BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kinerja Organisasi

2.1.1.1 Konsep Organisasi

Organizing berasal dari kata *organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhan. Hasibuan dalam buku *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* menjelaskan konsep organisasi, menurutnya "Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu, Organisasi hanya merupakan alat dan wadah" (Hasibuan, 2009:120). Berdasarkan pendapat di atas organisasi merupakan suatu perkumpulan formal dan berstruktur yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan. Organisasi disni dapat dikatakan sebagai wadah atau sarana anggota yang ada di dalamnya.

Mahsun memberikan pendapat tentang konsep organisasi, bahwa "Organisasi sering dipahami sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama" (Mahsun, 2006:1). Organisasi menurut pendapat di atas merupakan sekelompok orang yang saling bekerjasama

untuk mencapai tujuan. Pencapain tujuan tersebut berdasarkan sasaran yang sudah ditetapkan bersama.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai konsep organisasi makan dapat di simpulkan bahwa organisasi wadah sebagai perserikatan formal yang bersetruktur, terkordinasi dari sekelompok orang. Organisasi juga merupakan proses untuk menjadi alat dan wadah dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

2.1.1.2 Konsep Kinerja

Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energy kerja yang padanannya dalam bahasa inggris adalah *performance.* Wirawan dalam buku *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* menjelaskan kinerja adalah "keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu frofesi dalam waktu tertentu" (Wirawan, 2009:5). Berdasarkan pengertian di atas bahwa kinerja merupakan hasil yang diperoleh dari bidang-bidang perkerjaan. Perolehan hasil kerja tersebut di dapat dalam jangka waktu tertentu.Menurut Mangkunegara dalam buku *Evaluasi Kinerja SDM* bahwa "kinerja (prestasi kerja) ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya"(Mangkunegara, 2006:9). Kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan secara kualitas maupun kuantitas. Pencapaian tersebut di hasilkan dari pegawai yang bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

Berdasarkan konsep-konsep dari kinerja menurut para ahli di atas dapat di jelaskan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja atau hasi kerja baik kualitas maupun kuantitas yang di capai dalam periode tertentu. Hasil dari kinerja tersebut dihasilkan dari fungsi-fungsi dari suatu pekerjaan yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.1.3 Konsep Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan. Kinerja itu merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya. Kinerja merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi.

Kinerja organisasi menurut Dwiyanto adalah Suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi pelayan publik dalam mencapai misinya untuk memenuhi harapan dan memuakan pengguna jasa (Dwiyanto, 2012:47). Kinerja organisasi menurut pendapat di atas adalah kegiatan yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Pencapaian keberhasilan pelayanan publik tersebut agar sesuain dengan saaran dan harapan.

Mahsun dalam bukunya *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, menjelaskan tentang kinerja organisasi bahwa “kinerja (*perpormance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan/ program/ kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *stratejic planning* suatu organisasi" (Mahsun, 2006:25). Pendapat di atas dapat di jabarkan bahwa kinerja organisasi merupakan suatu gambaran tentang peningkatan suatu pencapaian kegiatan organisasi. Tingkat pencapaian tersebut di lihat dari sasaran, visi dan misi dari organisasi tersebut.

Berdasarkan pendapat di atas dapat di jelaskan bahwa definisi kinerja organisasi merupakan prestasi atau tingkat keberhasilan kelompok. Kinerja tersebut dapat diketahui keberhasilannya jika tujuan, sasaran dapat tercapai sesuai yang telah ditetapkan. Keberhasilan kinerja organisasi dipengaruhi strategi perencanaan mulai dari tujuan, sasaran, visi dan misi dari sebuah organisasi pelayanan publik.

2.1.1.4 Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja organisasi adalah merupakan proses untuk mengatur kesesuaian realisasi dengan tujuan yang telah ditetapkan (Mahsun, 2006:195). 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 pengertian di atas bahwa pengukuran kinerja dapat di jelaskan sebagai gambaran tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yangtidak mungkin terlepas dari tujuan atau misi organisasi. Pengukuran tingkat pencapaian

lah di tetapkan. Tanpa adanya pengukurna kinerja, akan sulit untuk menilai tingkat keberhasilan dan ketidak berhasilah kebijaksanaan maupun program suatu instansi pemerintahan.

Untuk mengukur kinerja organisasi instansi pemerintahan indikator-indikatornya terdiri sebagai berikut:

1. Masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran, SDM, peralatan, material dan masukan lain yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan.
2. Proses. Dalam inidikator proses, organisasi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketetapan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi. Efisiensi berati besarnya hasil yang diperoleh dengan pemanfaatan sejumlah masukan. Sedangkan ekonomis adalah bahwa suatu kegiatan dilaksanakan lebih murah dibandingkan dengan standar biaya dan waktu yang telah ditentukan untuk itu.
3. Keluaran (*output)* adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau nonfisik. Tolok ukur keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.
4. Hasil (*Outcomes)* adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator keluaran lebih utama dari sekedar keluaran. *Outcomes* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil yang lebih tinggi yang mungkin mencangkup kepentingan banyak pihak.
5. Manfaat (*Benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Manfaat tersebut akan dirasakan setelah beberapa waktu kemudian, khususnya dalam jangka menengah dan panjang.
6. Dampak (*Impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif ataupun negative.

(Mahsun, 2006:78)

Pengukuran kinerja organisasi di atas menjelaskan adanya masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak dalam menentukan pencapaian kinerja organisasi. Pengukuran tersebut mulai dari adanya masukan seperti SDM,

dana, dan peralatan, proses merupakan kecepatan, ketetapan dalam bekerja, 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.

Berbeda dengan Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Birokrasi Publik,* untuk menilai kinerja organisasi birokrasi publik ini tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Indikator-indikator yang digunakan menurut Dwiyanto, yaitu:

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas.

(Dwiyanto, 2012:51)

Model kinerja menurut Dwiyanto di atas terdapat lima indikator yang mempengaruhi kinerja, yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. 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, 2012:51)

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, teuratama 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, 2012:145)

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 pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi atau prinsip-prinsip administrasi. Menurut Nasution bahwa prinsif Responsibilitas terdiri dari adanya Tanggung jawab dan kerjasama antara perusahaan atau *stakehorders* (Nasution, 2007:152).

Prinsip responsibilitas ini diwujudkan dengan kesadaran bahwa tanggung jawab merupakan konsekuensi logis dari adanya wewenang, menyadari akan adanya tanggung jawab sosial, menghindari penyalahgunaan kekuasaan dan menjadi professional. Prinsip ini juga mengandung prinsip yang mencerminkan kinerja pengelolaan perusahaan yang baik dan mengakui *stakeholders* serta mendorong kerjasama yang aktif antara perusahaan dengan stakeholders untuk menciptakan kemakmuran.

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.

2.1.1.5 Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi, yang dalam konteks organisasi sektor publik akan digunakan untuk mendapatkan dukungan dan legitimasi dari publik. Masyarakat akan menilai keberhasilan

organisasi lewat kemampuan organisasi dalam memberikan layanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Mahmudi berpendapat bahwa tujuan dilakukannya pengukuran kinerja organisasi sektor publik adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya
4. Memberikan pertimbangan yang sistematik dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*
5. Memotivasi pegawai
6. Menciptakan akuntabilitas publik

(Mahmudi, 2007:14)

Tujuan adanya pengukuran menurut pendapat di atas agar dapat mencapai tujuan organisasi, sarana kepegawaian, perencanaan ke depan, pemberian *reward* dan *punishment* dan penyemangat kerja. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor sangat penting baik untuk orang-orang yang ada di dalam organisasi maupun masyarakat yang mengggunakan layanan organisasi itu sendiri. Secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja menurut Mardiasmo adalah sebagai berikut:

1. Mengkomunikasikan strategi secara lebih baik dengan menggunakan metode *top down* dan *bottom up*
2. Mengukur kinerja finansial dan nonfinansial secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi
3. Mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan level bawah serta memotivasi untuk mencapai *goal congruence*
4. Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional

(Mardiasmo, 2004:122)

Berdasarkan penjelasan di atas pengukuran kinerja di sini lebih kepadaadanya komunikasi, finansial, kesepahaman dan alat pencapai tujuan. Pengukuran kinerja berdasarkan poin-poin menurut para ahli adalah untuk menilai akuntabilitas organisasi dan pimpinan dalam menghasilkan pelayanan publik yang

lebih baik. Adanya pengukuran kinerja merupakan faktor penting dalam mengimplementasikan manajeman strategik.

2.1.1.6 Kendala dan Tantangan Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan ke arah pencapaian tujuan melalui hasil-hasil yang ditampilkan baik berupa produk, jasa maupun suatu proses. Kebanyakan organisasi swasta menggunakan laba sebagai ukuran kinerjanya. Berbeda dengan organisasi publik, karena laba bukanlah merupakan tujuan utama, namun organisasi lebih memusatkan perhatian pada peningkatan pencapaian kesejahteraan rakyat.Sifat multidimensional kinerja organisasi sektor publik,tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan kinerjasecara komprehensif. Ukuran finansial tidak cukup untuk mengukur kinerja organisasi sektor publik, sebab perlu pengembangan ukuran kinerja yang bersifat nonfinansial.

Mahsun mengemukakan beberapa kendala pengukuran kinerja organisasi sektor publik antara lain:

1. Kinerja organisasi sektor publik tidak bisa dinilai hanya berdasar rasio-rasio keuangan, karena tujuan organisasi bukan memaksimalkan laba
2. Output berupa pelayanan biasanya bersifat kualitatif, *intangible* dan *indirect* sehingga sulit diukur
3. Antara input dan output tidak mempunyai hubungan secara langsung (*discretionary cost center*) karena sulitnya menetapkan standar sebagai tolok ukur produktivitas.
4. Tidak beroperasi berdasarkan *market forces* sehingga tidak ada pembanding yang independen dan memerlukan instrumen pengganti mekanisme pasar dalam mengukur kinerja
5. Mengukur kepuasan masyarakat yang heterogen dari jasa pelayanan organisasi sektor publik tidak mudah dilakukan

(Mahsun, 2006:21-22)

Kendala dalam pengukuran kinerja organisasi menurut pendapat di atas bahwa kinerja pemerintahan tidak dapat dilihat dari rasio keuangan, hasilnya tak terukur/ banyak pelayanannya tidak bersasarkan *market forces*, adanya pengguna pelayanan yang banyak. Kinerja pemerintahan dalam hal ini tidak seperti perusahaan yang mencari keuntungan, karena kinerja pemerintahan bertujuan agar pelayanan kepada masyarakat dapat terpenuhi dan bermanfaat bagi masyarakat. Neely berpendapat, ada empat proses dasar pengukuran kinerja yang sekaligus memunculkan tantangan yang dihadapi terutama dalam desain dan implementasi sistem pengukuran kinerja, yaitu:

1. Desain sistem pengukuran
2. Implementasi
3. Manajemen pengukuran
4. Penyegaran/ *refreshing* sistem pengukuran

(Neely dalam Agus Dwiyanto, 2012:119).

Proses desain sistem pengukuran terletak pada tantangannya adalah pada memilih desain pengukuran yang tepat, masalah yang dihadapi banyak organisasi adalah mereka mengukur hal yang salah, kebanyakan berorientasi pada aspek finansial dan historis. Proses implementasi, tantangan yang dihadapi terletak pada dua hal yaitu masalah akses data, terutama kebutuhan untuk mendapatkan akses pada data yang tepat serta masalah yang bersifat politis dan kultur.

Proses manajemen pengukuran, adanya perubahan kultur pada banyak organisasi merupakan tantangan bagi organisasi untuk menaruh perhatian pada target yang sesungguhnya. Tantangan yang paling nyata dalam desain dan implementasi sistem pengukuran kinerja adalah pada proses di dalam organisasi,

manajer dapat memperkenalkan laporan kinerja untuk merespon berbagai masalah spesifik yang dihadapi. Pengenalan laporan kinerja tersebut dapat melihat perubahan suatu organisasi, efeknya sistem pengukuran juga akan berjalan serasi, maka diperlukan manajer kinerja yang memiliki peran untuk mengatur sistem pengukuran.

2.1.2 Pemerintah Daerah

Perubahan ke 4 (empat) UUD 1945 menyatakan jelas mengenai bentuk dan susunan pemerintahan daerah dalam kerangka Negara Republik Indonesia. Pasal 18 ayat (1) berbunyi:

> "Negara Kesatuan Repulik Indonesia dibagi atas daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap propisi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang".

Sedang Pasal 18 ayat (5) UUD 1945 menyebutkan bahwa:

> "pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang dapat menjalankan urusan pemerintahan dengan seluas-luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat".

Definisi Pemerintahan Daerah di dalam UU No. 9 Tahun 2015 atas perubahan UU No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2, adalah sebagai berikut:

> “Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip NegaraKesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Melihat pemerintahan daerah seperti yang telah dikemukakan diatas,maka yang dimaksud pemerintah daerah disini adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dimana unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah.

Kemampuan aparatur yang ada di lembaga pemerintah sangat penting arti dan keberadaannya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada publik. Sarana dan prasarana yang lengkap tanpa ditunjang dengan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, maka lembaga tersebut sulit untuk maju dan berkembang. Peran pemerintah daerah sangat penting dalam menciptakan iklim pemerintahan daerah yang lebih maju dan mampu menghasilkan pembangunan yang merata, luas dan bertanggung jawab. Pada era otonomi setiap daerah harus berusaha menggali potensi yang dimiliki daerah. sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang no 23 tahun 2014 tentang penyelenggaran pemerintahan daerah. undang-undang no 23 tahun 2004 mengisyaratkan bagi setiap daerah untuk bekerja lebih. Dalam mewujudkan pemerintahan daerah yang lebih efisien dan efektif serta memperhatikan aspek-aspek hubungan antara

susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah agar tercipta kondisi yang harmonis antar pemerintahan.

Sesuai dengan pendapat tentang pelaksanaan Otonomi Daerah pengertian Pemerintah Daerah menurut Misdyanti dan Kartasapoetra adalah,"Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Dengan kata lain, Pemerintah Daerah adalah pemegang kemudi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah"(Misdyanti dan Kartasapoetra, 1993:17). Menurut pendapat tersebut pemerintah daerah merupakan aktor yang menjalankan roda-roda pemerintahan di daerah. Segala urusan pemerintahan di daerah menjadi wewenang dan tanggungjawab pemerintah daerah.

Pengertian lain mengenai Pemerintah Daerah tercantum dalam *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Pemerintahan Desa* dan Kelurahan bahwa "Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah adalah selaras dengan azas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan dapat diwujudkan dalam fungsi-fungsi pemerintah daerah.

Adapun fungsi pemerintah daerah menurut Misdyanti dan R.G. Kartasapoetra adalah:

1. Fungsi otonomi
   Fungsi otonomi dari pemerintah daerah adalah melaksanakan segala urusan yang telah diserahkan oleh pemerintah pusat maupun daerah yang lebih tinggi tingkatannya.
2. Fungsi pembantuan
   Merupakan fungsi untuk turut serta dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang ditugaskan kepada pemerintah daerah oleh pusat atau pemerintah daerah tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskannya.

3. Fungsi Pembangunan
   Fungsi ini untuk meningkatkan laju pembangunan dan menambah kemajuan masyarakat sehingga tuntutan dari masyarakatpun semakin berkembang dan kompleks
4. Fungsi lainnya
   Selain ketiga fungsi diatas terdapat fungsi lainnya adalah:
   a. Pembinaan wilayah
   b. Pembinaan masyarakat
   c. Pemberian pelayanan, pemeliharaan serta perlindungan kepentingan umum.

(Misdyanti dan Kartasapoetra, 1993:27).

Fungsi pemerintah daerah menurut pendapat diatas meliputi fungsi otonomi, fungsi pembantuan, fungsi pembangunan dan fungsi lainnya yang merupakan fungsi dari pemerintah daerah dalam menjalankan pemerintahannya. Fungsi otomoni berkaitan dengan penyerahan wewenang dari pusat kepada daerah, fungsi pembantuan berkaitan dengan pelimpahan wewenang dari pusat ke daerah, fungsi pembangunan berkaitan dengan tugas pemerintah daerah dalam menjalankan proses pembangunan di daerah agar berdaya guna kepada masyarakat dan fungsi lainnya berkaitan dengan tugas pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah dapat dikatakan bahwa pembinaan wilayah adalah upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan sumber daya wilayah yang masih tertinggal, dimana wilayah-wilayah tersebut dapat diupayakan untuk meningkatkan sumber daya yang dimilikinya demi meningkatkan wilayahnya. Adapun upaya pemerintah daerah mengenai pembinaan masyarakat adalah salah satu upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada dalam suatu wilayah agar lebih mandiri dan berkualitas demi kesejahteraan keluarga dan masyarakat.

2.1.3 Pengertian Sampah

Sampah memiliki banyak pengertian dalam batasan ilmu pengetahuan. Namun pada prinsipnya sampah adalah suatu bahan yang terbuang atau dibuang dari sumber hasil aktivitas manusia maupun alam yang belum memiliki nilaiekonomis. Bentuk sampah biasa berada dalam setiap fase materi, yaitu padat, cair dan gas. Sampah adalah :"Sesuatu yang tidak dipergunakan lagi,yang tidak dapat dipakai lagi, yang tidak disenangi dan harus dibuang, makasampah tentu saja harus dikelola dengan sebaik-baiknya, sedemikian rupasehingga hal-hal yang negatif bagi kehidupan tidak sampai terjadi". (Azwar, 1990:53)

Sementara itu pendapat yang lain menyebutkan "Sampah adalah limbah atau buangan yang bersifat padat, setengah padat yang merupakan hasil sampingan dari kegiatan perkotaan atau siklus kehidupan manusia, hewan maupun tumbuh-tumbuhan" Kodoatie (2003:312), Sampah dalam ilmu kesehatan lingkungan (*refuse*) sebenarnya hanya sebagian dari benda atauhal-hal yang dipandang tidak digunakan, tidak dipakai, tidak disenangi atau harusdibuang, sedemikian rupa sehingga tidak menganggu kelangsungan hidup. Sedangkan Hadiwiyoto ,memberikan batasan definisi sampah yaitu:"Sampah adalah sisa-sisa bahan yang mengalami perlakuan-perlakuan,baik karena telah diambil bagian utamanya, atau karena sudah tidak adamanfaatnya, yang ditinjau dari segi social ekonomis tidak ada harganya dan dari segi lingkungan dapat menyebabkan pencemaran atau gangguankelestarian". (Hadiwiyoto, 1983:12),

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sampah adalah bahan buangan atau sisa-sisa baik berbentuk padat atau setengah padat dari

zat organik dan anorganik yang diproduksi oleh manusia dalam aktivitasnya maupun proses alam dan belum mempunyai nilai ekonomis.

2.1.3.1Jenis dan Sumber Sampah

Jenis dan sumber sampah yang dikelola berdasarkan menurut Undang-Undang No 18 Tahun 2008 terdiri atas:

1. Sampah rumah tangga
   Sampah rumah tangga berasal dari kegiatan sehari-hari dalam rumahtangga, tidak termasuk tinja dan sampah spesifik.
2. Sampah sejenis sampah rumah tangga
   Sampah sejenis sampah rumah tangga berasal dari kawasan komersial, kawasan industri, kawasan khusus, fasilitas sosial, fasilitasumum, dan/atau fasilitas lainnya.
3. Sampah spesifik
   Sampah spesifik meliputi:
   a. sampah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun.
   b. sampah yang mengandung limbah bahan berbahaya dan beracun.
   c. sampah yang timbul akibat bencana.
   d. puing bongkaran bangunan.
   e. sampah yang secara teknologi belum dapat diolah.
   f. sampah yang timbul secara tidak periodik.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa jenis sampah yang dikelola ada 3 (tiga) jenis yaitu sampah rumah tangga, sampah sejenis sampah rumah tanggadan sampah spesifik. Ketiga jenis sampah tersebut dikelola berdasarkan asas tanggung jawab dari penghasil sampah, sehingga jika dikelola dengan baik dapatmenjadi barang yan bermanfaat dan memiliki nilai jual. Dibutuhkan kesadaran dari masyarakat dan dukungan pemerintah, untuk mengelola sampah dengan efektif. Menurut Cunningham tahap pengelolaan sampah modern terdiridari 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) sebelum akhirnya dimusnahkan atau dihancurkan. Adapun pengertian 3R sebagai berikut:

1. *Reduce* (mengurangi)
2. *Reuse (*menggunakan kembali)
3. *Recycle* (mendaur ulang)

(Cunningham, 2004:57)

Berdasarkan pengertian di atas Penanganan sampah 3R sangat penting untuk dilaksanakan dalam rangka pengelolaan sampah padat perkotaan yang efisien dan efektif, sehingga dapat mengurangi biaya pengelolaansampah. Selanjutnya penjelasan mengenai pengertian 3R dikemukakan oleh Soedrajat, sebagai berikut:

Reduce berarti mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan. Prinsip *Reduce* dilakukan dengan cara sebisa mungkin melakukanminimalisasi barang atau material yang digunakan. *Reuse* berarti menggunakan kembali. Prinsip *reuse* dilakukan dengancara sebisa mungkin memilih barang-barang yang bisa dipakaikembali, menghindari pemakaian barang-barang yang hanya sekalipakai. Hal ini dapat memperpanjang waktu pemakaian barang sebelumia menjadi sampah.

Recycle berarti mendaur ulang, Prinsip *recycle* dilakukan dengan cara sebisa mungkin, barang-barang yang sudah tidak berguna lagi, bisadidaur ulang. Tidak semua barang bisa didaur ulang, namun saat inisudah banyak industri non-formal dan industri rumah tangga yangmemanfaatkan sampah menjadi barang lain.(Soedrajat, 2008: 45)

Dari uraian diatas pengelolaan sampah dengan Program 3R merupakancara yang efektif dalam pengelolaan sampah jiga dilakukan dengan sungguh sungguh khususnya oleh masyarakat yang merupakan penghasil sampah palingproduktif. Pada pelaksanaan dilapangan, pengelolaan sampah juga mengalami hambatan.

Hambatan terbesar yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat dankebiasaan masyarakat yang hanya membuang saja tanpa memilah terlebih dahulu.

2.1.3.2 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.

2.1.3.3 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). 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.

2.1.3.4 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, 2011:184).

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

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung sebagai salah satu perangkat daerah, memiliki peran penting dalam upaya mengatasi masalah

sampah di Kabupaten Bandung salah satunya di Kecamatan Baleendah. Demi terwujudnya bebas sampah di Kecamatan Baleendah kemampuan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung untuk bekerja secara profesional sangat dibutuhkan. untuk melihat kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam pengangkutan sampah maka peneliti menerapkan teori kinerja organisasi 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 dalam menanggulangi tumpukan sampah di Kecamatan Baleendah, berapa banyak jumlah truck yang di butuhkan oleh UPT pengangkutan sampah wilayah Baleendah dalam menanggulangi tumpukan sampah di Kecamatan Baleendah. 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 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 citarum. *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 Kecamatan Baleendah, 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 adalah kemampuan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung untuk mengenali, menganalisa, dan memenuhi harapan masyarakat

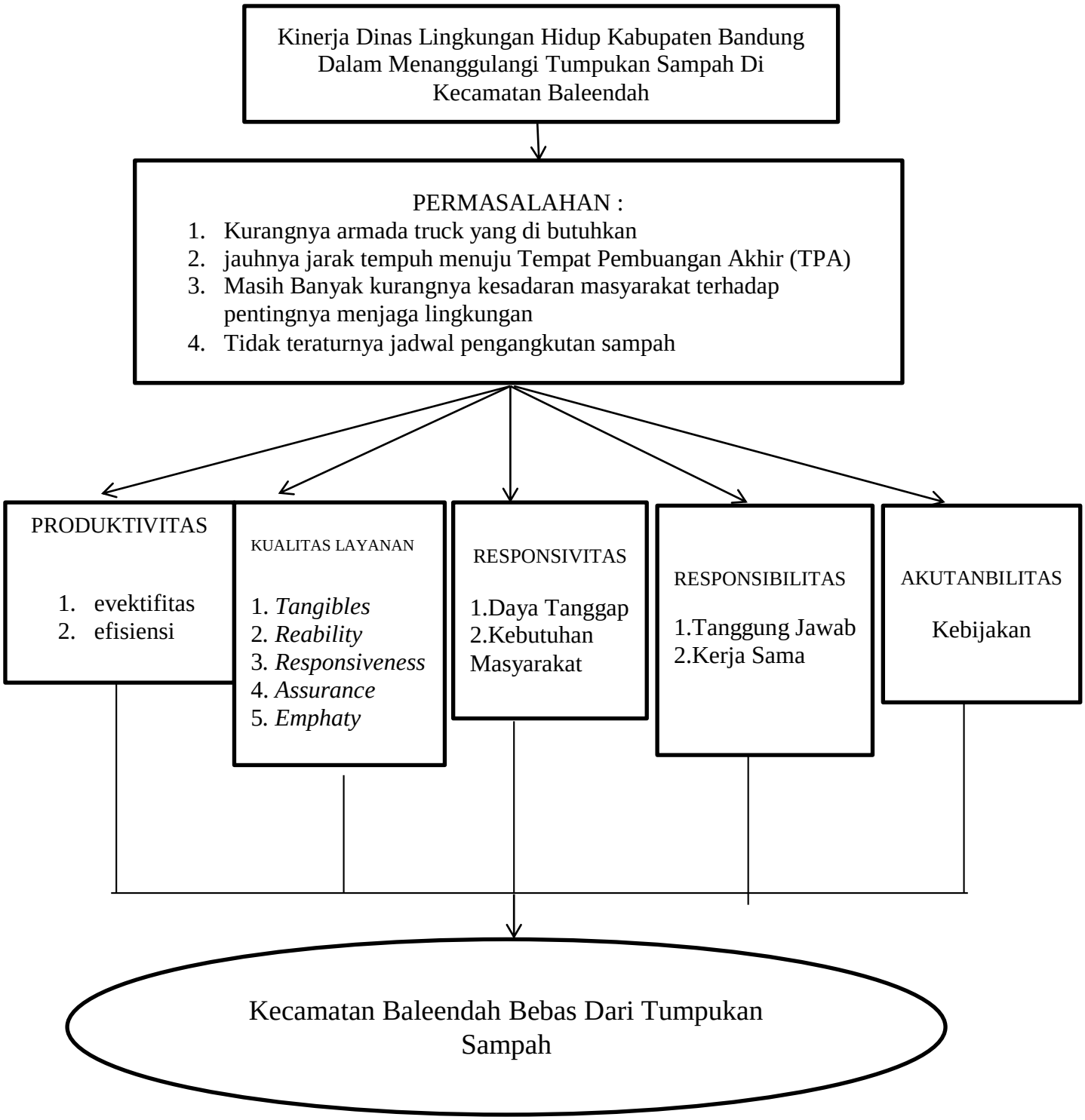
dalam menanggulangi tumpukan sampah. Maka dibutuhkan daya tanggap Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan secara cepat dan merespon segala keluhan yang ada di masyarakat.

Responsibilitas adalah tindakan terhadap setiap permasalahan atau keluhan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam menanggulangi tumpukan sampah di Kecamatan Baleendah. Tindakan-tindakan yang dikerjakan harus sesuai dengan kebijakan yang telah diterapkan. Responsibilitas meliputi tanggung jawab dan kerja sama, Tanggung jawab merupakan kesiapan untuk bekerja keras dalam menanggulangi tumpukan sampah di Kecamatan Baleendah, dan siap untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang menghambat kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung. sementara itu Kerjasama merupakan kemampuan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam menjalin hubungan kerja dengan tingkat RW guna mempercepat untuk penanggulangan tumpukan sampah di Kecamatan Baleendah.

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.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti maka peneliti membuat suatu kerangka pemikiran bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup berpengaruh terhadap penanggulangan tumpukan sampah di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung

Tabel 2.1 Model Kerangka Pemikiran



2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran peneliti diatas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah Keberhasilan Kinerja Dinas Lingkungan Hidup dalam menanggulangi tumpukan sampah di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung di tentukan oleh indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.