandung, bahwa dana yang dimiliki PD. Kebersihan Kota Bandung yang menjadi salah satu kendala. Iuran rutin warga yang terbatas membuat proses pelaksanaan pengelolaanpun menjadi kurang optimal. Terbatasnya dana iuran sampah pada warga membuat aparatur tidak mampu untuk melengkapi sarana dan prasarana yang tidak memadai termasuk menambah personil kerja.

Input yang dibutuhkan pada saat proses pengelolaan sampah dimulai juga meliputi infrastruktur. Infrastruktur merupakan salah satu penunjang yang dibutuhkan pada saat pengelolaan sampah. Infrastruktur yang dibutuhkan pada saat pengelolaan sampah sangat dibutuhkan untuk mendukung lancarnya suatu proses pengelolaan sampah tersebut seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Terbatasnya infrastruktur membuat kinerja aparatur menjadi lambat. Produktivitas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menciptakan kinerja yang optimal sebagai bagian *input* dari tahap awal PD. Kebersihan Kota Bandung ialah dengan melakukan rapat koordinasi untuk membuat rencana kegiatan untuk masa yang akan datang. Penbuatan rencana tersebut meliputi pembuatan jadwal proses pengangkutan sampah, penyapuan jalan serta mempersiapkan kru angkut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi PD.Kebersihan, Kecamatan Coblong menyatakan bahwa:

> "Pengangkutan sampah dapat dilakukan satu kali sehari, tiga hari sekali maupun seminggu sekali tergantung dari kuantitas sampah yang dihasilkan". (24/06/2013)

Jadwal pengangkutan sampah berkaitan dengan alur waktu yang dibutuhkan pada saat pengangkutan sampah. Apabila sampah yang dihasilkan banyak dapat dilaksanakan pengangkutan sampah sehari sekali seperti yang terjadi pada pasar-pasar sedangkan sampah yang berasal dari rumah tinggal yang berada di TPS bisa diangkut dalam waktu tiga hari sekali tergantung dari kuantitas sampah yang dihasilkan, untuk proses penyapuan jalan dilakukan setiap hari dengan waktu sahari dua kali atau dibagi menjadi dua sip. Hal ini dilakukan pada pagi dan sore hari.

Proses mempersiapkan kru angkut dan armada angkut merupakan faktor lain yang merupakan proses awal dalam pengelolaan sampah. Kru angku menjadi bagian dari yang mendukung terlaksananya proses pengangkutan yang optimal, yang lebih berperan penting adalah armada pengangkutannya. Seorang kru angkut juga diharuskan seorang yang mahir dalam mesin, hal ini bertujuan agar ketika armada mengalami kerusakan, kru angkut dapat langsung memperbaikinya tanpa menunggu bantuan sehingga dapat membuat efektivitas dan efisiensi terhadap waktu pengangkutan. Permasalahan mengenai manajemen waktu memang menjadi kendala dalam pelaksanaan program-program kerja. Manajemen waktu yang buruk menyebabkan suatu program kerja tidak berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan atau dapat disebut tidak berjalan dengan lancar.

4.2 Kualitas Layanan Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami perubahan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanannya. Peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat atau yang disebut *public service* harus terus dimaksimalkan oleh para aparatur, hal ini dikarenakan semakin meningkatnya tuntutan keinginan masyarakat dan semakin tingginya tingkat kebutuhan, sehingga segala bentuk pelayanan publik telah menjadi kebutuhan yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat secara umumnya.

Terciptanya kualitas pelayanan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah khususnya di Kecamatan Coblong ditentukan oleh sumber daya aparatur yang berkompeten untuk mengurus segala kebutuhan yang diperlukan pada saat melakukan pengelolaan sampah. Selain itu, bagaimana aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung dapat mengetahui kebutuhan yang diperlukan masyarakat untuk membantu berjalannya proses pengelolaan sampah. Pengetahuan aparatur dalam mengenali kendala-kendala yang terjadi pada saat pengelolaan sampah juga harus menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan, karena hal ini dapat menjadi tolak ukur untuk sejauh mana sumber daya aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung memiliki kehandalan dan responsif dalam memberikan pelayanan. Kualitas layanan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah untuk lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini:

4.2.1 Pemberian Informasi Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Layanan publik, merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan keramahan, dan kenyamanan. Orientasi pelayanan menunjuk kepada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) didalam suatu kegiatan merupakan suatu indikator dari kualitas layanan kepada masyarakat. SOP merupakan pedoman kerja setiap instansi atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya yang sesuai dengan program yang telah ditentukan.

Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan berupa pemberian informasi kepada masyarakat telah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung, pemberian informasi berupa penyuluhan atau sosialisasi akan proses pengelolaan sampah kepada masyarakat. Proses pemberian informasi ini dilakukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung dalam waktu yang tidak tentu, terkadang hanya 1 tahun sekali tergantung dari anggaran dana untuk proses penyuluhan itu. Pemberian informasi dari PD. Kebersihan Kota Bandung dapat disampaikan kepada masyarakat ataupun melalui aparatur-aparatur lainnya seperti aparatur kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi PD.Kebersihan, Kecamatan Coblong menyatakan bahwa:

> "Proses pemberian informasi yang disampaikan langsung kepada masyarakat disampaikan melalui bentuk penyuluhan maupun sosialisasi tentang pengelolaan sampah, sedangkan proses penyampaian informasi dari PD. Kebersihan Kota Bandung melalui aparatur kecamatan dilakukan dengan cara rapat koordinasi dan pelatihan. Proses penyampaian yang dilakukan langsung kepada masyarakatpun tidak semua masyarakat melainkan perwakilan-pewakilannya saja". (24/06/2013)

Proses sosialisasi atau penyuluhan ini berisi bagaimana prosedur dan tata cara dalam pengelolaan sampah, bagaimana tugas pokok dan fungsi PD. Kebersihan Kota Bandung dalam proses pengelolaan sampah, sejauh mana keterlibatan masyarakat dalam proses pengelolaan sampah serta apa saja yang diperlukan oleh pengelolaan sampah.

Proses dalam mendukung kelancaran sosialisasi atau penyuluhan ini diperlukan adanya kerjasama yang solid antara PD. Kebersihan Kota Bandung dengan elemen-elemen lainnya seperti kecamatan, kelurahan, RW/RT maupun orang yang berperan penting dalam masyarakat. Selain itu untuk memperoleh hasil yang maksimal juga dalam proses penyampaian informasi diperlukan adanya pendamping bagi masyarakat dalam mengikuti proses pengelolaan sampah. Hal ini agar proses pengelolaan sampah berjalan terus menerus tidak hanya pada waktu itu saja.

PD.Kebersihan Kota Bandung harus mampu menyampaikan informasi itu secara terperinci dan jelas kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami dan mengerti maksud dan tujuan diadakannya sosialisasi atau penyuluhan ini. Sikap yang ramah serta renponsif juga dibutuhkan agar ketika ada masyarakat yang bingung atau tidak mengerti, aparatur dapat dengan sigap menjawab ketidakpahaman atau ketidakmengertian masyarakat tersebut.

Pada dasarnya proses sosialisasi pengelolaan sampah yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung merupakan suatu bentuk kontribusi besar yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai langkah awal PD. Kebersihan Kota Bandung dalam mendukung terlaksananya pengelolaan sampah yang optimal. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung secara garis besar telah efektif, dengan adanya bentuk koordinasi kepada pihak-pihak lain yang berperan penting dan mengetahui secara garis besar kebutuhan masyarakat. Selain itu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan PD. Kebersihan Kota Bandung berupa pemberian informasi telah cukup jelas, hanya saja praktek dilapangan seringkali menimbulkan kesalahan komunikasi sehingga menimbulkan multitafsir.

Hal-hal yang dapat menghambat kinerja pada tahap pengelolaan sampah harus cepat ditangani PD. Kebersihan Kota Bandung guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat luas relatif sama dan merata. PD. Kebersihan Kota Bandung tidak membeda-bedakan masyarakat satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut maka proses pemberian informasi oleh PD.Kebersihan Kota Bandung baik kepada instansi-instansi pemerintah maupun kepada masyarakat langsung dijalaskan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan berjalan cukup baik, namun proses sosialisasi ini harus berjalan secara rutin agar masyarakat berpartisipasi dalam proses pengelolaan sampah.

4.2.2 Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting di dalam melaksanakan suatu program dan kegiatan karena sumber daya manusia merupakan penggerak pelaksanaan suatu kegiatan dan program yang telah ditetapkan sebelumnya demi mencapai tujuan yang akan dicapai oleh seuatu instansi atau organisasi. Sumber Daya aparatur, merupakan kebutuhan mutlak yang dilaksanakan pada setiap kinerja dalam suatu organisasi yang berkompetensi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar pelayanan informasi kepada *stakeholders* yang pada dari seluruh rangkaian proses pengelolaan sampah.

Sumber daya aparatur merupakan kebutuhan mutlak yang diperlukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung untuk menciptakan sebuah kinerja organisasi yang berkompetensi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana berupa aparatur yang terampil, inovaif, kreatif dan ahli dalam bidangnya. Pengembangan sumber daya aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung diarahkan kepada kinerja yang maksimal pada saat pengelolaan sampah berupa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam hal pengelolaan sampah sehingga masyarakat terbebas dari sampah-sampah yang kotor. Selain melakukan pelayanan yang cepat dan akurat perlu ditingkatkan kualitas SDM, agar tercipta pelayanan yang efektif.

Prosedur atau cara kerja di dalam suatu organisasi yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya

kepuasan di dalam suatu organisasi dan tumbuhnya rasa memiliki diantara mereka. Kualitas pelayanan tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif (melalui pemberdayaan, delegasi wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, dan sebagainya) serta implementasi *total human reward* (dalam bentuk finansial: gaji, bonus, kenaikan gaji, maupun non finansial seperti pujian, kesempatan mengikuti pendidikan, dan pelatihan tambahan).

Pada saat proses pengelolaan sampah terdapat kendala yang dihadapi yaitu berupa dana yang minim. Dengan dana yang minim dalam proses pengelolaan sampah, menyebabkan kualitas sumber daya aparatur yang dimiliki PD. Kebersihan Kota Bandung dituntut untuk lebih memaksimalkan perannya demi terciptanya sebuah kinerja yang optimal, sehingga menjadi penentu kualitas pelayanan yang diberikan. Kehandalan yang dimiliki aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung pada saat melakukan pengelolaan sampah juga menjadi penentu keberhasilan kinerja PD. Kebersihan Kota Bandung.

Sumber daya aparatur yang dimiliki PD. Kebersihan Kota Bandung pada saat melakukan pengelolaan terbilang masih kurang, tidak hanya karena kuantitas pegawai tetapi karena pendidikan atau kemampuan aparatur yang kurang. PD. Kebersihan Kota Bandung mempunyai pegawai yang terbatas ditmbah dengan pendidikan yang kurang menunjang, masih terdapat pendidikan SMA, SMP atau bahkan SD. Hal ini terjadi pada kru lapangan, maka dari itu tidak hanya masyarakat yang perlu dibina tetapi pegawaipun yang harus dibina terlebih dulu untuk memberikan contoh dan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Terbatasnya sumber daya aparatur menjadi salah satu penyebab yang mengakibatkan proses pelaksanaan pengelolaan sampah belum berjalan secara efektif dan efisien. aparatur yang handal akan mampu menghadapi kendala-kendala yang terjadi pada saat proses pengelolaan sampah berjalan. Reaksi yang responsif dan komunikasi yang cepat dengan elemen-elemen pemerintahan dalam menghadapi permasalahan menjadi salah satu indikator positif bagi penilaian kualitas layanan yang diberikan PD. Kebersihan Kota Bandung. Akan tetapi dalam pelaksanaan di lapangan, ada saja kekurangan-kekurangan yang terjadi pada saat pengelolaan sampah.

Pencapaian yang diinginkan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah pula dapat dilihat dari sejauh mana PD. Kebersihan Kota Bandung bisa mengatasi kendala yang muncul pada saat proses pengelolaan sampah. Pegawai yang kurang responsif dalam menanggapi permasalahan atau keluhan dari masyarakat akan pengelolaan sampah menjadi salah satu kendala yang dimiliki PD. Kebersihan Kota Bandung, khususnya di Kecamatan Coblong yang merupakan salah satu daerah yang padat akan masyarakat dan aktivitasnya, sehingga volume sampah itu besar setiap harinya.

Menanggapi permasalahan tersebut dibutuhkan suatu kerjasama yang solid antara PD. Kebersihan Kota Bandung dengan elemen-elemen lainnya untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang membutuhkan. Kualitas sumber daya aparatur dapat menentukan berjalannya proses pengelolaan sampah dengan lancar. Berdasarkan kepada uraian tersebut sumber daya aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung masih belum memadai, namun demikian PD.

Kebersihan Kota Bandung tetap berusaha keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

4.3 Responsivitas Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Responsivitas merupakan cara yang efisien dalam *memanage* atau mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi oleh instansi pemerintahan**.** Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

Responsivitas memerlukan kesiapan sumber daya dari seluruh aparatur yang sebagai pembuat kebijakan, penyedia atau pelaksana layanan publik, sikap cepat tanggap yang dimiliki oleh para pembuat kebijakan, senantiasa dipelihara sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Responsivitas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah masih kurang dikarenakan banyak faktor yang menghambat sikap responsif dari aparatur. Faktor-faktor tersebut meliputi kurangnya infrastruktur dan sumber daya aparatur.

Kurangnya infrastruktur seperti armada pengangkutan yang terbatas dan armada pengangkutan yang tidak layak pakai menjadi salah satu penyebab kurang responsifnya pegawai PD. Kebersihan Kota Bandung, karena ketika terdapat masalah mengenai penumpukan sampah di suatu daerah PD. Kebersihan Kota Bandung tidak dapat menuju dengan cepat dikarenakan armada yang terbatas. Ditambah dengan sumber daya aparatur yang terbatas pula membuat pegawai PD. Kebersihan Kota Bandung kurang responsif. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pada pelayanan serta mengembangkan seluruh program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan. Responsivitas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah dapat dilihat dibawah ini :

4.3.1 Daya Tangkap Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Kemampuan daya tanggap dipengaruhi oleh cepat tidaknya pemberian pelayanan PD. Kebersihan Kota Bandung kepada masyarakat. Kinerja PD. Kebersihan Kota Bandung dapat dilihat dari responsivitas PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, sikap cepat tanggap yang dimiliki oleh para pembuat kebijakan, senantiasa dipelihara sehingga pelayanan dapat diberikan dengan efektif dan efisien. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda

dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung sangat diperlukan dalam pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat dalam proses pengelolaan sampah. Karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan para masyarakat agar tercipta pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien. Koordinasi dengan para *stakeholders* juga dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung bukan hanya dari pihak kecamatan, pihak RT dan RW serta para pelaku usaha berkerjasama dengan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam mendukung program pengelolaan sampah berjalan lancar.

Serangkaian tahapan pengelolaan sampah yang dilakukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung memang memerlukan daya tangkap yang cepat dari untuk mengatasi permasalahan sampah yang tidak kunjung selesei. Meningkatnya jumlah penduduk Kota Bandung membuat volume sampah Kota Bandung ikut meningkat. Tingginya arus sampah tidak seimbang dengan infrastruktur yang tersedia. Responsivitas PD. Kebersihan Kota Bandung secara kinerja telah melaksanakan tugasnya dengan baik, PD. Kebersihan Kota Bandung mampu secara reaktif menyikapi permasalahan-permasalahan yang terjadi secara cepat dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya, walaupun dengan berbagai kekurangan yang ada.

Meski terdapat kendala yang terjadi pada saat proses pengelolaan sampah berlangsung, secara responsivitas PD. Kebersihan Kota Bandung memiliki daya tangkap yang cepat dalam menerima masukan-masukan yang diterima. Serta PD. Kebersihan kota Bandung memiliki integeritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Koordinasi dan komunikasi yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung dengan elemen-elemen yang berpengruh pada masyarakat cukup baik sehingga dapat dengan cepat mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi. Selain komunikasi dan koordinasi, daya tangkap PD. Kebersihan Kota Bandung dalam proses pengelolaan sampah juga menjadi salah satu penentu keberhasilan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah tidak hanya terpaku di Kecamatan Coblong tetapi semuanya sekota Bandung.

4.3.2 Keinginan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Pengelolaan sampah dilakukan dengan tujuan dan sasaran yang jelas, yakni untuk memberikan rasa nyaman, bersih dan sehat kepada masyarakat terbebas dari kotoran sampah, tetapi dalam prakteknya banyak masyarakat yang kurang responsif dalam menanggapi proses pengelolaan sampah yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung. Pada konteks ini, responsivitas bersinggungan dengan rasa keadilan dan transparansi. Sikap responsif ini terbagi dalam dua konteks, yaitu PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai pihak yang melakukan

pengelolaan sampah mampu melihat dan menanggapi isu-isu yang muncul ketika proses pengelolaan sampah berlangsung, dan PD. Kebersihan Kota Bandung mampu merespon harapan-harapan dari para *stakeholders* dan juga masyarakat.

Harapan masyarakat dalam pelaksanaan pengelolaan sampah yang dilakukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung tidak terlalu mendapatkan respon yang antusias dari masyarakat secara umumnya di Kecamatan Coblong. Hal ini dikarenakan masyarakat kurang mengerti apa yang menjadi kewenangan masyarakat dalam proses pengelolaan sampah, sehingga sosialisasi kepada masyarakat merupakan tolak ukur untuk memperoleh suara masyarakat dalam proses ikut serta melakukan pengelolaan sampah. Pada dasarnya responsivitas PD. Kebersihan Kota Bandung telah cukup baik dalam menangani keluhan-keluhan dari masyarakat akan penumpukan sampah, akan tetapi masyarakat kurang mengetahui akan adanya hambatan yang mempengaruhi proses penangan keluhan menjadi lambat.

Masyarakat disini diperlukan kepekaannya terhadap permasalahan yang menimpa pada PD. Kebersihan Kota Bandung. masyarakat tidak mengetahui permasalahan apa yang terjadi yang masyarakat inginkan adalah tempat yang bersih, nyaman dan sehat. Sikap cuek masyarakat disebabkan oleh masyarakat sudah membayar retribusi sampah yang rutin. Melihat hal itu seharusnya PD. Kebersihan Kota Bandung mampu turun kepada masyarakat dan menjelaskan bagaimana kondisi atau kendala-kendala yang menghambat proses pengelolaan sampah mulai dari kurangnya armada, lokasi TPA yang sangat jauh serta kuantitas pegawai yang kurang.

Keinginan masyarakat itu tidak sebanding dengan sikap dan kesadaran masyarakat, sikap masyarakat yang suka buang sampah sembarangan dan kesadaran masyarakat yang kurang akan pembayaran retribusi sampah apalagi melihat Kecamatan Coblong sebagai pusat kota yang dipenuhi oleh aktivitas masyarakat, karena tempatnya yang strategis yaitu sarana wisata, sarana kuliner, serta sarana pendidikan. Banyaknya penduduk dari luar daerah mengambil pendidikan di kota Bandung menyumbangkan .retribusi sampah dari setiap rumah. Tergantung pada pemakaian listrik, semakin listrik yang digunakan besar maka iuran sampah pun semakin besar. Apabila iuran sampah itu dilakukan perkamar, retribusi sampah meningkat dan menyelesaikan permasalahan akan kekurangan sarana dan prasarana atau kuantitas pegawai, mengingat sebagian besar di Kecamatan Coblong merupakan kos-kosan yaitu rumah besar dengan kamar yang banyak.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa responsivitas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan proses pengelolaan sampah belum cukup maksimal. Hal ini dapat terlihat dari kurang responsifnya masyarakat berpartisipasi pada proses pengelolaan sampah, kurangnya antusiasme masyarakat menyebabkan responsifitas masyarakat kurang disertai dengan kesadaran masyarakat akan menciptakan ruang yang bersih dan nyaman.

4.4 Responsibilitas Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Kemampuan organisasi dalam melaksanakan program kerja yang peka akan sasaran dan target, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan tanggung jawab yang harus dimiliki PD. Kebersihan Kota Bandung dalam mewujudkan proses pengelolaan sampah yang optimal. Responsibilitas merupakan suatu konsep yang menjelaskan persesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administasi yang benar atau dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas berkaitan dengan kedisiplinan kerja telah melaksanakan kedisiplinan kerja yang dapat dilihat dari kedisiplinan waktu kerja sesuai dengan peraturan pemerintah. Kedisiplinan tersebut dilaksanakan sebagai komitmen dan konsisten terhadap program kerja yang telah ditetapkan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam proses pengelolaan sampah.

Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan yang sesuai standar yang dibuat tepat dengan situasi dan kondisi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa kegiatan pengelolaan sampah yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada dan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. PD. Kebersihan Kota Bandung juga memiliki tanggung jawab dan kerjasama yang dijalin dengan para *stakeholders*. Untuk penjelasan lebih lengkap dapat dilihat sebagai berikut :

4.4.1 Tanggung Jawab Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Responsibilitas pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan yang sesuai standar yang dibuat. Responsibilitas juga merupakan suatu usaha positif dalam menggerakan dan mengarahkan sumber daya manusia agar secara produktif berhasil sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Memberikan tanggungjawab kepada PD. Kebersihan Kota Bandung merupakan suatu cara untuk dapat bekerja secara aktif dan berkompeten dalam melakukan pengelolaan sampah.

Tanggung jawab yang telah dilaksanakan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah yang didasarkan kepada SOP perusahaan dan mengacu kepada Peraturan Daerah Kota Bandung No. 09 tahun 2011 tentang pengelolaan sampah. Adanya tanggung jawab PD. Kebersihan Kota Bandung merupakan kesediaan untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko terburuk sekalipun, memberikan informasi dan kompensasi dalam melaksanakan tugas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung.

Informasi yang diberikan PD. Kebersihan Kota Bandung pada seluruh masyarakat khususnya dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Coblong tentang pengelolaan sampah pada dasarnya telah dilakukan dengan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Pemberian informasi sebagai bentuk tanggung jawab yang dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung mengenai

pengelolaan sampah disampaikan harius dengan rutin agar masyarakat benar-benar mengerti akan ikutserta dalam proses pengelolaan sampah.

Proses pengelolaan sampah secara teknik operasional proses pengelolaan sampah meliputi pewadahan sampah yang terdiri dari pola pewadahan individu dan pola pewadahan komunal, pengumpulan sampah dari sumbernya. Ketentuan dari proses pengumpulan sampah terdiri dari kriteria alat pengumpul, frekuensi pengumpulan, jadwal pengumpulan secara terpisah, pengumpulan langsung, dan tenaga pengumpulan sampah, proses penyapuan, adapun metode dari proses penyapuan sampah adalah sebagai berikut: a. penyapu mengambil hasil sapuannya, menempatkan kedalam gerobak (*hand cart*). Gerobak diketemukan dengan kendaraan pengumpul pada tempat dan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. b. penyapu membawa gerobak ke tempat pemindahan terdekat. c. panyapuan di jalan protokol yang sudah ditempatkan tong atau wadah sampah, hasil sapuan dimasukkan kedalam tong atau wadah sampah tersebut. Pengosongan wadah sampah dapat menggunakan kendaraan pengumpul truk mini/*pick up*

Proses selanjutnya adalah proses pemindahan/transfer sampah, kemudian proses pengangkutan, proses *Rause, Recycling, Reduce* (3R). proses pengolahan (composting, pemadatan dan pembakaran dan terakhir adalah proses pembuangan sampah ke TPA. Kewenangan masyarakat disini adalah berpartisipasi dalam proses pengolahan sampah.

Pemberian informasi dapat terjalin dengan efektif sebelum dan sesudah proses pengelolaan sampah berlangsung. PD. Kebersihan Kota Bandung secara intensif berkomunikasi dengan masyarakat maupun elemen-elemen perwakilan

masyarakat, sehingga kelancaran dari proses pengelolaan sampah itu sendiri telah sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh PD. Kebersihan Kota Bandung. Adapun kekurangan dan kendala-kendala yang terjadi pada saat proses PD. Kebersihan Kota Bandung, dikarenakan karena kurang responsifnya masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam proses pengelolaan sampah ditambah dengan kurangnya infrastrutur atau sarana dan prasarana yang tersedia di PD. Kebersihan Kota Bandung. hal ini menyebabkan proses pengelolaan sampah tidak sesuai dengan yang telah direncanakan pada awal mula.

Adanya kendala dan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses pengelolaan sampah sebisa mungkin oleh PD. Kebersihan Kota Bandung yang bekerja sama dengan elemen-elemen penting lainnya untuk diminimalisir, akan tetapi permasalahan it uterus berlangsung. Adanya sejumlah permasalahan yang terjadi di tubuh internal PD. Kebersihan Kota Bandung, diindikasi menjadi salah satu penyebab kurang responsifnya calon anggota DPRD dalam memenuhi kekurangan berkas persyaratan. KPU yang diwakili oleh Pokja dan Parpol yang diwakili oleh *leassion officer* sebagai penghubung untuk berkomunikasi, telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Akan tetapi dalam hal ini, calon anggota DPRD dan Parpol yang menjadi penentu apakah masukan-masukan yang didapat dari hasil komunikasi Pokja dengan *leassion officer* dapat terealisasi dengan baik atau tidak. Berdasarkan uraian di atas bahwa PD. Kebersihan Kota Bandung telah melaksanakan tangungjawabnya sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

4.4.2 Kerjasama antara *stakeholders* dalam Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Mewujudkan pelayanan yang adil, merata dan menyeluruh dalam kegiatan pengelolaan sampah telah dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai bentuk responsibilitas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan agar sesuai dengan target dan tujuan yang semula telah ditetapkan PD. Kebersihan Kota Bandung untuk suatu pencapaian hasil yang sudah direncanakan dan dilaksanakan sebelumnya sebagai suatu acuan untuk kedepannya. Kerjasama dalam menjalin komunikasi dengan para *stakeholders* perlu dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung agar segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seluruh *stakeholders* dapat terpenuhi selama proses pengelolaan sampah berlangsung. Kegiatan pengelolaan sampah tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsi dari masing-masing aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung dan elemen penting lainnya.

Untuk membangun kerjasama yang intensif antara PD. Kebersihan Kota Bandung dengan seluruh *stakeholders*, maka PD. Kebersihan Kota Bandung mengharuskan mengirimkan perwakilannya untuk senantiasa bekerjasama dengan para *stakeholders* di lapangan. Perwakilan dari PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai perantara untuk PD. Kebersihan Kota Bandung berkomunikasi dengan *stakeholders* untuk mendukung proses kelancaran pengelolaan sampah. Kerjasama ini membentuk suatu tim yang solid untuk membangun proses pelaksanaan pengelolaan sampah yang efektif, namun dalam pelaksanaannya terkadang tidak semua *stakeholders* mendukung proses pengelolaan sampah ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi PD.Kebersihan, Kecamatan Coblong menyatakan bahwa:

> "Pelaku usaha yang seharusnya berperan aktif dalam proses pengelolaan sampah, tetapi ini sebaliknya pelaku usaha lepas tanggungjawab. Sebagian besar pelaku usaha yang menyebabkan kuantitas sampah yang besar tetapi pelaku usaha enggan untuk ikut dalam proses pengelolaan sampah". (26/06/2013)

Apabila terjalin suatu hubungan yang sinergis antara PD. Kebersihan Kota Bandung dengan para pelaku usaha akan menghasilkan suatu solusi baru dalam menanggapi permasalahan-permasalahan yang menimpa proses pengelolaan sampah. Kerjasama yang kurang terjalin antara PD. Kebersihan Kota Bandung dengan masyarakat menghasilkan suatu hal yang kurang memberikan kontribusi pada proses pengelolaan sampah.

Untuk memberikan hasil yang maksimal terhada proses pengalolaan sampah di Kota Bandung harus terjalin kerjasama antar aspek-aspek pengelolaan sampah yang meliputi aspek organisasi/kelembagaan, aspek peraturan, aspek pembiayaan, aspek teknik operasional dan aspek peran serta masyarakat. Aspek kelembagaan disini adalah PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai aktor dalam menangani proses pengelolaan sampah. Aspek peraturan yaitu peraturan-peraturan yang terkait dalam proses pelaksanaan pengelolaan sampah seperti UU No. 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah dan Perda no. 09 tahun 2011 tentang pengelolaan sampah.

Aspek pembiayaan berkaitan dengan asal muasal biaya proses pengelolaan sampah meliputi hasil jasa pelayanan kebersihan, APBD Kota Bandung dan penerimaan lain-lain dan tidak mengikat.aspek teknik operasional meliputi

penyapuan dan pengumpulan, pemindahan dan pengoahan sampah di TPS, pengangkutan serta pemrosesan akhir. Dalam hal ini masyarakat mempunyai peranan dalam pengelolaan sampah yaitu membayar jasa pelayanan kebersihan, menyediakan tempat sampah disumber, membuang sampah tidak sembarangan, melakukan pemilahan sampah, di sumber untuk tujuan kemudahan pengolahan selanjutnya, melakukan 3R, melakukan pengolahan sampah disumber, menjaga kebersihan lingkungan, menegur masyarakat lain yang tidak berlaku bijak dalam memperlakukan sampah serta mengumpulkan sampah ke TPS yang tertib.

Berdasarkan uraian di atas maka sudah dengan jelas kewenangan masyarakat sampai mana. Dan apabila aparatur PD. Kebersihan Kota Bandung dapat menjalankan aspek-aspek pengelolaan sampah tersebut secara efektif maka proses pengelolaan sampah akan berjalan dengan lancar. Pentingnya kerjasama antara PD. Kebersihan Kota Bandung dengan organisasi lain dan masyarakat membuat proses pengelolaan sampah menjadi mudah untuk dijalani. Kerjasama tersebut sangat penting, karena akan menghasilkan komunikasi yang dapat menunjang proses pengelolaan sampah menjadi berjalan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Meskipun PD. Kebersihan Kota Bandung telah menjalankan tugas dan fungsinya, tetapi permasalahan dilapangan tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan yang terjadi pada saat proses pengelolaan sampah.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa responsibilitas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah belum cukup maksimal dalam menciptakan sebuah etos kerja yang sesuai dengan acuan-acuan dasar PD. Kebersihan Kota Bandung untuk melakukan pengelolaan

sampah. Hal ini dapat dilihat dari kurang adanya tanggung jawab serta terjalinnya kerjasama anatara PD. Kebersihan Kota Bandung dengan para *stakeholders* terkait atau masyarakat umumnya dalam menghadapi masalah pengelolaan sampah, sehingga menambah beban PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

4.5 Akuntabilitas Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Tingkat kesesuaian dari serangkaian tahapan pengelolaan sampah yang dilakukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung pada umumnya telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung yang mengacu kepada peraturan-peraturan yang digunakan pada saat proses pengelolaan sampah. Untuk menuju pelayanan yang adil dan merata maka diperlukan suatu pencapaian hasil yang sudah dilaksanakan dari seluruh rangkaian program-program yang telah terencana dan terlaksana dengan baik. Adanya kegiatan yang dilaksanakan akan kegiatan tersebut dapat diketahui apakah berhasil atau tidak, salah satu caranya ialah dapat dilihat dari akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan sesuatu untuk mengurus dan mengaudit, melakukan tanggung jawab, laporan kinerja, menjawab atas prilaku atau tindakan-tindakan yang telah dilakukan, keputusan dan tindakan, terbuka bagi pemeriksaan dan peradilan, bagian dari sanksi dan penghargaan.

Kewajiban dari PD. Kebersihan Kota Bandung ialah mewujudkan kesesuaian kinerja dan keakuratan hasil-hasil yang telah diperoleh selama

kegiatan pengelolaan sampah berlangsung. Tingkat kesesuaian dan tindakan yang dilakukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung menjadi salah satu indikator yang sangat menentukan apakah akuntabilitas PD. Kebersihan Kota Bandung selama melakukan proses pengelolaan sampah tersebut telah sesuai dengan target yang telah diharapkan sebelumnya atau tidak. Mewujudkan akuntabilitas merupakan hal yang harus dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung demi menciptakan sebuah kinerja yang maksimal dan sebagai dasar acuan dalam pengukuran kinerja agar dapat berjalan dengan semestinya.

4.5.1 Tingkat Kesesuaian Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Peraturan dan dasar dari program kerja merupakan pedoman yang sangat diperlukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menjalankan tugas dan fungsinya pada saat melakukan pengelolaan sampah. Dasar acuan itu yang nantinya akan digunakan PD. Kebersihan Kota Bandung apabila dalam teknis pelaksanaannya menghadapi kendala-kendala yang terjadi, sehingga akuntabilitas PD. Kebersihan Kota Bandung pada saat pengelolaan sampah bisa dihasilkan dengan tepat dan akurat. Mewujudkan pelayanan yang adil, merata dan menyeluruh kepada seluruh *stakeholders* dalam melakukan pengelolaan sampah diperlukan suatu pencapaian hasil yang sudah direncanakan dan dilaksanakan sebelumnya agar terciptanya suatu etos kerja yang bisa menjadi acuan PD. Kebersihan Kota Bandung untuk kedepannya.

Tingkat kesesuaian PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah mendapat kendala-kendala dalam proses pelaksanaannya. Namun demikian, berdasarkan atas program serta acuan yang telah ditetapkan PD. Kebersihan Kota Bandung sebelmnya, kendala-kendala yang terjadi pada saat pengelolaan sampah sedikitnya dapat teratasi. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari kematangan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menentukan dan menjalani program-program kerja yang dilakukan. Tingkat kesesuaian menjadi indikator penting dalam menentukan sebuah kinerja yang berdasarkan atas akuntabilitas yang sesuai dengan program kerja yang ada, hal tersebut dapat menjadi penilaian PD. Kebersihan Kota Bandung untuk menilai kinerja organisasinya sendiri.

Tingkat kesesuaian dalam menilai akuntabilitas PD. Kebersihan Kota Bandung tentunya harus memiliki tahapan-tahapan yang dilakukan selama proses pengelolaan sampah. Proses pengelolaan sampah seperti yang sudah dijelaskan di atas sebelumnya meliputi secara teknik operasional proses pengelolaan sampah meliputi pewadahan sampah yang terdiri dari pola pewadahan individu dan pola pewadahan komunal, pengumpulan sampah dari sumbernya. Ketentuan dari proses pengumpulan sampah terdiri dari kriteria alat pengumpul, frekuensi pengumpulan, jadwal pengumpulan secara terpisah, pengumpulan langsung, dan tenaga pengumpulan sampah, proses penyapuan, adapun metode dari proses penyapuan sampah adalah sebagai berikut: a. penyapu mengambil hasil sapuannya, menempatkan kedalam gerobak (*hand cart*). Gerobak diketemukan dengan kendaraan pengumpul pada tempat dan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. b. penyapu membawa gerobak ke tempat pemindahan terdekat. c.

panyapuan di jalan protokol yang sudah ditempatkan tong atau wadah sampah, hasil sapuan dimasukkan kedalam tong atau wadah sampah tersebut. Pengosongan wadah sampah dapat menggunakan kendaraan pengumpul truk mini/*pick up*

Proses selanjutnya adalah proses pemindahan/transfer sampah, kemudian proses pengangkutan, proses *Rause, Recycling, Reduce* (3R). proses pengolahan (composting, pemadatan dan pembakaran dan terakhir adalah proses pembuangan sampah ke TPA. Serangkaian tahapan kegiatan diatas merupakan proses-proses yang harus dilakukan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam proses pengelolaan sampah, namun yang menjadi tugas pokok dan fungsi dar PD. Kebersihan Kota Bandung adalah dalam proses pengangkutan sampah dari TPS menuju TPA serta penyapuan jalan-jalan besar, sedangkan proses lainnya menjadi tanggungjawab masyarakat beserta elemen-elemen penting masyarakat.

Adapun cara dari PD. Kebersihan Kota Bandung untuk meminimalisir permasalahan-permasalahan yang menghambat pengelolaan sampah adalah dengan cara melakukan penataan 3R, penataan kembali eks TPA Jelekong, pembuatan roda hijau, pembuatan container khusus untuk pembuatan kompos, pengadaan mesin pencacah sampah organic, pembuatan keranjang komposter, pembuatan komposter drum, pengadaan tong sampah terpilah dua warna, pembuatan atau renovasi kendaraan pick up menjadi kendaraan patrol dan kendaraan pelayanan prima serta pengadaan sepeda patrol kebersihan untuk lokasi *car free day*. Pemaparan tersebut merupakan wacana dari PD. Kebersihan Kota Bandung untuk meminimalisir permasalahan yang menghambat prose pengelolaan sampah, namun pada kenyataannya hal tersebut belum terlaksana.

Tingkat kesesuaian PD. Kebersihan Kota Bandung dalam pengelolaan sampah sebenarnya sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan mekanisme yang berlaku, namun ada beberapa hal yang belum terwujud akibat dari permasalahan-permasalahan inti yang telah peneliti jelaskan sebelumnya. Kekurangan-kekurangan dan kendala yang dihadapi PD. Kebersihan Kota Bandung merupakan suatu bentuk evaluasi PD. Kebersihan Kota Bandung dalam meningkatkan akuntabilitas demi terciptanya sebuah tingkat kesesuaian antara program yang direncanakan dengan pelaksanaan yang telah dilakukan agar lebih akuntabel dan sesuai dengan pencapaian target yang ingin diraih.

4.5.2 Tindakan Pengelolaan Sampah PD. Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Mewujudkan akuntabilitas merupakan suatu keharusan dalam mengukur sebuah kinerja organisasi dan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu organiasi untuk mencapai hasil yang akan dicapai oleh PD. Kebersihan Kota Bandung dalam proses pengelolaan sampah. Melaksanakan program-program yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan langka awal PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menjalankan seluruh rangkaian kegiatan pengelolaan sampah. Kendala-kendala yang terjadi pada saat pengelolaan sampah merupakan suatu hal teknis yang biasa dialami oleh sebuah organisasi. Karena kendala yang muncul terhadap pelaksanaan suatu program yang dijalankan oleh setiap organisasi ataupun instansi pemerintahan merupakan hal yang bersifat kondisional dan dapat sewaktu-waktu terjadi.

Akuntabilitas juga merupakan suatu instrumen untuk kegiatan kontrol di dalam suatu organisasi terutama dalam pencapaian hasil kerja PD. Kebersihan Kota Bandung. Dalam hal ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Pengendalian (*control*) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik merupakan hal yang saling menunjang akuntabilitas. Dengan kata lain, pengendalian tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik serta tingkat kesesuaian berupa perencanaan terhadap program-program yang telah direncanakan sebelumnya untuk dijadikan sebagai indicator keberhasilan organisasi.

Kekurangan-kekurangan yang terjadi pada saat proses pengelolaan sampah tentunya telah ditekan serendah mungkin oleh PD. Kebersihan Kota Bandung agar pada saat pelaksanaan pengelolaan sampah tidak begitu menghambat kinerja PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Akuntabilitas berupa tingkat kesesuaian dari proses pengelolaan sampah yang telah dilakukan menjadi hal penting yang diperhatikan PD. Kebersihan Kota Bandung demi kelancaran proses pengelolaan sampah baik secara teknis di lapangan maupun secara administratif. Adanya kerjasama yang terjalin antara PD. Kebersihan Kota Bandung dengan para *stakeholders* merupakan hal penting yang harus diperhatikan agar kendala-kendala yang menghambat proses pengelolaan sampah dapat diatasi dengan cepat, tepat, efektif, dan efisien.

Tindakan yang dilakukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang menghambat adalah dengan

melakukan evaluasi terhadap sejauh mana pelaksanaan pengelolaan sampah. Secara garis besar, PD. Kebersihan Kota Bandung sangat berperan aktif dalam menanggapi semua permasalahan-permasalahan yang terjadi pada saat proses pengelolaan sampah, akan tetapi peran aktif PD. Kebersihan Kota Bandung tidak sepenuhnya didukung oleh respon lainnya seperti masyarakat dan elemen-elemen masyarakat lainnya seperti pelaku usaha sehingga hal ini menimbulkan permasalahan-permasalah yang terjadi pada tahap pelaksanaannya berjalan alot. Kewajiban dari PD. Kebersihan Kota Bandung ialah mewujudkan kesesuaian kinerja dan keakuratan hasil-hasil yang telah diperoleh selama kegiatan pengelolaan sampah berlangsung. Tingkat kesesuaian dan tindakan yang dilakukan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung menjadi indikator yang menentukan apakah akuntabilitas PD. Kebersihan Kota Bandung telah sesuai dengan target yang telah diharapkan sebelumnya atau tidak.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dikatakan bahwa akuntabilitas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam melakukan pengelolaan sampah secara keseluruhan belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari terdapat data tumpukan sampah yang tidak terangkut sesuai dengan ketentuan. Belum terlaksananya tingkat kesesuaian yang diharapkan oleh PD. Kebersihan Kota Bandung disebabkan beberapa elemen-elemen penting lainya seperti masyarakat, tokoh masyarakat dan pelaku usaha tidak cukup responsif dalam menanggapi permasalahan-permasalahan yang menghambat proses pengolahan sampah.