BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Organisasi

Organisasi adalah perkumpulan orang atau sekelompok orang untuk bekerjasama dengan tujuan mencapai suatu tujuan. Organisasi merupakan suatu alat atau wadah kerjasama untuk mencapai tujuan bersama dengan pola tertentu yang perwujudannya memiliki kekayaan baik fisik maupun non fisik sehingga dimungkinkan terjadinya suatu konflik dalam sebuah organisasi yang dikarenakan oleh adanya ketidakselarasan tujuan dan ketidaksepahaman yang disebabkan oleh ekspektasi perilaku dan sebagianya.

Organisasi sebagai suatu pola dari cara-cara dalam mana sejumlah orang yang saling berhubungan, bertemu muka, dan terkait dalam suatu tugas yang bersifat kompleks berhubungan satu dengan yang lainnya secara sadar menetapkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan semula secara sistematis. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang didalamnya memiliki kinerja yang didalamnya memiliki kinerja yang baik.

Organisasi menurut Mahsun (2006:1) menjelaskan bahwa organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Berdasarkan pendapat mahsun organisasi yaitu perkumpulan atau suatu kelompok yang bekerja sama dengan cara terstruktur dan

terarahkan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan atau suatu instansi pemerintahan.

Pendapat lain yang mendefinisikan mengenai organisasi di kemukakan oleh Sulistyani (2009:41) menjelaskan definisi organisasi dengan mengklasifikasikan definisi organisasi menjadi tiga, yaitu:

1. Organisasi dipandang sebagai kumpulan orang
2. Organisasi dipandang sebagai proses pembagian kerja
3.Organisasi dipandang sebagai sistem

Berdasarkan pendapat sulistyani diatas mengenai definisi organisasi adalah organisasi dapat di klasifikasikan menjadi 3 yaitu organisasi di pandang sebagai kumpulan orang-orang yang artinya suatu organisasi dapat di bentuk dengan adanya sekumpulan orang-orang yang mempunyai tujuan yang sama misalnya organisasi pemerintah maupun organisasi swasta/perusahaan. Organisasi di pandang sebagai proses pembagian kerja artinya suatu organisasi dapat berjalan dengan baik jika suatu orang pempunyai tugas dan kewajiban yang berbeda-beda untuk mencapai suatu tujuan bersama jika suatu orang mempunyai tugas yang sama maka suatu organisasi tidak dapat berjalan dengan baik. Organisasi di pandang sebagai sistem artinya suatu organisasi harus memiliki gabungan dari suatu orang untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Organisasi yang efektif atau berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak organisasi yang berhasil atau efektif karena ditopang oleh kinerja sumber daya manusia. Sebaliknya, tidak sedikit organisasi yang gagal karena faktor kinerja sumber daya manusia dengan demikian ada

kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja oragnisasi dengan kinerja individu atau sumber daya manusia.

2.1.2 Kinerja

Kinerja aparatur adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu tingkatan kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi. Secara konseptual kinerja pada dasarnya terbagi atas dua segi, yaitu kinerja pegawai secara individu dan kinerja organisasi.

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja dalam Bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.

Kinerja adalah tingkat keberhasilan seorang karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan (Miner, 1998:14). Pendapat diatas menyatakan bahwa untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu pekerjaan perlu adanya kerja yang baik dari seorang karyawan.

Pendapat lain yang mendefinisikan mengenai kinerja sebagai berikut:

> Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja. Kinerja memiliki makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut.

> Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontibusi ekonomi. (Wibowo, 2007:7)

Berdasarkan pendapat Wibowo kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh oleh seseorang atau suatu individu, kinerja juga mempunyai makna yang sangat luas karena menyangkut tentang pekerjaan yang telah dia kerjaan karena untuk mencapai suatu tujuan maka dengan itu harus jelas proses pekerjaan yang dia lakukan selain itu juga harus dapat menilai bagaimana pekerjaan yang dia lakukan untuk memperoleh hasil yang baik. Karena jika pekerjaan yang dia lakukan baik makan akan membuahkan hasil yang baik pula sebaliknya jika pekerjaan dia buruk maka dia tidak akan memperoleh hasil yang baik yang dia dapatkan adalah hasil yang buruk juga.

Para ahli lain mendefinisi Kinerja adalah:

> Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. (Prawirosentono, 2008:2)

Berdasarkan pendapat Prawisentono diatas kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai suatu tujuan organisasi atau tujuan kelompok. Pengertian kinerja organisasi menurut Bastian bahwa kinerja sebagai gambaran mengenai tingkaat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. (Bastian, 2001:329)

Berdasarkan pendapat Bastian di atas Pengertian kinerja organisasi merupakan suatu gambaran mengenai hasil kerja seseorang atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan, dalam melaksanakan pekerjaannya harus sesuai dengan visi dan misi yang telah di buat oleh suatu instansi pemerintahan atau organisasi kelompok dan harus jelas tujuan dan sasarannya.

Kinerja dapat dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

> Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.
> (Surjadi, 2009:7)

Berdasarkan pendapat diatas kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai maksud dari totalitas disini adalah penilaian secara keseluruhan mengenai pekerjaan yang dia lakukan dengan melalui tahapan-tahapan pekerjaan yang dia lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang dihasilkan apakah sudah ada peningkatan atau malah menjadi menurun.

Kinerja organisasi merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit*, maupun *impact* (Sobandi,2006:176). Berdasarkan pendapat Sobandi

kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit,* maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Kesimpulan dari beberapa pengertian kinerja menurut pendapat ahli atas, kinerja adalah suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seorang individu atau kelompok untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan visi dan misi suatu organisasi baik dalam organisasi pemerintah maupun swasta, untuk mendapatkan suatu kinerja yang baik maka diperlukan seorang karyawan yang mempunyai kemampuan yang baik sesuai dengan bakatnya.

2.1.3 Indikator Kinerja

Secara konseptual Lembaga Administrasi Negara/LAN mengemukakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan. Menurut pendapat diatas indikator kinerja merupakan suatu yang dapat dihitung atau di ukur tingkat pencapaiannya karena untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan yang telah di tetapkan oleh suatu organisasi atau pemerintahan. Indikator kinerja sangat diperlukan dalam suatu organisasi atau pemerintahan karena tanpa ada indikator kinerja maka akan sulit untuk menilai suatu kinerja pemerintahan maupun kinerja organisasi.

Menurut Lembaga Administrasi Negara/LAN mengemukakan secara umum, indikator kinerja yang memiliki beberapa fungsi, langkah, dan jenis, sebagai berikut:

1. Memperjelas tentang apa, berapa, dan kapan suatu kegiatan dilaksanakan.
2. Menciptakan consensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijaksanaan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya termasuk kinerja instansi pemerintah yang melaksanakannya.
3. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja.
   (LAN,2001:9)

Menurut pendapat diatas indikator kinerja harus memiliki fungsi, langkah dan jenis yang jelas dalam melaksanakan suatu kegiatan karena tanpa mempunyai tujuan yang jelas fungsi tersebut tidak akan dapat terlaksana dengan baik , selain itu indikator kinerja juga harus menciptakan *consensus* yang dibangun oleh pihak pemerintah maupun kelompok organisasi karena untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam melaksanakan kegiatan yang akan berakibat tidak tercapainya suatu kegiatan atau program suatu instansi pemerintah atau organisasi, selain itu juga indikator harus membangun suatu dasar bagi pengukuran ,analisis dan evaluasi kinerja supaya dapat terlaksananya suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan.

Sadu Wasistiono dalam bukunya yang berjudul *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*, mengemukakan bahwa kinerja organisasi pemerintah dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

a. Indikator Produktivitas.
   Hubungan antara tingkat pencapaian hasi implementasi dari wewenang dan tugas dari organisasi pemerintah atas sumber daya dan dana yang tersedia.
b. Indikator Kualitas Layanan
   Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari organisasi pemerintah.
c. Indikator Responsivitas
   Sejauhmana kepekaan organisasi pemerintah untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
d. Indikator Responsibilitas
   Apakah pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah itu dilakukan dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit.
   (Wasistiono, 2002:48-49).

Berdasarkan pendapat wasistiono dijelaskan bahwa ada 4 indikator dalam mengetahui kinerja organisasi yaitu indikator produktivitas, indikator kualitas layanan, indikator responsivitas dan indikator responsibilitas, teori ini mirip dengan teori Agus Dwiyanto, namun yang membedakan teori ini adalah akuntabibiltas, penulis berpendapat bahwa teori indikator yang digunakan oleh Wasistiono merasa kurang pas digunakan dalam penelitian karena tidak adanya indikator akuntabilitas, Karena dalam mengetahui kinerja organisasi terdapat indikator akuntabilitas, dimana setiap dinas atau organisasi harus memiliki tanggung jawab kepada masyarakat atas kinerja yang dilakukan.

Indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik,antara lain:

1. Efisiensi yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas yaitu apakah tujuan yang didirikan organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis,nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini eratkaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan.
4. Daya Tanggap yaitu organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak. Karena itu organisasi secara keseluruhan harus dapat di pertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.
   (Pasolong, 2010:180)

Berdasarkan pendapat pasolog untuk menilai kinerja birokrasi publik menggunakan indikator efisiensi dimana dalam melaksanakan suatu kegiatan perlu adanya pertimbangan keberhasilan dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas dimana agar tercapainya suatu tujuan maka diperlukan suatu pelayanan yang baik, jika pelayanan yang diberikan baik maka tujuan akan tercapai, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka hasil yang didapatkan juga buruk. Keadilan diperlukan dalam suatu kegiatan atau suatu instansi pemerintahan dimana setiap masyarakat harus di berikan keadilan dalam pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat. Daya tanggap dimana pemerintah harus siap tanggap akan kebutuhan masyarakat yang mendesak karena sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu:

1. Produktivitas
2. Kualitas layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas
   (Dwiyanto,2012:50-51)

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi tingkat efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan

kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting (Dwiyanto, 2012:50-51)

Berdasarkan pendapat Agus Dwiyanto diatas produktivitas dapat diukur dengan cara mengukur efisiensi dan efektifitas, *output* (masukan) dan *input* (keluaran) misalnya jika tujuan organisasi atau suatu intansi pemerintahan baik maka akan terciptanya suatu hasil yang baik sebaliknya jika tujuan suatu organisasi atau suatu instansi pemerintahan belum melaksanakan tujuannya dengan baik maka tidak dapat memperoleh hasil yang baik.

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan, secara idealnya, pelayanan akan efisiensi apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara idealnya harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.(Dwiyanto,2012:76). Berdasarkan pendapat diatas efisiensi adalah perbandingan antara *input* dan *output* dengan memberikan pelayanan yang murah dengan meringankan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Efektivitas adalah apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.(Kumorotomo 1996 dalam Agus Dwiyanto 2012:52). Berdasarkan pendapat diatas efektivitas adalah

tujuan dari didirikannya suatu organisasi pelayanan, jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik sesuai dengan harapan masyarakat maka tujuan sebuah organisasi tercapai sesuai dengan tujuan yang telah di buat dan disepakati bersama.

Kualitas layanan merupakan isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. (Dwiyanto,2012:50)

Berdasarkan pendapat Agus Dwiyanto diatas maka kualitas layanan merupakan indikator yang relative tinggi karena untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah diperlukan kualitas layanan karena tugas pemerintah adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan cara melakukan kualitas pelayanan maka masyarakat akan dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan kepada masyarakat., jika pelayanan yang diberikan baik maka masyarakat akan merasakan kepuasan karena telah di berikan pelayanan yang baik, sebaliknya jika pelayanan yang di berikan oleh suatu instansi pemerintah buruk maka masyarakat akan mengeluh bahkan akan protes karena pelayanan yang diberikan kurang baik.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, namun dalam perkembangannya kesepuluh faktor utama tersebut dapat dirangkum dalam lima dimensi pokok, yaitu:

1) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2) *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5) *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.
   (dalam Dwiyanto, 2008:145)

Berdasarkan pendapat diatas untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat maka diperlukan fasilitas atau peralatan untuk menunjang mudahnya suatu pekerjaan pegawai, selain diperlukannya fasilitas dan peralatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu adanya kemampuan seorang pegawai untuk memberikan pelayanan secara ikhlas tanpa adanya paksaan dari luar sehingga masyarakat akan puas terhadap pelayanan yang diberikan, selanjutnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat diperlukan kerelaan seorang pegawai untuk membantu masyarakatnya secara ikhlas , selain itu juga dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka perlu adanya kepastian dari seorang pegawai dengan memberikan pelayanan secara sopan kepada masyarakatnya sehingga masyarakat percaya dan yakin akan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai tersebut dan

yang terakhir dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu adanya kemampuan dalam memberikan perhatian kepada masyarakatnya.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto,2012:62)

Berdasarkan penjelasan diatas responsivitas adalah kemampuan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan membuat agenda dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, jika responsivitas birokrasi publik baik maka kinerja birokrasi tersebut telah berhasil melaksanakan tugasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sebaliknya jika responsivitas birokrasi publik jelek maka kinerja birokrasi tersebut tidak berhasil menjalankan tugasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya sehingga masyarakat tidak dapat mendapatkan hasil yang baik dari suatu kinerja birokrasi tersebut.

Responsibilitas adalah menjelaskan mengenai apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, dalam Dwiyanto 2012: 51). Berdasarkan pendapat diatas responsibilitas yaitu menjelaskan mengenai pelaksanaan kegiatan yang sudah di lakukan oleh suatu organisasi sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat oleh suatu organisasi tersebut.

Akuntabilitas adalah menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh

rakyat. Asumsinya para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat. Dalam hal ini, akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan birokrasi publik itu konsisten dalam memperhatikan rakyatnya sesuai dengan fungsinya. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan yang dilakukannya dianggap benar sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang pada masyarakat (Dwiyanto,2012:51). Berdasarkan pendapat diatas akuntabilitas adalah para pejabat politik tidak boleh mementingkan kepentingan sendiri tetapi harus memprioritaskan kepentingan rakyat karena dipilih oleh rakyat dan rakyat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari para pemimpinnya.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor mempengaruhi kinerja aparatur adalah produktivitas tinggi karena dengan tingkat produktifitas tinggi maka kinerja aparatur pun akan baik dan kualitas layanan yang diberikan oleh seorang individu pegawai yang baik akan memenuhi suatu kinerja pemerintah yang baik, dengan faktor responsivitas yang baik juga akan memenuhi suatu kinerja aparatu dengan baik, dan faktor responsibilitas dan akuntabilitas akan memenuhi kinerja aparatur dengan baik, jika ke lima faktor tersebut dapat berjalan dengan baik maka kinerja aparatur tersebut bisa berjalan dengan baik tanpa adanya masalah dan keluhan dari masyarakat.

2.1.4 Pengukuran Kinerja

Pengertian menurut mahsun ”Pengukuran kinerja adalah merupakan proses untuk mengatur kesesuaian realisasi dengan tujuan yang telah ditetapkan”.

(Mahsun, 2006:195). Berdasarkan pendapat mahsun untuk mengukur kinerja maka diperlukan suatu proses untuk mengukur kesesuaian dari suatu organisasi dengan tujuan yang telah di tetapkan oleh organisasi atau instansi tersebut. KemenPAN RI Nomor PER/O9/M.PAN/5/2007 Tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama Di Lingkungan Instansi Pemerintah menerangkan bahwa:

> Pengukuran kinerja adalah kegiatan manajemen khususnya membandingkan tingkat kinerja yang dicapai dengan standar, rencana,atau target dengan menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan cara membandingkan tingkat kinerja suatu pemerintahan atau suatu organisasi yang ingin dicapai dengan memenuhi standar yang telah di tetapkan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah dengan memperhatikan rencana awal sesuai dengan target yang harus di capai.

Menurut Mahsun untuk mengukur kinerja organisasi publik indikator-indikatornya terdiri sebagai berikut :

1. Kelompok masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.
2. Kelompok Proses (*process*) adalah ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut.
3. Kelompok Keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari sesuatu kegiatan yang dapat berwujud (*tangible*) maupun tidak beruwujud (*intangible*).
4. Kelompok Hasil (*outcome*) adalah segalah sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek samping.
5. Kelompok manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
6. Kelompok dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.
   (Mahsun, 2006:77-78)

Pengukuran kinerja organisasi diatas menjelaskan adanya masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak dalam menentukan pencapaian kinerja organisasi. Pengukuran tersebut mulai dari adanya masukan seperti Sumber Daya Manusia (SDM), dana, dan peralatan, proses merupakan kecepatan, ketetapan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, keluaran yang merupakan hasil dari proses input itu sendiri yang akhirnya menghasilkan manfaat dan dampak bagi organisasi itu sendiri dan masyarakat yang keduanya saling timbal balik.

2.1.5 Sampah

Pengertian sampah adalah suatu yang tidak dikehendaki lagi oleh yang punya dan bersifat padat. Sementara didalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, disebutkan sampah adalah sisa kegiatan sehari hari manusia atau proses alam yang berbentuk padat atau semi padat berupa zat organik atau anorganik bersifat dapat terurai atau tidak dapat terurai yang dianggap sudah tidak berguna lagi dan dibuang dilingkungan. Berdasarkan definisi di atas pendapat ahli lain juga mendefinisikan sampah sebagai berikut:

1. Sampah yang dapat membusuk (*garbage*), menghendaki pengelolaan yang cepat. Gas-gas yang dihasilkan dari pembusukan sampah berupa gas metan dan H2S yang bersifat racun bagi tubuh.
2. Sampah yang tidak dapat membusuk (*refuse*), terdiri dari sampah plastik, logam, gelas karet dan lain-lain.
3. Sampah berupa debu/abu sisa hasil pembakaran bahan bakar atau sampah.
4. Sampah yang berbahaya terhadap kesehatan, yakni sampah B3 adalah sampah karena sifatnya, jumlahnya, konsentrasinya atau karena sifat kimia, fisika dan mikrobiologinya dapat meningkatkan mortalitas dan mobilitas secara bermakna atau menyebabkan penyakit reversible atau berpotensi irreversible atau sakit berat yang pulih. Menimbulkan bahaya sekarang maupun yang akan datang terhadap kesehatan atau lingkungan apabila tidak diolah dengan baik.
   (Soemirat, 2011:145)

Berdasarkan pengertian sampah diatas maka sampah dibagi menjadi 4 jenis yaitu sampah yang membusuk sampah yang membusuk adalah sampah yang dihasilkan dari sisa-sisa sayuran yang busuk, sisa buah-buahan yang membusuk yang sudah tidak layak dimakan, sampah dari daun-daunan yang sudah rusak dan tidak bisa didaur ulang, sampah yang tidak membusuk adalah sampah yang bisa di daur ulang atau masih bisa di pergunakan lagi contohnya sampah dari plastic, logam, kaca, dll sampah dari debu adalah sampah yang dihasilkan melalui pembakaran atau dari polusi udara sampah ini dapat berbahaya untuk pernafasan manusia maka dari itu harus menghindari supaya tidak dapat terserang, dan yang terakhir sampah yang berbahaya untuk kesehatan yaitu sampah dari limbah pabrik yang akan berdampak buruk pada pencemaran air yang mengalir disungai-sungai akan berdampak buruk kepada kesehatan manusia karena dari air sungai jika airnya meluap dan banjir air kena kulit akan mengakibatkan gatal bahkan luka.

2.1.5.1 Persampahan

Sebagaimana biasanya pada lingkungan padat litosfir digunakan orang untuk membuang sampah yang bersifat padat, pada saat ini tanah juga digunakan untuk membuang sampah yang berbahaya baik sampah yang bersipat padat maupun yang bersifat cair. Yang dimaksud dengan sampah adalah segala sesuatu yang tidak lagi dikehendaki oleh yang punya dan bersifat padat, sampah dibedakan menjadi 2 yaitu ada sampah yang mudah busuk da nada sampah juga yang tidak membusuk. Sampah yang membusuk terdiri dari zat-zat organic seperti sampah sisa-sisa sayuran, buah-buahan, daun-daunan, daging-dagingan dan lain

sebagainya. Sedangkan dampah yang tidak membusuk terdiri dari zat-zat non organic seperti sampah berupa plastik, kertas, karet, logam ataupun abu, bahan bekas bagunan, dan lain-lain. Berdasarkan definisi diatas untuk mempermudah dalam pengelolaannya sampah dapat dibedakan atas dasar sifat-sifatnya diantaranya sebagai berikut:

1. Sampah yang dapat membusuk
2. Sampah yang tidak membusuk
3. Sampah berupa debu/apu, dan
4. Sampah yang berbahaya terhadap kesehatan.
   (Soemirat, 2011:145)

Berdasarkan penjelasan diatas sampah yang membusuk Sampah dalam bahasa inggris disebut *Garbage,* yang berarti mudah membusuk karena aktivitas *mikroorganisme*. Dengan demikian pengelolaannya sampah yang membusuk harus di lakukan dengan cepat baik dalam pengumpulannya maupun pembuangannya karena dengan bau yang membusuk dapat menyebabkan pencemaran lingkungan dan pencemaran udara, jika kita memhirup bau yang busuk dapat menyebabkan penyakit diare bahkan gatal-gatal.

Sampah yang tidak membusuk dalam bahasa inggris disebut *refuse* sampah ini terdiri dari kertas, plastik, logam, gelas, karet, yang tidak membusuk atau sulit untuk membusuk. Sampah ini dapat di daur ulang sehingga bermanfaat bagi yang orang yang membutuhkannya baik melalui proses secara langsung maupun dengan cara mengumpulkannya lalu menjualnya ke tempat penjualan sampah atau rongsokan, jika sampah ini tidak bisa di daur ulang maka perlu proses pembakaran untuk memusnahkannya.

Sampah yang berbentuk debu/abu sampah jenis ini yang berbahaya bagi kesehatan karena sampah berbentuk debu yaitu hasil dari pembakaran bahan bakar maupun sampah. Sampah jenis ini dapat di manfaatkan untuk mendatarkan tanah, dijadikan bahan bangunan, dan penimbunan. Selama tidak mengandung zat yang beracun, maka sampah yang berbentuk abu tidak terlalu berbahaya terhadap lingkungan dan masyarakat. Hanya karena, ukurannya debu atau abu yang *relative* kecil dapat memasuki saluran pernafasan yang akan berakibatkan flu atau sesak nafas jika menghirup sampah debu yang berlebihan.

Sampah yang berbahaya yang dimaksud dengan sampah berbahaya(B3) adalah sampah yang jumlah, konsentrasi, atau karena sifat kimia, fisika, biologi dan mikrobiologinya dapat meningkatkan moralitas dan morbiditas secara bermakna, atau menyebabkan penyakit yang tidak *reversible* ataupun sakit berat yang berpotensi menimbulkan bahaya dimasa sekarang atau dimasa yang akan datang terhadap kesehatan lingkungan apabila sampah jenis ini tidak dapat di olah, di transfor, disimpan, dan di buang dengan baik. Sampah berbahaya ini tergolong dalam semua jenis sampah yang terdiri dari bahan beracun yang mudah terbakar, mudah menguap, mudah meledak, dan radioaktif, sampah seperti ini biasanya terdiri dari zat kimia organik maupun anorganik , sampah jenis ini kebanyakan merupakan sampah buangan industri pablik yang menyebabkan banyaknya limbah yang berbahaya. Sampah jenis ini harus dikelola oleh suatu badan yang berwenang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.1.5.2 Sumber-Sumber Sampah

Sampah merupakan benda atau barang yang tidak dapat di pakai lagi atau tidak dapat diperlukan lagi oleh manusia. Setiap manusia menghasilkan sampah baik sampah rumah tangga maupun sampah dari konsumsi makanan atau dari barang-barang yang sudah tidak layak pakai sehingga akan menimbulkan banyaknya sampah, dan adanya sumber sampah yang dihasilkan.

Sumber-sumber timbulan sampah sebagai berikut:

1. Sampah dari pemukiman penduduk Pada suatu pemukiman biasanya sampah dihasilkan oleh suatu keluarga yang tinggal disuatu bangunan atau asrama. Jenis sampah yang dihasilkan biasanya cendrung organik, seperti sisa makanan atau sampah yang bersifat basah, kering, abu plastik dan lainnya.
2. Sampah dari tempat –tempat umum dan perdagangan Tempat-tempat umum adalah tempat yang dimungkinkan banyaknya orang berkumpul dan melakukan kegiatan. Tempat –tempat tersebut mempunyai potensi yang cukup besar dalam memproduksi sampah termasuk tempat perdagangan seperti pertokoan dan pasar. Jenis sampah yang dihasilkan umumnya berupa sisa –sisa makanan, sampah kering, abu, plastik, kertas, dan kaleng-kaleng serta sampah lainnya.
3. Sampah dari sarana pelayanan masyarakat milik pemerintah Yang dimaksud disini misalnya tempat hiburan umum, pantai, masjid, rumahsakit, bioskop, perkantoran, dan sarana pemerintah lainnya yang menghasilkan sampah kering dan sampah basah.
4. Sampah dari industri Dalam pengertian ini termasuk pabrik –pabrik sumber alam perusahaan kayu dan lain –lain, kegiatan industri, baik yang termasuk distribusi ataupun proses suatu bahan mentah. Sampah yang dihasilkan dari tempat ini biasanya sampah basah, sampah kering abu, sisa –sisa makanan, sisa bahan bangunan
5. Sampah Pertanian Sampah dihasilkan dari tanaman atau binatang daerah pertanian, misalnya sampah dari kebun, kandang, ladang atau sawah yang dihasilkan berupa bahan makanan pupuk maupun bahan pembasmi serangga tanaman.
   (Gelbert, 1996:23-24)

Berdasarkan pendapat diatas dapat di jelaskan berbagai macam sumber-sampah yang telah di jelaskan diatas maka, hal ini menunjukkan bahwa kehidupan manusia tidak akan pernah lepas dari sampah

2.1.5.3 Jenis-Jenis Sampah

Jenis sampah yang ada di sekitar kita cukup beraneka ragam, ada yang berupa sampah rumah tangga, sampah industri, sampah pasar, sampah rumah sakit, sampah pertanian, sampah perkebunan, sampah peternakan, sampah institusi/kantor/sekolah, dan sebagainya. Berdasarkan asalnya, sampah padat dapat digolongkan menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut :

1. Sampah Organik
   Sampah organik adalah sampah yang dihasilkan dari bahan-bahan hayati yang dapat didegradasi oleh mikroba atau bersifat biodegradable. Sampah ini dengan mudah dapat diuraikan melalui proses alami. Sampah rumah tangga sebagian besar merupakan bahan organik. Termasuk sampah organik, misalnya sampah dari dapur, sisa-sisa makanan, pembungkus (selain kertas, karet dan plastik), tepung , sayuran, kulit buah, daun dan ranting.
2. Sampah Anorganik adalah sampah yang dihasilkan dari bahan-bahan nonhayati, baik berupa produk sintetik maupun hasil proses teknologi pengolahan bahan tambang. Sampah anorganik dibedakan menjadi : sampah logam dan produk-produk olahannya, sampah plastik, sampah kertas, sampah kaca dan keramik, sampah detergen. Sebagian besar anorganik tidak dapat diurai oleh alam/mikroorganisme secara keseluruhan (*unbiodegradable)*. Sementara, sebagian lainnya hanya dapat diuraikan dalam waktu yang lama. Sampah jenis ini pada tingkat rumah tangga misalnya botol plastik, botol gelas, tas plastik, dan kaleng.
   (Gelbert, 1996:97-99).

Berdasarkan pendat diatas sampah terbagi atas 2 golongan yaitu sampah organik dan sampah anorganik , sampah organik yaitu sampah yang tidak dapat di daur ulang dan tidak dapat di jual oleh manusia sedangkan sampah anorganik adalah sampah yang dapat di daur ulang misalnya sampah plastik bisa di jadikan sebagai bahan-bahan perabotan rumah tangga dan lain sebagainya, maka oleh

sebab itu sampah jenis ini dapat di manfaatkan oleh manusia dan dapat jual jika di kumpulin.

2.1.5.4 Dampak Negatif Sampah

Sampah padat yang bertumpuk banyak tidak dapat teruraikan dalam waktu yang lama akan mencemarkan tanah. Yang dikategorikan sampah disini adalah bahan yang tidak dipakai lagi *(refuse)* karena telah diambil bagian-bagian utamanya dengan pengolahan menjadi bagian yang tidak disukai dan secara ekonomi tidak ada harganya. Menurut Gelbert ada tiga dampak sampah terhadap manusia dan lingkungan yaitu:

1. Dampak Terhadap Kesehatan.
2. Dampak Terhadap Lingkungan
3. Dampak Terhadap Keadaan Sosial dan Ekonomi
   (Gelbert,1996:101)

Berdasarkan pendapat diatas dampak terhadap kesehatan bisa disebabkan dari lokasi dan pengelolaan sampah yang kurang memadai seperti pembuangan sampah sembarangan sehingga binatang-binantang seperti lalat dan tikus betah dan bertahan pada tumbukan sampah tersebut yang akan menyebabkan timbulnya penyakit diare, kolera, tifus yang akan menyebar dengan cepat melalui virus yang berasal dari sampah yang dibuang sembarangan. Selain terkena penyakit diare, kolera dan tifus sampah juga dapat menyebabkan timbulnya penyakit jamur yang menyebar melalui rantai makanan manusia.

Dampak Terhadap Lingkungan sampah yang menumpuk yang dibuang sembarangan kesungai akan mencemari air sehingga banyak ikan yang mati akibat

sampah yang menumpuk disungai menghasilkan bau busuk sehingga ikan tersebut tidak dapat bertahan disungai tersebut karena sudah tercemarnya air sungai tersebut. Dampak Terhadap Keadaan Sosial dan Ekonomi dengan pengelolaan sampah yang tidak memadai atau tidak dapat di jalankan dengan baik akan menyebabkan rendahnya kesehatan masyarakat, contohnya dengan banyaknya masyarakat yang sakit akibat sampah aka meningkatkan pembiayaan untuk berobat kerumah sakit. Selain itu juga dengan pengelolaan sampah yang tidak memadai akan menyebabkan pengeluaran biaya yang sangat besar karena jika sarana dan prasarana atau tempat tenampungan sampah kurang otomatis masyarakat akan membuang sampah ke sungai maupun kejalan hal ini dapat mengakibatkan jalan menjadi kotor dan rusak sehingga pemerintah harus mengeluarkan dana untuk membersihkan jalanan tersebut atau sungai tersebut.

2.1.5.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Volume Sampah

Sampah sangat dipengaruhi oleh beberapa kegiatan mengenai taraf hidup manusia. Faktor yang mempengaruhi sampah diantaranya: pertama, jumlah penduduk yang padat, dengan jumlah penduduk yang banyak maka akan mudah sekali menghasilkan sampah kerana semakin banyak penduduk maka semakin banyak pula sampah yang dihasilkan (Soemirat,2011:180-181). Pengelolaan sampah tersebut harus berpacu dengan laju pertumbuhan penduduk yang padat. Kedua keadaan sosial ekonomi, semakin tinggi keadaan sosial masyarakat maka semakin banyak pula jumlah sampah per kapita yang di buang oleh masyarakat. Kualitas sampahnya pun semakin banyak sifatnya. Perubahan kualitas sampah

inilah tergantung kepada bahan yang tersedia oleh sampah , mengenai peraturan yang berlaku, serta pentingnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kebersihan sampah, hal tersebut akan menimbulkan kenaikan kesejahteraan yang akan meningkatkan kegiatan konstruksi dan pembaharuan dalam pembangunan-pembangunan , sehingga transfortasi pun bertambah dan bahkan produk pertanian, industri dan lain sebagainya akan bertambah dengan konsekuensinya seiring dengan bertambahnya jenis sampah.

2.1.5.6 Pengangkutan Sampah

Pengangkutan sampah didefinisikan adalah semua kegiatan yang bersangkuta paut dengan timbulnya sampah, pengumpulan, *transfer* dan transportasi, pengolahan dan pemrosesan akhir/pembuangan sampah, dengan mempertimbangkan faktor kesehatan lingkungan, ekonomi, teknologi, konservasi, estetika dan faktor-faktor lingkungan lainnya yang erat kaitannya dengan respon masyarakat. untuk mengatasi masalah sampah diperlukan pengurangan dan penanganan jika kedua ini tidak dapat dilaksanakan dengan baik maka jumlah sampah tidak dapat teratasi dan akan mengakibatkan banyaknya sampah dimana-mana yang akan mengakibatkan kurang sadarnya masyarakat akan kebersihan sampah dan akan mengakibatkan lingkungan menjadi semakin kotor dan banyaknya penyakit yang disebabkan oleh faktor sampah. Namun sebaliknya jika pengurangan sampah dan penanganan sampah dapat berjalan dengan baik maka lingkungan akan menjadi bersih dan terbebas dari penyakit, bau busuk, serta sampah, yang akan menghasilkan lingkungan yang bersih nyaman dan asri.

2.1.5.7 Teknik Pembuangan Sampah

Teknik pembuangan sampah dapat dilihat mulai dari sumber sampah sampai pada Tempat Pembuangan Akhir Sampah (TPAS). Teknik pembuangan sampah adalah teknik dimana masyarakat membuang sampah dari asalnya sampah sampai ke tempat pembuangan sampah, untuk itu perlu adanya usaha dalam pembuangan sampah. Usaha pertama adalah dengan cara pemilahan sampah, dan mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan oleh masyarakat. Teknik pembuangan sampah ditujukkan pada pengumpulan sampah mulai dari produsen sampai pada Tempat Pembuangan Akhir Sampah dengan cara membuat Tempat Penampungan Sementara Sampah (TPSS), menampah jumlah angkutan sampah serta perlu pengendalian sebelum sampah dimusnahkan. Sampah dapat di daur ulang dan dapat dimanfaatkan kembali. Pengolahan sampah dapat dilakukan dengan cara pemilahan sampai pada *composting* dan pembakaran atau insinerasi.

Teknik pembuangan sampah atau disposal dilakukan dengan dua cara yaitu teknik *landfarming* yang sering dilakukan dari sisa pengolahan minyak mentah, yang pada hakekatnya melakukan *composting* terlebih dahulu secara *aerobic* di dalam tanah dengan tujuan untuk menyuburkan tanah, selain itu juga teknik pembuangan sampah dilakukan secara teknik *landfilling*, yang pada hakekatnya sangat baik baik semua jenis sampah, teknik ini tidak dapat di manfaatkan karena dengan cara ini dapat digunakan untuk memperbaiki lahan yang berbentuk jurang sehingga lahan tersebut dapat di manfaatkan dengan baik hanya saja lahan yang telah di urug *saniter* harus dilaksanakan secara ilmiah

untuk mencegah terjadinya pencemaran udara, percemaran air dan tanah ,dan mencengah terjadinya sarang lalat dan tikus. (Soemirat,2011:183-184).

Berdasarkan pendapat soemirat mengenai teknik pembuangan sampah dibagi menjadi dua teknik yaitu teknik *landfarming* yaitu teknik yang dilakukan dari sisa-sisa pengolahan minyak mentah yang sudah tidak terpakai lagi lalu di *composting* terlebih dahulu sebelum di buang karena dengan cara di *composting* terlebih dahulu sisa pengolahan minyaknya dapat menyuburkan tanah yang akan berguna untuk masyarakat banyak. Teknik yang kedua adalah teknik *landfilling* yang terdiri dari segala jenis sampah yang dibuang untuk menyuburkan tanah namun harus di urug terlebih dahulu karena supaya tidak terjadi pencemaran udara misalnya supaya tidak menimbulkan bau yang tidak sedap, pencemaran air dan tanah, misalnya jika sampah bercampuran dengan air maka air tersebut akan tercemar.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kinerja merupakan suatu tugas pemerintah atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan, visi misi dan sasaran. Kinerja sangat diperlukan dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan karena untuk menilai hasil kerja dari suatu organisasi atau instansi pemerintah harus sesuai dengan tanggung jawab dan tugas yang di berikan kepadanya. Sesuai dengan permasalahan sampah kinerja Dinas Lingkungan Hidup sangat penting untuk mengatasi masalah sampah yang sampai saat ini belum dapat teratasi dengan baik karena masalah sampah belum dapat diprediksi dengan baik kapan timbulnya dan kapan masyarakat akan sadar

akan pentingnya sampah, oleh karena itu kinerja Dinas Lingkungan Hidup sangat penting untuk mengatasi masalah sampah tersebut demi terciptanya lingkungan yang bersih, nyaman dan bebas dari sampah maupun bebas dari penyakit sehingga masyarakat akan merasakan dampak positipnya.

Berdasarkan uraian diatas untuk melihat kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam pengangkutan sampah maka peneliti menerapkan teori kinerja dari Agus Dwiyanto dengan mengacu pada lima indikator yaitu tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Tingkat produktivitas yaitu untuk mengukur tingkat efisiensi dan tingkat efektifitas. Tingkat efisiensi merupakan seberapa baik pekerjaan tersebut dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup, berapa lama waktu yang diperlukan untuk pengangkutan sampah di UPT wilayah Rancaekek. Efektivitas merupakan apakah hasil yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang di ada di lapangan sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh mayarakat.

Kualitas layanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun pada saat ini banyak pandangan negative mengenai organisasi publik atau pemerintah karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang mengeluh. Dengan demikian kualitas layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi pemerintah.

Indikator mengenai kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dan Berry (dalam Dwiyanto, 2008:145) terdiri dari *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan,

yang dimaksud dengan fasilitas fisik dalam penelitian ini adanya Dinas yang mengatasi masalah sampah, yang kedua peralatan dalam hal ini adanya alat yang digunakan untuk mengatasi sampah seperti mobil untuk mengangkut sampah, alat berat untuk mengangkat sampah dari sungai, dan tong sampah, pegawai dalam hal ini adalah adanya orang yang bertugas untuk membersihkan sampah.

Reability atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, dalam hal ini pemerintah harus melaksanakan tugasnya secara ikhlas. *Responsiveness* atau responsivitas merupakan suatu kerelaan untuk menolong pengguna layanan dalam menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dalam hal ini kepala Dinas Lingkungan Hidup beserta jajarannya harus rela untuk menolong masyarakat yang tinggal disekitaran sungai cikeruh. *Assurance* atau kepastian merupakan pengetahuan dan kemampuan para penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan, dalam hal ini kepala Dinas Lingkungan Hidup harus memberikan kepastian kepada masyarakat yang berada didekat tumpukan sampah yang di wilayah UPT Rancaekek, bahwa sampah akan segera dapat di angkut supaya tidak akan berdampak buruk kepada masyarakat. *Empathy* merupakan kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual, dalam hal ini kepala Dinas Lingkungan Hidup harus memberikan perhatian lebih kepada masyarakat yang tinggal di dekat tumpukan sampah.

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayan serta program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

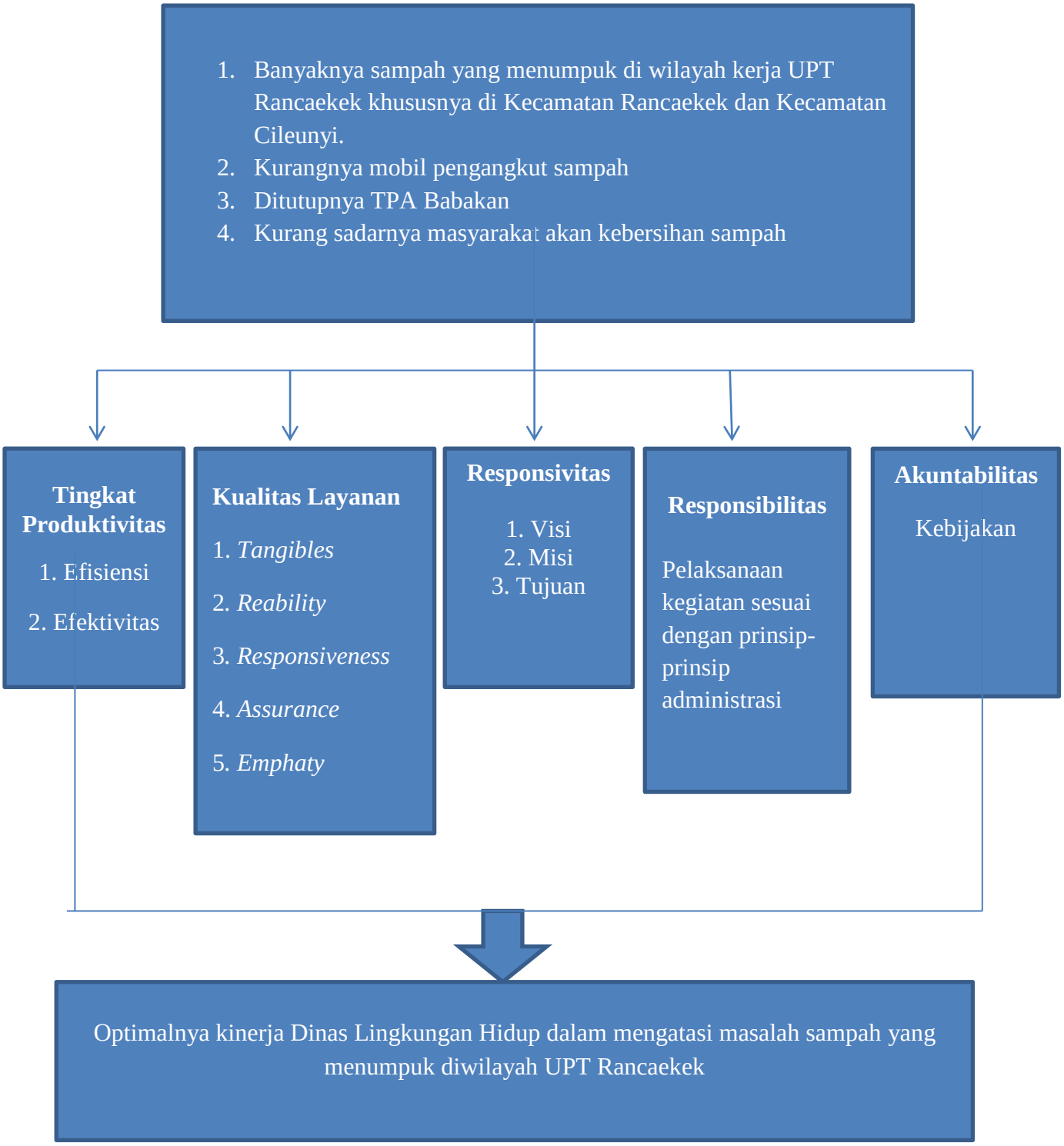
dalam hal ini dinas lingkungan hidup harus mempunyai visi misi dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menyusun agenda dalam mengatasi masalah sampah yang ada di wilayah Kecamatan Rancaekek dan Kecamatan Cileunyi.

Resonsibilitas merupakan apakah kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, dalam hal ini kepala Dinas Lingkungan Hidup harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip administratif sesuai dengan yang telah di atur dalam kebijakan mengenai pengangkutan sampah.

Akuntabilitas merupakan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang di pilih oleh rakyat maka dengan itu organisasi publik harus selalu memprioritaskan kepentingan rakyatnya, dalam hal ini kepala Dinas Lingkungan Hidup harus siap memenuhi kebutuhan rakyatnya sesuai dengan tugasnya.

Bedasarkan uraian diatas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran peneliti diatas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam pengangkutan sampah di UPT wilayah Rancaekek ditentukan oleh indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.