



## Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Bidang Kebersihan Dalam Penanganan Sampah di Kota Gorontalo

Sutanti Putri Ngabito<sup>1</sup>, Ismet Sulila<sup>2</sup>, Yanti Aneta<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received May 10, 2024  
Revised May 19, 2024  
Accepted May 26 2024  
Available online 02 June 2024

#### Keywords:

Kinerja, Dinas Lingkungan Hidup,  
Penanganan Sampah

#### Keywords:

Performance, Environmental Service,  
Waste Management



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Bidang Kebersihan Dalam Penanganan Sampah di Kota Gorontalo yang dilihat dari dimensi (1) Produktivitas, (2) Responsivitas, (3) Responsibilitas, dan (4) Akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan dalam penanganan sampah di Kota Gorontalo sudah dilakukan dengan baik, namun dari segi (1) Produktivitas belum mencapai target dalam JAKSTRADA karena keterbatasan tenaga kerja, sarana dan prasarana, serta anggaran. (2) Responsivitas masih kurang karena masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang sampah yang tidak tertangani maupun dari petugas kebersihan. (3) Responsibilitas terhadap pelaksanaan TUPOKSI masih kurang karena belum didukung oleh pelatihan yang sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki, juga kesadaran akan masyarakat tentang penanganan sampah. (4) Akuntabilitas masih kurang karena terdapat ketidaksesuaian antara tugas dan jabatan yang diemban.

### ABSTRACT

This research aims to determine the performance of the Environmental Service in the Cleanliness Sector in Handling Waste in Gorontalo City as seen from the dimensions of (1) Productivity, (2) Responsiveness, (3) Responsibility, and (4) Accountability. The research method used is qualitative with descriptive research type. Data collection was carried out by observation, interviews and documentation. The results of this research show that the performance of the Environmental Service in the field of cleanliness in handling waste in Gorontalo City has been carried out well, but in terms of (1) Productivity has not reached the target in JAKSTRADA due to limited workforce, facilities and infrastructure, and budget. (2) Responsiveness is still lacking because there are still complaints from the public about untreated waste and from cleaning staff. (3) Responsibility for the implementation of TUPOKSI is still lacking because it has not been supported by training that is appropriate to the responsibilities held, as well as public awareness regarding waste handling. (4) Accountability is still lacking because there is a mismatch between the duties and positions held.

### PENDAHULUAN

Lingkungan hidup sebagai salah satu diantara urusan pemerintah non pelayanan dasar terutama bagi pemerintah daerah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, yang menjelaskan bahwa lingkungan hidup tidak hanya terdiri dari unsur-unsur alami saja, namun juga melibatkan interaksi kompleks antara manusia dengan lingkungannya yang dapat mempengaruhi kondisi dan kualitas kehidupan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dari adanya interaksi kompleks tersebut, tidak heran jika timbul beragam permasalahan lingkungan yang salah satunya adalah mengenai sampah. Sampah adalah hal paling mendasar dan menjadi salah satu isu strategis yang terjadi dalam lingkungan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (J. Abdussamad et al., 2022) kehidupan manusia tidak akan pernah lepas dari masalah sampah, karena manusia menghasilkan sampah setiap harinya. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan semakin aktif-aktifnya kegiatan manusia, maka disetiap harinya volume sampah yang dihasilkan juga akan semakin meningkat. Tak hanya itu, volume dan jenis sampah yang dihasilkan tergantung dari pola konsumsi masyarakat di suatu daerah. Semakin tinggi tingkat pendapat masyarakat, maka semakin tinggi pula jumlah dan jenis sampah yang dihasilkan.

\*Corresponding author

Email: [sutantingabito@gmail.com](mailto:sutantingabito@gmail.com)<sup>1</sup>, [ismet.sulila@ung.ac.id](mailto:ismet.sulila@ung.ac.id)<sup>2</sup>, [yantianeta@ung.ac.id](mailto:yantianeta@ung.ac.id)<sup>3</sup>

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah menerjemahkan sampah sebagai sisa kegiatan manusia sehari-hari dan/atau proses alam yang berbentuk padat yang terdiri dari sampah rumah tangga dan sampah sejenis rumah tangga, kemudian pengelolaannya dilakukan secara sistematis, menyeluruh, serta berkesinambungan yang meliputi kegiatan pengurangan dan penanganan sampah.

Sampah yang proses penanganannya tidak dilakukan dengan baik, akan menimbulkan pencemaran lingkungan yang bisa berdampak pada manusia maupun alam. Di Kota Gorontalo persoalan sampah menjadi hal penting untuk ditangani secara serius dan komperhensif. Dikarenakan dapat menyebabkan beberapa masalah diantaranya adalah pencemaran lingkungan yang bisa mengancam ekosistem dan kehidupan hewan tumbuhan, menimbulkan penyakit bagi masyarakat seperti gangguan pernafasan dan lainnya, beresiko banjir, sampah yang bisa didaur ulang akan sia-sia jika tidak ditangani secepatnya, berkurangnya keindahan kota, dan masih banyak lagi hal buruk yang akan terjadi karena sampah. Sehingga proses penanganan sampah menjadi prioritas utama sebagai upaya dalam menjaga lingkungan hidup di Kota Gorontalo.

Dari data yang ada, menjelaskan bahwa setiap tahun sampah di Kota Gorontalo mengalami siklus tingkatan yang signifikan. Bersumber dari bidang kebersihan langsung, rekapan jumlah sampah yang terdistribusi ke TPA (Tempat Pembuangan Akhir) di tahun 2023 sebanyak 25.334.14 ton yang dari sebelumnya di tahun 2022 sebanyak 26.333.56 ton. Penanganan sampah sendiri telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Sampah sebagaimana dinyatakan bahwa penanganan sampah merupakan serangkaian upaya yang meliputi kegiatan pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, serta pemrosesan akhir pada sampah. Dan dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo khususnya bidang kebersihan menjadi satu bidang instansi perangkat daerah yang bertanggung jawab akan kegiatan tersebut.

Kinerja Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan sendiri selalu tercermin pada apa yang dilakukan dan bagaimana penanganan sampah di Kota Gorontalo. Dapat dikatakan ini menjadi bentuk pelayanan umum operasional kebersihan yang diberikan kepada masyarakat. Dan disetiap waktu, masyarakat menuntut agar masalah sampah ini dapat terlayani dengan baik.

Mahsun dalam (Hardiyanti & Subowo, 2019) mendefinisikan kinerja suatu organisasi sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kebijakan atau program atau kegiatan dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi sesuai dengan perencanaan strategis yang tertuang dalam strategis planning suatu organisasi. Sementara itu, untuk mengetahui kinerja suatu organisasi, diperlukan dimensi atau indikator yang dapat digunakan untuk melihat seberapa baik suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Sinambela dalam (Erlianti & Fajrin, 2021) bahwa kinerja organisasi publik dapat dilihat dari 4 dimensi, yakni produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Adapun beberapa masalah awal yang ditemui terkait dengan empat dimensi kinerja organisasi tersebut di Dinas Lingkungan Hidup Bidang Kebersihan dalam hal penanganan sampah adalah dari dimensi produktivitas, capaian penanganan sampah ditahun 2023 yang masih berada pada angka 70.09% atau setara 36.744 ton dari target yang ditetapkan yakni 72% atau setara dengan penanganan sampah senilai 38.681 ton. Tak hanya itu, dalam JAKSTRADA juga terdapat target penanganan sampah yang pada tahun 2023 berada pada angka 72% dengan jumlah penanganan sampah sebanyak 40.212 ton. Namun kembali lagi pada hasil capaian sebelumnya yang menyatakan bahwa capaian kinerja Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan dalam menangani sampah di Kota Gorontalo masih belum optimal (secara maksimal). Hal ini pula didukung oleh kurangnya armada pengangkut sampah. Tak hanya itu beberapa armada yang dimiliki oleh bidang kebersihan DLH saat ini rupanya kurang memenuhi standar kelayakan, untuk proses penambahan armada pengangkut sampah cukup sulit dilakukan. Hingga tahun 2023 bidang kebersihan hanya dibantu penambahan armada melalui anggaran bantuan dari dinas lain yang masih berkaitan dengan Dinas Lingkungan Hidup.

Dari dimensi responsivitas juga masih sangat kurang karena masalah pengangkutan sampah di area pemukiman juga masih menjadi keluhan bagi masyarakat. bahwa petugas pengangkut sampah terkadang tidak melakukan pengangkutan sampah setiap hari seperti yang sudah ditetapkan didalam PERWAKO.

Dimensi responsibilitas yakni kemampuan pegawai bidang kebersihan dalam menangani sampah masih kurang. Hal ini dikarenakan kegiatan pelatihan atau kegiatan lainnya yang bisa menunjang pengetahuan dan kompetensi pegawai bidang kebersihan yang sesuai dalam mendukung penanganan sampah yang baik dan inovatif masih kurang. Selain itu, kesadaran dari masyarakat Kota Gorontalo sebagai penghasil sampah juga masih sangat kurang. Mulai dari penggunaan produk yang ramah lingkungan, melakukan pemilahan sampah dari rumah, ditambah dengan statement masyarakat bahwa penanganan sampah diserahkan penuh pada Dinas Lingkungan Hidup. Hal ini mencerminkan bahwa

masyarakat sangat kurang bahkan tidak sedikit yang tau tentang penanganan sampah. Masyarakat belum mampu mendukung inisiatif atau kebijakan pemerintah dalam penanganan sampah di Kota Gorontalo.

Dimensi akuntabilitas mencerminkan adanya kesenjangan antara apa yang sudah ditetapkan oleh Perda dan apa yang menjadi pekerjaan bidang kebersihan dalam hal penanganan sampah. Hal ini dibuktikan dengan bentuk penanganan sampah bidang kebersihan yang bermula dari proses penyapuan, pengumpulan, hingga menjamin pengangkutan sampah ke Trans Depo (ILT) dan TPA (Tempat Pembuangan Akhir) saja. Tanpa melibatkan proses pengolahan maupun pemrosesan akhir sampah. Kegiatan tersebut rupanya sudah mengarah pada pengurangan sampah berdasarkan informasi yang diketahui dari salah satu pegawai di bidang kebersihan DLH. Selain itu disetiap sudut Kota Gorontalo masih dijumpai banyak sekali sampah, baik sampah non-organik atau sampah plastik yang berserakan di aliran air (drainase). Tentunya hal ini menjadi sumber masalah karena drainase yang fungsinya sebagai aliran air telah beralih fungsi menjadi tempat sampah sehingga air dari tempat tersebut naik ke jalan dan mengakibatkan banjir.

Persoalan sampah di Kota Gorontalo bukan lagi hal yang harus disepelekan. Ini menyangkut lingkungan hidup yang aman, nyaman, layak dan sebagai cerminan ibu kota dari sebuah provinsi. Terlebih lagi Kota ini dinobatkan sebagai Kota Terbersih ditahun 2023 dan di beberapa tahun sebelumnya. Seharusnya citra dari ADIPURA yang disandang tersebut bisa dibuktikan oleh pemerintah khususnya bidang kebersihan DLH Kota Gorontalo. Melalui dimensi produktivitas, responsivitas, resposibilitas, dan akuntabilitas sebagai bentuk realisasi dari sebuah kinerja organisasi penting untuk dilakukan penelitian yang fokusnya pada Bidang Kebersihan dikarenakan bidang ini berperan penting dalam melakukan proses paling awal sehingga citra Kota Gorontalo sebagai kota bersih akan dinilai oleh publik.

## KAJIAN PUSTAKA

### Teori Administrasi Publik

Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg, dan Victor A. Thompson, dalam (Astuti et al., 2020) mendefinisikan administrasi sebagai tindakan sekelompok individu yang sama-sama bekerja untuk mencapai tujuan. Administrasi kini dapat dilihat sebagai serangkaian kegiatan ataupun tindakan yang melibatkan pengaturan, pengelolaan, dan mobilisasi sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi mencakup kegiatan tata usaha, pengendalian informasi, pelaksanaan keputusan, serta koordinasi dengan berbagai elemen sosial dalam suatu organisasi.

Pengertian Administrasi Publik menurut Chandler & Plano yang dikutip oleh (Keban, 2004:3) dalam (Pasolong, 2019) adalah sebuah proses antara sumber daya dan personel public diorganisir serta dikoordinasikan dalam rangka melaksanakan formulasi, implementasi, serta pengelolaan atau *me-manage* keputusan-keputusan yang ada didalam kebijakan public. Chandler & Plano juga menjelaskan bahwa administrasi publik adalah kombinasi seni dan ilmu pengetahuan (*art and science*) yang berfokus pada pengelolaan urusan publik dan pelaksanaan berbagai tugas. Sebagai sebuah disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah masyarakat melalui perbaikan, antara lain organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.

Bidang administrasi public sangatlah luas dan kompleks. Tergantung pada dinamika perubahan kebutuhan dan masalah social. Menurut Nicholas Henry yang dikutip oleh (Keban, 2008) dalam (Pramesti, 2018) ada beberapa cakupan administrasi publik, yakni: Dimensi Kebijakan, Dimensi Struktur Organisasi, Dimensi Manajemen, Dimensi Etika, Dimensi Lingkungan, dan Dimensi Akuntabilitas Kinerja.

### Kinerja

Menurut Nasucha dalam (Tohopi et al., 2022) "*Organizational effectiveness as the effectiveness of the organization as a whole in the identified need of each relevant group through systematic efforts and continous improvement of the organizations ability to meet their needs effectively.*"

Helfert dalam (Solihin & Aneta, 2020) juga memberikan pendapatnya bahwa kinerja organisasi merupakan hasil atau pencapaian kegiatan yang dipengaruhi oleh organisasi itu sendiri dengan menggunakan sumber dayanya.

Menurut Sinambela dalam (Erlianti & Fajrin, 2021) definisi dari kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan atau sekelompok karyawan dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi berangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Artinya, kinerja adalah Tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melakukan pekerjaannya. Definisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Kinerja organisasi publik yang baik akan berdampak pada pencapaian tujuan dan sasaran organisasi publik, yang pada akhirnya akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

### Indikator Kinerja

According to Bangun (2012;234) dalam (Sulila, 2019), Performance indicators, a workplace can be measured by the following parameters. These include: (1) quantity of work; (2) Quality of work; (3) Timeliness of work; (4) Attendancel; and (5) Cooperation

Terdapat tujuh indikator kinerja menurut Hersey, Blanchard dan Johnson yang dikutip oleh (Wibowo, 2011:102) dalam (Fenetruma, 2021) sebagai berikut:

1. Tujuan, merupakan kondisi yang berbeda yang secara aktif diperjuangkan oleh individu dan organisasi untuk dicapai. Pencapaian tujuan memerlukan kinerja yang efektif dari individu, kelompok, dan organisasi. Kinerja individu dan organisasi dianggap berhasil ketika tujuan yang diinginkan berhasil dicapai.
2. Standar, merupakan indikator untuk menentukan apakah tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Tanpa adanya standar, sulit untuk mengetahui kapan tujuan tersebut tercapai. Keberhasilan kinerja seseorang dapat diukur ketika individu mampu mencapai standar yang telah ditetapkan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.
3. Umpan balik, antara tujuan, standar, dan umpan balik memiliki hubungan timbal balik, dimana umpan balik memberikan laporan perkembangan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh standar. Umpan balik menjadi masukan yang digunakan untuk menilai progres kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan melakukan evaluasi melalui umpan balik, dapat dilakukan perbaikan dalam kinerja.
4. Alat atau sarana, merupakan sumber daya yang dapat digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan secara berhasil. Alat atau sarana berperan sebagai faktor pendukung dalam meraih tujuan. Tanpa keberadaan alat dan sarana, pelaksanaan tugas pekerjaan spesifik tidak dapat terwujud, dan tujuan tidak dapat dicapai sesuai dengan yang diinginkan. Keberadaan alat atau sarana menjadi hal yang sangat penting untuk menjalankan pekerjaan.
5. Kompetensi, merupakan pokok bahasan dalam konteks kinerja. Kompetensi mencakup keterampilan yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan keunggulan. Adanya kompetensi memungkinkan individu untuk berhasil menyelesaikan tugas-tugas yang terkait dengan pekerjaan yang diperlukan guna mencapai tujuan yang ditetapkan.
6. Motif, merupakan faktor atau dorongan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Misalnya manager memfasilitasi motivasi pada karyawan dengan memberikan insentif berupa imbalan finansial, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan yang menantang, menetapkan standar yang dapat dicapai, meminta umpan balik, memberikan kebebasan dalam melaksanakan tugas, termasuk waktu pelaksanaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan, dan menghilangkan hal-hal yang dapat menyebabkan ketidakpuasan.
7. Peluang, pekerjaan harus memberikan peluang bagi individu untuk menunjukkan pencapaian kinerjanya. Terdapat dua faktor yang berkontribusi pada terbatasnya peluang untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi persyaratan. Jika pekerja dihindari karena kurangnya kepercayaan dari supervisor terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan, hal ini secara efektif akan menghambat kemampuan mereka untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk mencapai prestasi.

Sinambela dalam (Erlianti & Fajrin, 2021) mengemukakan bahwa untuk mengetahui seberapa tinggi kinerja organisasi publik dapat dilihat dari empat dimensi, yakni:

1. Produktivitas, Adanya masukan (input) dan hasil (output) menjadi semakin penting dalam masyarakat. Terutama dengan adanya tuntutan untuk mendorong pemerintah agar dapat berkinerja optimal meskipun sumber daya yang tersedia terbatas. Input diukur melalui faktor-faktor seperti tenaga kerja, bahan, dan modal, sementara output mencakup hasil kerja unit serta produk-produk dari pekerjaan.
2. Responsivitas, merupakan bentuk respon dari penerima layanan, yang terealisasi dalam sikap organisasi publik terhadap permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat. Ini menunjukkan bahwa responsivitas dapat mengevaluasi sejauh mana ketiga hal tersebut dapat dipenuhi melalui kebijakan yang komprehensif.
3. Responsibilitas, merupakan konsep yang berkaitan dengan standar kompetensi teknis yang dimiliki oleh administrator public untuk menjalankan tugasnya. Organisasi public dapat dikatakan responsibilitas apabila pelakunya memiliki standar profesionalisme atau kompetensi yang tinggi. Agar organisasi publik dapat menilai sikap, perilaku, dan kebijakan, maka perlu ditetapkan standar administratif yang bersifat subyektif. Responsibilitas subyektif lebih menitikberatkan pada nilai-nilai etika dan juga kemanusiaan yang mencakup pada konsep equity atau keadilan, squality, atau kesetaraan, dan fairness atau disebut kewajaran, sehingga dapat memberikan layanan kepada masyarakat serta menjalankan tugas administratif lainnya.

4. Akuntabilitas, secara tidak langsung akuntabilitas ini menyatakan kepada pemerintah bahwa mereka memiliki tanggung jawab terhadap publik. Akuntabilitas ini melengkapi responsibilita dalam penekanan yang berbeda antara birokrasi pada undang-undang yang dilahirkan oleh DPR serta disahkan oleh Presiden. Akuntabilitas menyatakan bahwa publik melakukan kontrol yang kuat kepada pegawai.

#### **Konsep Organisasi Publik**

Dalam penelitian (Dawali, 2024), Gayatri dan kawan-kawan menyatakan bahwa organisasi sektor public merupakan organisasi *non profit* yang dalam artian organisasi ini tidak tertuju untuk mencari keuntungan seperti sektor swasta pada umumnya. Namun berfokus pada apa yang diberikan kepada public seperti pelayanan yang terbaik kepada masyarakat baik hal itu dapat memberikan keuntungan maupun tidak terhadap organisasi.

#### **Konsep Penanganan Sampah**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam (Dirhamsyah, 2021) bahwa penanganan memiliki satu arti yakni penanganan. Kata ini berasal dari kata kasar tangan. Penanganan juga memiliki arti menyatakan suatu tindakan yang dilakukan dalam melaksanakan sesuatu. Penanganan ini juga berarti sebuah proses, cara, dan perbuatan dalam menangani sesuatu yang sedang dialami.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2008, sampah didefinisikan sebagai sisa kegiatan manusia sehari-hari dan proses alam, serta berbentuk padat. Sementara penanganan sampah menurut Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Sampah adalah serangkaian upaya yang mencakup kegiatan pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, dan pemrosesan akhir sampah.

#### **Konsep Dinas Lingkungan Hidup Bidang Kebersihan**

Berdasarkan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 34 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo, Bidang Kebersihan mempunyai tugas melaksanakan pembersihan wilayah kota Gorontalo berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang kebersihan menyelenggarakan fungsi: (1) Menyiapkan rencana kegiatan sebagai bahan penyusunan program kerja Dinas Lingkungan Hidup; (2) Menyusun laporan hasil kegiatan sebagai bahan penyusunan laporan pertanggungjawaban kinerja Dinas Lingkungan Hidup; (3) Mengatur, mendistribusikan, dan mengkoordinasikan tugas-tugas bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing; (4) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta pengawasan kepada bawahan; (5) Memeriksa hasil kerja bawahan; (6) Melaksanakan pengumpulan, pengangkutan, dan pembuangan sampah; (7) Melaksanakan pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kebersihan; (8) Melaksanakan rehabilitasi tempat pembuangan sampah; (9) Mengevaluasi dan mempertanggungjawabkan hasil kerja bawahan; serta (10) Melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang diungkapkan juga melalui kata-kata verbal dan tidak diwakili oleh angka. Sumber data penelitian ini berasal dari berbagai informasi berkaitan dengan kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo khususnya bidang kebersihan dalam penanganan sampah. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Bidang Kebersihan Dalam Penanganan Sampah Di Kota Gorontalo**

###### **Produktivitas**

Produktivitas adalah hubungan antara input dengan output. Terutama tuntutan-tuntutan masyarakat saat ini lebih besar untuk mendorong pemerintah agar dapat berkinerja lebih optimal yang dibuktikan dengan produk-produk layanannya. Meskipun dengan sumber daya yang tersedia terbatas. Sinambela dalam (Erlianti & Fajrin, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan tentang produktivitas menunjukkan bahwa, Dinas Lingkungan Hidup dan terutama dibidang kebersihan sendiri menjadikan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 34 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo sebagai pijakan dalam menjalankan tugas dan wewenang yang diberikan oleh kepala daerah yang ditindaklanjuti dengan kegiatan pengarahan, pembinaan, secara rutin untuk pemberian pemahaman kepada pegawai dan petugas kebersihan terkait TUPOKSI nya. Untuk target dari penanganan sampah di Kota Gorontalo, DLH merujuk pada Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 21

Tahun 2018 Tentang Kebijakan Dan Strategi Kota Gorontalo Dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Rumah Tangga atau disebut JAKSTRADA. Dari segi tenaga kerja, staff pegawai dan petugas kebersihan itu sudah ada. Staff PNS maupun TPKD honor yang berada di bidang kebersihan itu sudah cukup untuk bisa melaksanakan penanganan sampah di Kota Gorontalo dengan jumlah 9 orang.

Namun 300 personil atau petugas kebersihan yang terdiri dari 50 pekerja sopir, 103 penyapu jalan, pengawas kebersihan, 1 petugas check point di TPA, pemangkas rumput 7 orang, pengangkut sampah 111 orang, serta petugas saluran air 16 orang yang berubah-ubah terus jumlahnya setiap waktu belum cukup untuk menangani sampah diseluruh Kota Gorontalo. Karena dilihat dari masih banyak jalur layanan yang belum ditangani maka penambahan petugas kebersihan perlu dilakukan. Bahan atau material yang dimiliki oleh bidang kebersihan pun sudah ada. Seperti alat kebersihan, alat pengangkut sampah yang digunakan dalam menangani sampah Kota Gorontalo. Namun tempat yang harusnya disediakan untuk menyimpan alat dan pengangkut kebersihan itu tidak ada. Sementara untuk proses pengadaan, pemeliharaan maupun peremajaan alat kebersihan, alat angkut, dan tempat menyimpan dan memakirkan kedua hal tersebut pun cukup sulit dilakukan. Sehingga layanan kebersihan yang seharusnya dilakukan secara rutin dan merata menjadi kurang maksimal. Beberapa hal ini ternyata bersumber dari modal berupa anggaran yang tersedia namun belum cukup untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Meskipun dengan keterbatasan yang ada, bidang kebersihan selalu mengupayakan dan memprioritaskan layanan kebersihan penanganan sampah kepada masyarakat yang dibuktikan dengan pengakuan dari masyarakat di beberapa wilayah di Kota Gorontalo.

### **Responsivitas**

Responsivitas merupakan bentuk respon dari penerima layanan, yang terealisasi dalam sikap organisasi publik terhadap permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat. Ini menunjukkan bahwa responsivitas dapat mengevaluasi sejauh mana ketiga hal tersebut dapat dipenuhi melalui kebijakan yang komprehensif. Sinambela dalam (Erlianti & Fajrin, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan tentang responsivitas menunjukkan bahwa, bidang kebersihan telah melakukan pelayanan pengaduan dengan baik yang dilihat dari penerapan system digital seperti alat komunikasi Handphone beserta manajemen jaringan yang tersebar di seluruh kecamatan dan kelurahan Kota Gorontalo, dan ada pula alat Talky Walky. Proses SOP pengaduan juga diperhatikan dengan baik, pelayanan terkait permintaan pengadaan dan perbaikan sarana kebersihan juga dilakukan dengan baik meskipun ada keterbatasan anggaran yang mengakibatkan penundaan terkabulnya permintaan tersebut. Komunikasi yang dibangun didalam kantor maupun dengan petugas kebersihan juga dilihat baik, sistim koordinasinya baik meskipun terkadang ada pengaduan yang tidak dapat direspon cepat dan langsung ditangani karena kendala armada dan lain sebagainya. Tak hanya itu masyarakat yang mengeluh tentang sampah yang lambat bahkan tidak tertangani juga banyak. System penghargaan dan hukuman juga ada namun sudah tidak seefektif dulu selain itu aplikasi FlipSite yang sangat berguna bagi bidang kebersihan juga tidak ada yang lagi-lagi dikarenakan anggaran.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan konsep yang berkaitan dengan standar kompetensi teknis yang dimiliki oleh administrator public untuk menjalankan tugasnya. Organisasi public dapat dikatakan responsibilitas ketika pelakunya memiliki standar profesionalisme atau kompetensi yang tinggi. Agar bisa menilai sikap, perilaku, dan juga kebijakan, organisasi publik perlu untuk menetapkan standar administratif atau teknis sendiri. Ini disebut juga sebagai pertanggungjawaban yang bersifat subyektif. Sinambela dalam (Erlianti & Fajrin, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai responsibilitas, DLH bidang kebersihan telah mampu memahami dan berkompeten dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya pegawai yang dengan mudah dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh petugas kebersihan disetiap harinya. Dinas Lingkungan Hidup khususnya bidang kebersihan telah menunjukkan pertanggung jawabannya terhadap PERWAKO, JAKSTRADA, dan PERDA Kota Gorontalo yang diantaranya adalah himbuan jam buang sampah dan pembayaran retribusi kebersihan dalam bentuk digitalisasi maupun media cetak. Selain itu, kegiatan administrasi didalam kantor juga dilakukan dengan baik, seperti absensi, perekrutan petugas kebersihan, syarat perbaikan sarana kebersihan, dan lain sebagainya. Namun sayangnya di bidang kebersihan sangat kurang dilakukan pelatihan atau training yang bisa menunjang pengetahuan dan kompetensi para pegawainya. Dari hasil penelitian terdapat kegiatan Studi Banding oleh bidang kebersihan keluar daerah yang penanganannya sudah sangat baik. Dan setelah dievaluasi maka lahirlah beberapa hal yang diantaranya adalah kebijakan atau himbuan tentang jam-jam buang sampah, sanksi-sanksi ke petugas kebersihan, dan lain sebagainya. Meskipun tidak semua kebijakan dapat diterapkan karena keterbatasan yang ada seperti anggaran, peran serta kesadaran masyarakat dalam hal jam buang sampah dan pemilahan sampah masih sangat kurang.

Serta regulasi-regulasi yang ada juga masih sangat minim untuk bisa mendukung penegakkan keadilan dan kejelasan kerja dalam penanganan sampah di Kota Gorontalo.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas secara tidak langsung menyatakan kepada pemerintah bahwa mereka memiliki tanggung jawab terhadap publik. Akuntabilitas ini melengkapi responsibilitas dalam penekanan yang berbeda antara birokrasi pada undang-undang yang dilahirkan oleh DPR serta disahkan oleh Presiden. Akuntabilitas menyatakan bahwa publik melakukan kontrol yang kuat kepada pegawai Sinambela dalam (Erlianti & Fajrin, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai akuntabilitas, bahwa sebagai bentuk pertanggung jawaban ke kepala daerah Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo sudah menyelenggarakan tugas dan kewenangannya di bidang lingkungan hidup sesuai dengan regulasi yang ada dan terbaru. Khususnya di bidang kebersihan, laporan hasil kinerja selalu disampaikan kepada atasan secara rutin sebagai bahan evaluasi dan pembinaan untuk langkah selanjutnya. Pelaporan yang dilakukan juga terkoordinir dengan baik. Mulai dari pengawas kebersihan ke kepala sub-sub bidang, lalu dari kepala sub bidang ke kepala bidang, dan selanjutnya ke kepala dinas. Dengan bukti Dokumen Laporan Capaian Target Penanganan Sampah di Kota Gorontalo yang ditanda tangani oleh kepala daerah, peneliti juga dapat menilai bahwa Dinas Lingkungan Hidup senantiasa melakukan pelaporan dan bertanggung jawab ke kepala daerah. Namun sayangnya dengan segala upaya bidang kebersihan dalam menangani sampah di Kota Gorontalo ini rupanya masih terjadi ketidakjelasan arah regulasi yang diserahkan oleh pemerintah. Dibuktikan dengan ketidak sinkronnya jabatan yang diemban sejak 2 tahun lalu dengan apa yang dikerjakan oleh kepala sub-sub bidang kebersihan sekarang. Jabatan fungsional yang saat ini dimiliki oleh kepala sub-sub bidang tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan di setiap hari yakni pekerjaan structural. Dari sinilah bidang kebersihan tidak bisa mendapatkan pelatihan dan training yang sesuai. Jika mereka meninggalkan tanggung jawabnya setiap hari menangani sampah hanya demi untuk mengikuti pelatihan yang diharuskan kepada para jabatan fungsional, lalu siapakah yang akan mengurus persoalan sampah.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dikemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Produktivitas kinerja Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan dalam penanganan sampah di Kota Gorontalo belum mencapai target yang ditetapkan oleh JASKTRADA. Dikarenakan dari segi tenaga kerja berupa petugas kebersihan masih kurang, bahan atau material kebersihan berupa alat kebersihan dan alat angkut masih kurang, juga tempat simpan alat kebersihan serta parkir armada tidak ada. Yang hal ini bersumber dari segi modal atau anggaran yang terbatas untuk memaksimalkan layanan kebersihan.
2. Responsivitas kinerja Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan dalam penanganan sampah di Kota Gorontalo sudah dilakukan dengan baik yang dibuktikan dengan komunikasi dan sistim koordinasi didalam maupun dilapangan sudah baik, pelayanan pengaduan juga sudah menerapkan system digital dengan memperhatikan SOP yang ada. Meskipun hingga kini bidang kebersihan masih menerima keluhan dari petugas kebersihan maupun masyarakat terkait penanganan sampah.
3. Responsibilitas kinerja Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan dalam penanganan sampah di Kota Gorontalo sudah baik yang dibuktikan dengan pelaksanaan tugas sesuai dengan regulasi yang berlaku didukung oleh pemahaman, kompetensi, dan kemampuan pegawai bidang kebersihan yang memadai. Meskipun masih terdapat kendala maupun keluhan dilapangan. Pelatihan dan training juga kurang dilakukan.
4. Akuntabilitas kinerja Dinas Lingkungan Hidup bidang kebersihan dalam penanganan sampah di Kota Gorontalo sudah dilakukan dengan baik yang dibuktikan dengan kepatuhan dan pertanggung jawaban TUPOKSI selalu disampaikan ke atasan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Meskipun terdapat pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tidak sinkron dengan jabatan yang dimiliki, sehingga hal ini bisa sewaktu-waktu bisa berakibat pada kinerja bidang kebersihan dalam menangani sampah.

### **SARAN**

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, beberapa hal yang perlu disarankan dalam penelitian ini adalah:

1. Produktivitas yang dilihat dari (1) Tenaga kerja dalam hal ini petugas kebersihan perlu ditambah agar disetiap jalur layanan baik yang masih terdata 101 jalur maupun belum, dapat terlayani dan merata penanganannya. (2) Bahan atau material seperti alat kebersihan, APD, armada kebersihan, juga tempat menyimpan alat kebersihan dan memakirkan armada sangat perlu diadakan dan ditambah

- jumlahnya. Dan dari segi (3) Modal atau anggaran juga perlu dilalokasikan dengan baik secara jelas dan tepat.
2. Responsivitas yang dilihat dari segi sikap memberikan layanan dan menanggapi keluhan secara cepat, tepat, jelas, transparan, dan sesuai prosedur yang ada kepada petugas kebersihan maupun ke masyarakat harus lebih ditingkatkan.
  3. Responsibilitas yang dilihat dari segi pemahaman dan kompetensi teknis pegawai sangat perlu didukung dengan adanya pelatihan-pelatihan, atau pemberian pengetahuan yang lebih inovatif dan mengikuti perkembangan digitalisasi dalam menangani sampah. Tak hanya itu, kesadaran dari masyarakat terkait penanganan sampah juga sangat diperlukan.
  4. Akuntabilitas yang dilihat dari segi pertanggung jawaban terhadap apa yang diwenangkan harus lebih jelas dan terarah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dan sebaiknya regulasi terkait penanganan sampah yang bisa merujuk ke semua pihak khususnya masyarakat juga lebih diperjelas dan ditegaskan.

## REFERENSI

- Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Sampah
- Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 34 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik* (9th ed.). Alfabeta, cv.
- Abdussamad, J., Tui, F. P. D., Mohamad, F., & Dunggio, S. (2022). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Melalui Program Bank Sampah Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bone Bolango. *Urnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 850–868.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, Abd. (2020). *Collaborative Governance : Dalam Perspektif Administrasi Publik* (Tim DAP Press, Ed.; 1st ed.). Program Studi Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press.
- Dawali, F. A. (2024). Analisis Kinerja Organisasi Dengan Metode Balance Scorecard Di Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/IIMB>
- Dirhamsyah. (2021). Penanganan Clearance In dan Clearance Out Kapal Berbendera Asing Dengan Sistem Inaportnet Pada PT. Usdaseroja Jaya Cabang Dumai. *Jurnal Wahana Inovasi: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat UISU*, 10(2), 254–264.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>
- Hardiyanti, K., & Subowo, A. (2019). Analisis Kinerja Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak Dalam Pengelolaan Sampah. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8.
- Pramesti, M. W. (2018). Dimensi - Dimensi Strategis Administrasi Publik dalam Islam. *POLITEA Jurnal Pemikiran Politik Islam*, 1(1), 37–48. <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/politea>
- Solihin, D. I. Y., & Aneta, A. (2020). Kepemimpinan Transformasional Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT PLN Area Gorontalo. *Journal Of Public Administration Studies*, 2(2), 90–105.
- Sulila, I. (2019). The Effect of Discipline and Work Motivation on Employee Performance, BTPN Gorontalo. *International Journal Of Applied Bussiness & International Management*, 4(3), 121–131.
- Tohopi, R., Tahir, A., Aneta, Y., & Sulila, I. (2022). Public Policy Performance Improvement through Community Empowerment in the Program Liability Housing Help in Gorontalo District. *European Journal of Science, Innovation and Technology*, 2(2). [www.ejsit-journal.com](http://www.ejsit-journal.com)
- Wibowo, S., & Shafa, H. I. (2022). Advokasi Proaktif Terhadap Tindakan Tata Usaha Negara Sebagai Alternatif Kontrol Administrasi Negara. *Sinar Dunia Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Ilmu Pendidikan*, 1(4).