

ANALISIS KINERJA ORGANISASI DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN KOTA SEMARANG

Oleh:

**Muhammad Rio Dewantoro dan Nina Widiowati
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang
Kotak Pos 12693**

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Email: muhammad.rio70@yahoo.co.id

ABSTRAKS_ The purpose of this research is for analyzing the performance of Cleanliness and Landscaping Service of Semarang City and analyzing factors that causing the performance of Cleanliness and Landscaping of Semarang City is not optimal yet. The problem that is existed in Cleanliness and Landscaping Service of Semarang City is the lack of infrastructures and the lack of human resource that causing the performance is not optimal yet. According to Dwiyanto (2002:16), the rate of organization performance from public opinion is based on five dimensions : productivity, quality of services, responsivity, responsibility and accountability.

The performance result that has done by the Cleanliness and Landscaping Service of Semarang City could be said well done enough from five dimensions above. But, to achieve good organization performance still constrained by productivity aspect, because the lack of infrastructures in Cleanliness and Landscaping of Semarang City, and in responsibility aspect the employees still confused to do their jobs because there is incompatibility of the majors that they had taken and their job so additional time is needed to train these employees first, beside that the employee with old age is also an obstacle of responsibility because they tend to be difficult to follow development.

The conclusion of this research overall is organization performance can't be said optimal yet because the productivity and responsibility aspect couldn't be well done yet.

Keywords: Organizational Performance.

1. PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk

mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik, maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut tuntutan kinerja yang baik memerlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mewujudkannya, sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Persampahan bahwa sampah telah menjadi permasalahan nasional sehingga pengelolaannya perlu dilakukan secara komprehensif dan terpadu dari hulu ke hilir agar memberikan manfaat secara ekonomi, sehat bagi masyarakat, dan aman bagi lingkungan, serta dapat mengubah perilaku masyarakat. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat Kota Semarang demi terciptanya lingkungan kota yang bersih dan sehat.

Untuk melaksanakan fungsi dinas tersebut, kinerja dan sumber daya manusia yang handal dan

profesional dalam sistem pengelolaan kebersihan merupakan modal yang kuat dalam menentukan keberhasilan Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam menciptakan lingkungan kota yang bersih dan sehat. Pada prakteknya kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang

persentasinya meningkat, namun masih belum mencapai target yang diinginkan. Hal ini terlihat dari target yang dibebankan dalam penimbunan sampah masih belum tercapai. Berikut perincian jumlah timbunan sampah selama periode 2007-2009:

Kota Semarang yang belum memenuhi dengan target, yaitu target penimbunan sampah yang ditetapkan pada tahun 2007 sebanyak 1.660.350, namun Dinas Kebersihan hanya mampu mengerjakan 1.284.800 (77,38%), pada tahun 2008 target yang ditetapkan sebanyak 1.619.250, namun Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang hanya mengerjakan 1.284.800 (79,35%). Ketidaksiesuaian antara hasil kerja dengan target yang telah ditetapkan ini akan menyebabkan kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang kurang optimal.

Berdasarkan pernyataan di atas memberikan suatu gambaran kinerja organisasi yang belum sepenuhnya menunjukkan kinerja yang baik. Maka dari itu penulis berasumsi salah satu faktor keberhasilan dari kinerja organisasi adalah tingkat produktivitas dan responibilitas. Selain itu juga adanya motivasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja yang dinilai baik perlu diberikan penghargaan agar lebih meningkatkan pelayanan. Penyelenggara yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat perlu terus melakukan upaya peningkatan, maka dari itu peneliti tertarik untuk menjadikannya sebagai tugas akhir untuk meraih gelar Sarjana yang diberi judul "ANALISIS KINERJA ORGANISASI DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN KOTA SEMARANG".

1.2 Perumusan Masalah

agar permasalahan yang dibahas dapat difokuskan. Oleh karena itu perlu dilakukan perumusan

Tabel 1.1

Hasil Timbunan Sampah yang dikerjakan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang Periode 2007-2009

| No | Sumber | Hasil Pekerjaan Timbunan Pertahun | | | Target yang dikerjakan Timbunan Pertahun | | | Presentase (%) | | |
|--------|------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|--|-----------|-----------|----------------|-------|-------|
| | | 2007 | 2008 | 2009 | 2007 | 2008 | 2009 | 2007 | 2008 | 2009 |
| 1 | Rumah tangga | 967.250 | 967.250 | 1.095.000 | 1.225.700 | 1.250.000 | 1.350.000 | 58,26 | 59,73 | 55,12 |
| 2 | Pasar | 182.500 | 182.500 | 251.850 | 250.000 | 210.000 | 292.500 | 10,99 | 11,27 | 12,68 |
| 3 | Komersial | 32.850 | 32.850 | 73.000 | 36.800 | 37.500 | 85.500 | 1,98 | 2,03 | 3,67 |
| 4 | Fasilitas Umum | 23.725 | 23.725 | 40.150 | 26.600 | 28.500 | 46.500 | 1,43 | 1,47 | 2,02 |
| 5 | Sapuan Jalan | 21.900 | 21.900 | 113.150 | 25.750 | 26.500 | 55.500 | 1,32 | 1,35 | 2,39 |
| 6 | Kawasan Industri | 45.625 | 45.625 | 113.150 | 52.500 | 53.500 | 131.500 | 2,75 | 2,82 | 5,70 |
| 7 | Saluran | 10.950 | 10.950 | 21.900 | 12.500 | 13.250 | 25.250 | 0,66 | 0,68 | 1,10 |
| Jumlah | | 1.284.800 | 1.284.800 | 1.642.500 | 1.660.350 | 1.619.250 | 1.986.750 | 77,38 | 79,35 | 82,67 |

Sumber : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang 2009

Penjelasan pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa target yang diharapkan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang belum tercapai secara maksimal, hal ini terbukti dengan hasil kinerja Dinas Kebersihan dan Petamanan

Rumusan masalah merupakan hal yang digunakan oleh penulis untuk membatasi pola pikir

masalah guna menentukan fokus dari penelitian yang ingin dikaji. Berdasarkan uraian di atas maka objek yang ingin diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Organisasi di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan tentang apa yang ingin dicapai oleh peneliti atas hasil penelitian, tujuan tersebut adalah :

1. Menganalisis Kinerja Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambahkan pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan secara lebih mendalam mengenai Analisis Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan dengan melihat produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap pencapaian kinerja organisasi dengan melihat praktiknya secara langsung pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

2. Bagi Dinas

Bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dengan melihat produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Dimana informasi tersebut dapat digunakan dalam peningkatan usaha di masa mendatang.

2. Bagi Almamater

Yaitu sebagai referensi rekan-rekan pembaca, khususnya mahasiswa FISIP jurusan Administrasi Publik yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajuk dan obyek penelitian yang sama.

1.3.3 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pengkajian dan penerapan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik sehingga memberikan manfaat yang luar biasa bagi civitas akademika di lingkungan perguruan tinggi.

1.4 Kerangka Teori

1.4.1 Organisasi

Organisasi adalah sekelompok manusia yang dengan sengaja dipersatukan dalam suatu kerjasama yang efisien untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Veithzal, 2003:56). Manusia sebagai anggota organisasi tadi masing-masing tentu mempunyai tugas pekerjaan, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi yang bersangkutan. Mereka melakukan semua itu harus dalam suatu forum pembagian kerja, pembagian waktu, dan koordinasi yang setepat-tepatnya sehingga terhindar dari pemborosan-pemborosan dan masalah-masalah.

1.4.2 Kinerja

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing dan meningkatkan kinerja organisasi, setiap organisasi, tim atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri.

Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kinerja atau performa organisasi. Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk menjamin agar aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diharapkan, diperlukan upaya manajemen dalam pelaksanaan aktivitasnya.

Menurut Sedarmayanti (2007:206), kinerja adalah hasil kerja yang didapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Kinerja atau *performance* mengenai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning organization* (Mardiasmo, 2006:25).

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2007:2) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Pekerja memainkan peran penting atas keberhasilan organisasi seberapa baik seorang pemimpin mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi kinerja individu, unit kerja dan seluruh organisasi.

Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi,

motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja, Kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut (Wibowo, 2007:4).

Dengan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang berhasil dicapai oleh seseorang atau kelompok pegawai pada suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya.

1.4.3 Konsep Kinerja

Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi karena apapun organisasinya kinerja merupakan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan organisasi. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu di dalamnya memiliki kinerja yang baik. 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. Dengan demikian, ada kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja organisasi dengan kinerja individu atau sumber daya manusia.

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Pada awalnya, orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Menurut Andersen (dalam Sudarmanto, 2009:7), paradigma produktivitas yang baru adalah paradigma kinerja secara actual yang menuntut pengukuran secara aktual keseluruhan kinerja organisasi, tidak hanya efisien atau dimensi fisik, tetapi juga dimensi non fisik (*intangible*).

1.4.4 Pengukuran/Penilaian Kinerja Organisasi

Pengalolahan sumber daya manusia agar sejalan arh visi dan misi organisasi tadi, dapat ditempuh melalui perancangan atau desain perilaku SDM yang sesuai dengan kopotensi inti organisasi, untuk dapat mengetahui sejauh mana keberadaan, peran, dan kontribusi sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi, tentu diperlukan pengukuran kinerja (*performance measurement*). Tanpa adanya evaluasi atau pengukuran kinerja dalam mencapai tujuan organisasi, maka tidak dapat diketahui penyebab ataupun kendala-kendala kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan.

Menurut Dwiyanto (dalam Sudarmanto 2009:16), menyatakan indikator dalam menilai kinerja birokrasi publik meliputi :

1. Produktivitas yaitu konsep ini tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, namun juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas diperluas pada seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas pelayanan yaitu kinerja pelayanan juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan organisasi publik terhadap masyarakat. Karena sekarang ini, kualitas pelayanan menjadi cenderung penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak terjadi kasus ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan dari suatu organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang didapat, dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Penggunaan kepuasan masyarakat menjadi keuntungan karena informasi tentang kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.
3. Responsivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih rakyat. Kinerja organisasi publik tidak hanya biasa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dimulai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau

kegiatan organisasi itu dianggap benar sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

1.5 Fenomena Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada konsep awal tentang abstraksi suatu fenomena sosial yang terjadi dalam masyarakat, yang didalam penelitian ini adalah Analisis Kinerja Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

Sesuai yang tertera pada visi dan misi organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang yaitu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang yang memiliki tujuan mewujudkan lingkungan kota Semarang yang bersih, indah dan sehat, namun pada kenyataannya kondisi lingkungan kota Semarang masih belum mencerminkan visi yang ditetapkan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang untuk menciptakan kota yang bersih, indah dan sehat yang pada akhirnya mampu menyejahterakan masyarakat. Pada kenyataannya dalam melaksanakan program-programnya masih banyak permasalahan dari pihak pelaksana dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penulis menggunakan beberapa fenomena Analisis Kinerja untuk menganalisis kinerja organisasi pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Fenomena yang akan diteliti dalam Analisis Kinerja Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang adalah:

1. Kinerja Birokrasi Publik ini diukur dengan dimensi :
 - a. Produktivitas
 - a) Efisiensi pekerjaan yang dilakukan
 - b) Efektivitas pekerjaan yang dilakukan
 - c) Kualitas hasil pekerjaan sesuai dengan ketentuan.
 - b. Kualitas pelayanan

- a) Kualitas layanan yang diberikan organisasi publik kepada masyarakat
- b) Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan
- c. Responsibilitas
 - a) Persyaratan administrasi sesuai dengan tatanan administrasi
 - b) Prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan
- d. Responsivitas
 - a) Sikap aparat birokrasi dalam memproses keluhan dari pengguna jasa
 - b) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai refrensi bagi perbaikan penyelenggaraan layanan pada masa mendatang
 - c) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku
- e. Akuntabilitas
 - a) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat
 - b) Pelayanan yang diberikan bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat

1.6 Operasionalisasi Konsep

Dalam mengadakan penelitian, kita harus mengerti konsep utama yang digunakan. Konsep-konsep yang ada harus dioperasionalkan dengan maksud agar penelitian ini dapat dijalankan sesuai dengan alur pikir penelitian dan teori yang digunakan.

Kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang yang baik nantinya memiliki dampak baik bagi organisasi untuk meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas kepada masyarakat. Fenomena kinerja dilihat dari beberapa dimensi, yaitu :

- a. Produktivitas, kendalanya adalah kurangnya sarana dan prasarana untuk pengangkutan dan pengelolaan sampah sehingga pengangkutan sampah belum optimal. Hal ini yang menyebabkan produktivitas di Dinas Kerbersihan dan Pertamanan Kota Semarang belum optimal.
- b. Responsibilitas, kendalanya adalah sumber daya manusia yang tingkat pendidikannya masih rendah sehingga dalam melakukan pekerjaan terkadang mereka masih sering bingung dalam melakukan pekerjaan yang sesuai prosedur yang ada, faktor usia juga bisa mempengaruhi responsibilitas karena untuk menetapkan administrasi yang selalu berkembang susah untuk diikuti oleh yang usianya tua. Hal ini yang menyebabkan produktivitas di Dinas Kerbersihan dan Pertamanan Kota Semarang belum optimal.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian yang dikemukakan tersebut diatas penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran secara rinci mengenai objek atau subjek amatan. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang

sudah diteliti. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan-lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2000:6).

Penelitian kualitatif bersumber pada falsafah fenomenologis Aplikasi penelitian kualitatif dalam penelitian ilmu-ilmu social dilakukan dengan langkah-langkah yaitu merumuskan masalah sebagai fokus penelitian, mengumpulkn data lapangan, menganalisis, merumuskan hasil studi, dan menyusun rekomendasi untuk perbaikan kinerja dalam bidang ini. Melalui penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif ini, peneliti bermaksud mendiskripsikan kinerja organisasi yang mengambil lokus penelitian di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

1.7.2 Pemilihan Informan

Dalam penelitian kualitatif informan atau sampel tidak dapat dipilih secara mutlak, di penelitian ini adalah kualitatif yang menggunakan *key informan* sebagai subyek penelitian. Kemudian untuk menganalisa perkembangan informasi maupun sumbernya maka teknik pengambilan sampel secara “*snowball sampling*”.

Penentuan sample dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapang dan selama penelitian berlangsung. Cara yaitu, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan; selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap. Praktek sepertinya inilah yang oleh Bogdan dan Biklen (dalam Sugiyono, 2009:219) disebut dengan “*snowballing*”.

Di dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah :

1. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Masyarakat Kota Semarang dan pegawai kebersihan

1.7.3. Sumber Data

Untuk menunjang penelitian ini, data yang akan digunakan berupa :

a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Data primer didapat dari wawancara terhadap informan, informasi observasi lapangan yang dilakukan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dihimpun pihak lain berupa buku-buku, referensi, dan sumber data kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian, bisa meliputi tentang data sejarah organisasi, struktur organisasi dan lain-lain.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini diambil dari sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Yang dimaksud dengan data primer adalah yang data yang diperoleh langsung dari lapangan (praktis), sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Untuk memperoleh data primer melalui studi langsung di lapangan dengan melalui observasi dan wawancara. Sedangkan untuk data sekunder mencari data dengan menelaah buku-buku kepustakaan, referensi seperti makalah ilmiah, laporan hasil penelitian yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Interview atau wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

1.7.5 . Analisis dan Intreprestasi Data

a. Analisis Data

Analisis data, menurut Patton (dalam Moelong, 2000:103) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian, Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimensi dari wawancara, informasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktifitas penyajian data serta menyimpulkan data.

Setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah, maka langkah selanjutnya ialah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusun dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya. Kategori-kategori itu dilakukan sambil membuat *koding*. Tahap akhir dari analisis data ini adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data. Setelah selesai tahap ini, mulailah kini tahap penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substansif dengan menggunakan beberapa metode tertentu.

Menggunakan model interaktif (Miles dan Huberman, 2007:15-17) yaitu dengan menggunakan tiga hal utama diatas yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai suatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar,

untuk membangun wawancara umum yang disebut 'analisis'.

Analisis model interaktif (Miles dan Huberman, 2007:15-17), yaitu :

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data
- c. Penarikan Kesimpulan

2. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

2.1 Pembahasan Kinerja Organisasi di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang

Kinerja organisasi adalah hasil kinerja yang dicapai organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab pegawai, atau gambaran mengenai besar kecilnya hasil yang dicapai dari suatu kegiatan baik dilihat secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan visi dan misi organisasi. Kinerja organisasi di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dilihat dari lima fenomena-fenomena kinerja organisasi yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari hasil pengamatan yang berhasil peneliti dapatkan mengenai kelima fenomena tersebut, kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dapat dikatakan cukup baik dari keseluruhan karena dari kelima fenomena tersebut rata-rata telah diterapkan dengan baik. Namun untuk mencapai kinerja organisasi yang baik, masih terkendala pada sisi produktivitas karena pelaksanaan kinerja belum dikatakan baik jika memiliki kendala karena kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Kebersihan dan pada sisi responsibilitas karena masih karena masih ada pegawai yang kebingungan dalam melaksanakan pekerjaan mereka karena ketidaksesuaian jurusan kuliah dengan pekerjaan mereka sehingga diperlukan waktu tambahan untuk mentraining pegawai-pegawai ini lebih dahulu, selain itu pegawai dengan usia tua juga menjadi kendala responsibilitas karena mereka cenderung sulit untuk mengikuti perkembangan administrasi

Berikut adalah paparan analisis penelitian mengenai kinerja organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dengan mengacu pada lima fenomena kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

2.1.2 Produktivitas

Produktivitas merupakan rasio antara input dan output yang tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, namun juga mengukur efektivitas pelayanan. Setiap tahunnya Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang menyusun Sasaran Kinerja Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang yang bertujuan untuk mengatur kedisiplinan pegawai dimana setiap pegawai diukur pencapaian target atau standarnya. Jadi masing-masing pegawai akan berlomba-lomba untuk melaksanakan pekerjaan karena mereka memiliki target dan standar yang nantinya akan berdampak pada karir dan kesejahteraan mereka. Sistem ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang..

Dalam proses pencapaian produktivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang yang menjadi kendala utama dalam pencapaian produktivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk melakukan program yang telah direncanakan sesuai dengan waktunya dan pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) yang masih terkendala karena banyaknya penyalahgunaan lahan yang seharusnya digunakan untuk ruang terbuka hijau malah dijadikan daerah perdagangan, industri, pemukiman dan sarana jalan. Permasalahan lainnya yang dihadapi adalah masih kurangnya komitmen pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya dan untuk masuk kerja tepat waktu.

Beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang diantaranya adalah meningkatkan pembinaan dan pemahaman masyarakat secara intensif dan berkelanjutan (*sustainable*) akan upaya 5R (*reduce, reuse, recycle, recovery, replace*) terkait dengan pengelolaan dan pembangunan persampahan serta mengembangkan dan menerapkan sistem insentif dan disinsentif dalam pelaksanaan 5R dan peningkatan cakupan pelayanan dan kualitas sistem pengelolaan dengan memaksimalkan pemanfaatan sarana maupun prasarana persampahan. Permasalahan yang dihadapi untuk meningkatkan produktivitas adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan kurangnya komitmen pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya dan untuk masuk kerja tepat waktu. Cara meningkatkan produktivitas itu sendiri adalah dengan membuat program pembelian sarana dan prasarana untuk segera dilaksanakan supaya pengelolaan sampah agar lebih maksimal. Kalau mengenai Ruang Terbuka Hijau RTH itu merupakan tugas Pemkot untuk membuat kebijakan mengenai Ruang Terbuka Hijau RTH itu sendiri baru kemudian kami dapat membuat dan memelihara taman-taman kota. Sedangkan untuk masalah pegawai kami sudah mendapat solusinya yaitu pembuatan program evaluasi kerja harian pegawai berbasis android yang harus diisi setiap hari oleh pegawai untuk memantau pekerjaan mereka yang diberi nama E-Kinerja.

2.1.2 Kualitas Layanan

Kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi. Pelayanan publik merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah

atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat karena pemerintah dan Negara didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal berdasarkan paradigma *new public service* menurut Agus Dwiyanto yaitu :

Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas Pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga Negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu mengikuti perkembangan masyarakat. (Dwiyanto, 2008:140)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat Kota Semarang, Dinas Kebersihan dan Pertamanan telah memberikan usaha yang cukup baik dalam memberikan pelayanan di bidang kebersihan dan pertamanan di Kota Semarang dengan cara selalu merespon keinginan dan aspirasi publik.

Sesuai dengan tugas pokok Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang yaitu melaksanakan urusan kebersihan dan pertamanan. Dinas Kebersihan dan Pertamanan senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan sehingga tercapai visi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang untuk mewujudkan lingkungan Kota Semarang yang bersih, indah dan sehat.

2.1.3 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan peioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga. Dalam pembahasan ini mengacu pada kemampuan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kebersihan dan keindahan taman di Kota Semarang.

Untuk merespon kebutuhan masyarakat, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang memiliki dua buah sistem yaitu email dan sistem LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat). Masyarakat yang melakukan pengaduan melalui email semarangkota.co.id akan langsung direspon oleh admin pengaduan yang merupakan bagian dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang kemudian akan langsung diproses keluhannya, mengenai keluhan maupun aspirasi yang membutuhkan biaya yang cukup besar akan diajukan ke Pemerintah Kota Semarang sebagai program untuk tahun anggaran berikutnya, sedangkan untuk masyarakat yang melakukan pengaduan melalui LAPOR, maka pengaduan ini akan langsung diterima oleh pihak Kepresidenan yang selanjutnya akan dicarikan solusinya kemudian dikembalikan ke Dinas Kebersihan dan Pertamanan untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut.

Dalam satu bulam terakhir sudah terdapat 35 laporan dari masyarakat yang masuk ke email Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang, dan pada akhirnya ke 35 laporan tersebut sudah dapat diselesaikan dengan baik. Laporan yang datang dari masyarakat biasanya berupa kebersihan jalan protokol, pohon yang tumbang, sisa rempelan pohon yang ditebang maupun lampu taman yang rusak. Untuk menghadapi masalah-masalah seperti itu, Kepala Dinas biasanya menugaskan petugas lapangan yang bekerja di daerah tersebut untuk segera menangani permasalahan itu, sehingga sebisa mungkin keluhan masyarakat dapat direspon secara cepat. Kemudian untuk program yang menjadi prioritas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang telah berjalan dengan baik sesuai apa yang diharapkan meskipun belum sepenuhnya mampu terpenuhi. Kesimpulannya, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang telah mewujudkan responsivitas dalam proses pelayanan kinerja organisasi dengan pengaduan melalui email maupun *website* LAPOR.

2.1.4 Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990 dalam Agus Dwiyanto, 2006:51)

Usaha yang dijalankan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang agar berjalan sesuai dengan prinsip administrasi yang telah ditentukan yaitu bekerja sesuai tupoksi masing-masing dan bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ukuran responsibilitas bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dalam menjalankan program-program yaitu setiap program memiliki target waktu yang telah ditentukan Pemerintah Kota. Dengan adanya target

waktu tersebut Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang berusaha menjalankan apa yang menjadi kewajibannya dalam melayani masyarakat untuk mengelola sampah dan pemeliharaan maupun pembangunan taman di Kota Semarang. Dalam memberikan pelayanan sebagai tugas pokok dan fungsi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan pembahasan yang dilakukan, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dalam proses tanggung jawab telah menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dengan mengakomodir kepentingan masyarakat sesuai dengan kemampuan Dinas Kebersihan Kota Semarang.

Dalam proses untuk menjalankan tanggung jawab Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang menghadapi kendala bahwa masih ada pegawai Dinas yang kebingungan dalam melakukan pekerjaan mereka karena ketidaksesuaian jurusan kuliah dengan pekerjaan mereka sehingga diperlukan waktu tambahan untuk mentraining pegawai-pegawai ini lebih dahulu, selain pegawai dengan usia tua juga menjadi kendala tanggung jawab karena mereka cenderung sulit untuk mengikuti perkembangan administrasi.

Faktor pendukung dari tanggung jawab di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang adalah saling memotivasi antar pegawai dengan dukungan dari pimpinan dan ketegasan dari pimpinan, karena pimpinan yang tegas pasti dapat memberikan arahan kepada pegawai sehingga pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

2.1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi

publik tunduk pada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat (Agus Dwiyanto, 2006:51). Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Hal yang utama dari akuntabilitas itu sendiri adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan pelayanan yang diberikan bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Target yang ingin diharapkan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang adalah perluasan daerah cakupan pengelolaan sampah, penambahan kendaraan pengangkut sampah dan rehabilitasi serta pembangunan taman. Sejauh ini Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang berusaha maksimal untuk mencapai target sesuai dengan yang direncanakan. Sejauh ini target-target yang ditetapkan telah terwujud seperti cakupan daerah pengelolaan sampah telah berhasil ditambahkan sebanyak 2%, kendaraan pengangkut sampah sudah ditambah sebanyak 5 buah dan jumlah taman yang direhabilitasi mencapai 15 taman, namun untuk pembangunan taman, Dinas Kebersihan dan Pertamanan masih belum memenuhi target pembangunan 2 buah taman. Sejauh ini taman yang dibangun baru 1 buah. Hambatan yang dihadapi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dalam proses akuntabilitas adalah Laporan Capaian Kinerja dan Keuangan yang setiap tahunnya selalu kami berikan kepada Walikota sebagai salah satu bukti kinerja kita dalam satu tahun anggaran terakhir tidak bisa diakses secara umum oleh publik, sehingga masyarakat belum bisa melakukan monitoring dan evaluasi setiap program yang

dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. Namun Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang meyakinkan bahwa jika terdapat uang sisa anggaran baik karena program tidak jadi dilaksanakan maupun anggaran pengeluaran lebih kecil maka uang sisa tersebut akan dikembalikan ke kas Pemerintah Kota.

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan, target Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang adalah pengelolaan sampah dan pemeliharaan RTH. Sampai saat ini ternyata mereka bisa melakukannya, selain itu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang juga mempertanggungjawabkan pekerjaannya yang diserahkan kepada Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang untuk selanjutnya diserahkan kepada walikota Semarang.

3. Kesimpulan

3.1 Kinerja Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat di tarik kesimpulan bawah kinerja organisasi pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang masih belum optimal. Hal ini dapat di lihat dari dimensi kinerja organisasi yaitu produktivitas, kualitas layanan responsivitas dan responsibilitas, akuntabilitas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Produktivitas

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang telah berhasil menjalankan program-program yang menjadi target utamanya meskipun masih terdapat kendala yang dihadapi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang yaitu kekurangan sarana dan prasarana dalam menjalankan tugas organisasi dan komitmen pegawai yang masih kurang untuk mengerjakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sehingga

menyebabkan pencapaian produktivitas yang kurang baik karena efisiensi dan efektivitas pekerjaan yang dilakukan menjadi tidak optimal karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya menjadi lebih lama.

2. Kualitas Layanan

Dalam kualitas layanan masyarakat merasa layanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan sudah dikerjakan dengan optimal. Berbanding lurus dengan usaha yang dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang untuk mewujudkan lingkungan Kota Semarang yang bersih, indah dan sehat.

3. Responsivitas

Responsivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dapat dikatan cukup baik karena Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang telah merespon kebutuhan masyarakat dengan memberikan sebuah media penyaluran aspirasi maupun keluhan masyarakat melalui 2 buah media yaitu email dan website yang diberi nama LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang mana aspirasi maupun keluhan tersebut akan direspon secara langsung apabila ditunjukkan melalui email Dinas Kebersihan dan Pertamanan. Sedangkan apabila masyarakat mengajukan pengaduannya melalui website LAPOR maka pengaduan akan dikirimkan secara langsung kepada presiden. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang memfokuskan program pengembangan kinerja pengelolaan sampah dan pengelolaan Ruang Terbuka Hijau sebagai prioritas utama yang masih belum bisa tercapai dengan baik karena masih ada beberapa daerah yang belum mendapatkan fasilitas pengangkutan dan

pengelolaan sampah oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

4. Responsibilitas

Sesuai tugas pokok dan fungsi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang telah berusaha memberikan pelayanan dengan maksimal dan transparan. Dalam proses responsibilitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dengan mengakomodir kepentingan masyarakat sesuai dengan kemampuan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang dan persyaratan administrasi. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang menghadapi kendala bahwa masih ada pegawai Dinas yang kebingungan dalam melakukan pekerjaan mereka karena ketidaksesuaian jurusan kuliah dengan pekerjaan mereka sehingga diperlukan waktu tambahan untuk mentraining pegawai-pegawai ini lebih dahulu, selain pegawai dengan usia tua juga menjadi kendala responsibilitas karena mereka cenderung sulit untuk mengikuti perkembangan administrasi.

5. Akuntabilitas

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan masyarakat melalui pengelolaan sampah dan pemeliharaan ruang terbuka hijau. Bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat, segala bentuk program yang dilaksanakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang belum mampu dipertanggungjawabkan secara terbuka dan transparan, sehingga dalam proses akuntabilitas yang terbuka dan transparan kepada masyarakat belum mampu dipenuhi oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Handoko, T. Hani. 2003. Manajemen, Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Kast, Fremont E dan James E Rosenzweig. 2002. Organisasi dan manajemen. Jakarta : Bumi Aksara
- Mardiasmo. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Milles dan Huberman, 2007. Analisis Data Kualitatif (Tentang Metode-Metode Baru). Yogyakarta.
- Moleong, J.Lexi. 2000. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rodakarya
- Rivai, Veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Edisi Kedua)*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Sedarnayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 2008. Metode Penelitian Survei. Yogyakarta : LP3ES.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta Bandung.

Wibowo. 2009. Manajemen Kinerja, Edisi Kedua. Jakarta : PT RajaGrafind Persada.

Sumber Lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Persampahan.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008, tentang organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang;

Peraturan Walikota Semarang No. 38 tahun 2008, tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kebersihan dan Pertamanan.