

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Yogyakarta secara nasional maupun internasional, dikatakan sebagai miniaturnya Indonesia setelah DKI Jakarta atau penduduk internasional lebih mengenal kota lainnya seperti Bali dari pada kabupaten/kota lainnya yang ada di Indonesia. Indonesia yang luas wilayahnya mencapai 1,904,569 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 237.556.363 jiwa, memiliki 33 provinsi dengan 399 kabupaten dan 98 kota<sup>1</sup> dengan berbagai macam suku bangsa dan budaya yang dimilikinya, tentunya termasuk sebuah bangsa yang cukup besar berdasarkan luas wilayah dan jumlah penduduk yang ada, Yogyakarta hanyalah sebagian kecil saja dari Bangsa Indonesia.

Yogyakarta dikenal baik oleh banyak orang secara internasional dibandingkan Indonesia itu sendiri. Padahal Yogyakarta hanyalah kota kecil yang memiliki luas wilayah 32,5 Km<sup>2</sup> (1,02% dari luas wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta) dengan jumlah penduduk 388.627 jiwa<sup>2</sup>. Jika dilihat perbandingannya dengan tiga kabupaten lainnya yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, maka luas wilayah Yogyakarta adalah yang terkecil dibandingkan dengan yang lainnya. Kemudian untuk melihat hasil volume

---

<sup>1</sup><http://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia>. Di akses pada 29 Juli 2011.

<sup>2</sup> Sensus Penduduk 2010, D.I. Yogyakarta Dalam Angka 2011.

sampah serta perbandingan di tiga kabupaten tahun 2001- 2009 dan kota Yogyakarta tahun 2007-2011 sebagai berikut :

**Gambar 1. Volume Sampah Kota Yogyakarta Tahun 2001-2009**



**HASIL KERJASAMA**

**Sharing Biaya O&M TPA Piyungan**  
(berdasar volume sampah yang masuk ke TPA Piyungan)

TAHUN	YOGYAKARTA	SLEMAN	BANTUL	TOTAL
2001	599.315.100	100.923.900	42.620.600	742.859.600
2002	738.743.348	124.403.380	52.536.149	915.682.877
2003	895.340.064	150.774.056	74.882.580	1.120.996.700
2004	1.035.636.080	174.399.716	86.616.364	1.296.652.160
2005	1.281.383.021	215.784.182	107.171.697	1.604.338.900
2006	1.571.617.344	264.659.480	131.446.176	1.967.723.000
2007	1.789.138.080	301.289.850	149.639.070	2.240.067.000
2008	1.853.113.821	355.260.163	153.626.016	2.362.000.000
2009	1.934.115.000	547.563.000	121.222.000	2.602.900.000

Dari data volume sampah Yogyakarta diatas, Yogyakarta diatas menunjukkan bahwa Yogyakarta termasuk penghasil sampah yang cukup tinggi. Hal ini cukup realistis karena Yogyakarta termasuk kategori permukiman perkotaan, dimana permukiman di perkotaan merupakan produsen sampah terbesar, kira-kira 60-70 % dari total timbunan sampah (Tuti Kustiah, 2005:3).

Dari data-data yang peneliti amati diatas, persoalan sampah di Yogyakarta menjadi persoalan yang cukup serius, apalagi jika pemerintah

Yogyakarta tidak dapat menangani persoalan tersebut dengan baik dan tepat melalui kebijakan-kebijakan penanganan sampah yang ada. Untuk itu saya selaku peneliti cukup tertarik untuk meneliti lebih lanjut, bagaimana pemerintah Kota Yogyakarta menangani persoalan sampah melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan dan bagaimana implementasi kebijakan tersebut dapat direalisasikan sesuai dengan tujuan dan harapan dari pemerintah melalui kebijakan yang ada. Sehingga Yogyakarta tidak lagi terjebak pada paradigma lama dalam penanganan sampah dengan cara mengumpulkan sampah di tempat pembuangan sementara (TPS), kemudian diangkut ke tempat pembuangan akhir (TPA) di Piyungan, Bantul. Dimana berdasarkan teori yang ada, jika sistem tersebut terus berlangsung, maka sampah yang terkumpul di TPA akan semakin banyak, sehingga akan semakin besar pula biaya yang harus dikeluarkan untuk menangani persoalan sampah tersebut.

Aktifitas manusia dalam memanfaatkan alam selalu meninggalkan sisa yang dianggapnya sudah tidak berguna lagi sehingga diperlakukannya sebagai barang buangan yang disebut sampah. Sampah secara sederhana diartikan sebagai sampah organik dan anorganik yang dibuang oleh masyarakat dari berbagai lokasi di suatu daerah. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa factor, diantaranya adalah volume sampah yang sangat besar sehingga melebihi kapasitas daya tampung tempat pembuangan sampah akhir (TPA), pengelolaan sampah dirasakan tidak memberikan dampak positif kepada lingkungan, dan kurangnya dukungan kebijakan dari pemerintah, terutama dalam

memanfaatkan produk sampingan dari sampah yang menyebabkan tertumpuknya produk tersebut di tempat pembuangan akhir (TPA).

Sampah merupakan masalah yang dihadapi hampir seluruh Negara di dunia. Tidak hanya di Negara-negara berkembang, tetapi juga di Negara-negara maju, sampah selalu menjadi masalah. Rata-rata setiap harinya kota-kota besar di Indonesia menghasilkan puluhan ton sampah. Sampah-sampah itu diangkut oleh truk-truk khusus dan dibuang atau ditumpuk begitu saja di tempat yang sudah disediakan tanpa ada pengolahan lagi. Dari hari ke hari sampah itu terus menumpuk dan terjadilah bukit sampah seperti yang sering kita lihat.

Secara teoritik, se-Yogyakarta untuk mengatasi persoalan sampah mengharuskan dilakukannya pergeseran pendekatan dari pendekatan ujung-pipa (*end-pipe of solution*) ke pendekatan sumber. Dengan pendekatan sumber, maka sampah ditangani pada hulu sebelum sampah itu sampai ke tempat pengolahan akhir (hilir). Pada prinsipnya, pendekatan sumber menghendaki dikurangnya produk sampah yang akan dikirim ke tempat pengolahan akhir. Cara yang dapat ditempuh untuk mengurangi sampah antara lain pemilahan sampah dan penerapan prinsip 3R(Reduce, Reuse, Recycle)atau pengurangan, penggunaan kembali dan mendaur ulang sampah.

Selain itu cukup menarik pula bagi peneliti ketika mengamati secara langsung kota yang memiliki semboyan “Kota Ramah Lingkungan”, Yogyakarta termasuk kota yang bersih, indah dan nyaman sehingga mendapatkan penghargaan adipura atas prestasi yang dimiliki, terutama

dibidang kebersihan lingkungan yang menjadi salah satu kunci penting sehingga dapat menarik setiap orang untuk berkunjung ke Yogyakarta sebagai Kota Pariwisata, terlepas dari persoalan dan keterbatasan yang ada di Yogyakarta.

Jadi dikala banyaknya kabupaten/kota di Indonesia menjadikan sampah menjadi persoalan klasik yang tiada ujung mendapatkan solusi yang konkrit untuk diselesaikan, bagi Yogyakarta hal tersebut tidaklah menjadi persoalan yang begitu rumit, karena dapat terselesaikan dengan baik melalui kebijakan yang ada. Selain sebagai motivasi untuk menjadikan Yogyakarta sebagai kota yang bersih dan ramah lingkungan, hal tersebut dilakukan pula dalam rangka turut mensukseskan program pemerintah secara nasional, yaitu “Go Green Indonesia”. Maka Yogyakarta dengan segenap pemikiran dan kepeduliannya terhadap persoalan tersebut, mencoba untuk memberikan solusi atas persoalan lingkungan terutama sampah dengan mengeluarkan berbagai macam kebijakan yang berkaitan dengan persoalan tersebut.

Pembangunan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat terus berjalan seiring dengan perkembangan masyarakat itu sendiri. Dalam proses pembangunan tersebut, di samping manfaat positif sebagai hasil pembangunan yang dinikmati sekarang ini, pada kenyataannya juga banyak kegiatan pembangunan yang telah mengakibatkan kemerosotan serta kerusakan lingkungan, kemudian menimbulkan kerugian dan mengancam kelestarian lingkungan, yang akhirnya menjadi ancaman pembangunan dan kehidupan manusia itu sendiri.

Meminjam istilah Emil Salim, manusia hidup di perahu yang sama yang bernama Bumi. Jika sebagian kelompok melubangi perahu tersebut, tidak hanya si pembuat lubang itu yang akan tenggelam, tetapi semuanya. Banyak orang yang ingin memberikan andil yang berarti dalam memelihara perahu tersebut. Namun, banyak yang tidak tahu caranya, banyak yang tidak bisa membedakan tindakan mana yang membahayakan dan mana yang aman bagi lingkungan. Sehubungan dengan itu, ada sebuah pedoman yang praktis, sangat berguna bagi masyarakat agar mereka bisa memberikan andilnya dalam menjaga lingkungan. Namun, pedoman itu tidak akan banyak berguna tanpa dilandasi kesadaran dan kedisiplinan dalam menjaga lingkungan.

Melihat kebijakan pemerintah yang proaktif terhadap persoalan dan memiliki kepedulian yang besar terhadap lingkungan, karena berkaitan dengan persoalan kesehatan masyarakat. Saya selaku peneliti sekali lagi sangat ingin mengetahui bagaimana hasil dari implementasi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Yogyakarta dalam menangani persoalan sampah, sehingga kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien, atau bisa dikatakan bahwa kebijakan tersebut berhasil, meskipun belum 100% adanya. Sehingga peneliti mengambil judul “Persepsi Masyarakat Kota Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penanganan Sampah di Kota Yogyakarta (Studi Kasus: di Dusun Tukagan, Tegalpanggung, Daurejan, Kota Yogyakarta Tahun 2014)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari paparan di atas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap penanganan sampah di Dusun Tukangan, Tegalpanggung, Danurejan, Kota Yogyakarta tahun 2014?
2. Factor-faktor apa yang mempengaruhi penanganan sampah di Dusun Tukangan, Tegalpanggung, Danurejan, Kota Yogyakarta tahun 2014?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap penanganan sampah di dusun Tukangan Kelurahan Tegalpanggung Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta tahun 2014.
2. Untuk mengetahui Factor-faktor apa yang mempengaruhi penanganan sampah di dusun Tukangan Kelurahan Tegalpanggung Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta tahun 2014.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Dapat memberikan pengetahuan bagaimana implementasi kebijakan pemerintah yang efektif dan efisien mengenai penanganan sampah di Kota Yogyakarta sehingga Kota Yogyakarta mendapatkan penghargaan adipura dari pemerintah pusat sebagai kota terbersih dan indah se Indonesia serta dapat memberikan rasa puas terhadap masyarakat Kota Yogyakarta.

## 2. Secara Praktis

Dapat memberikan pemahaman baru pada semua pimpinan pemerintah (Bupati/Walikota) sebagai *decisions maker* bagaimana implementasi kebijakan yang baik, efektif dan efisien sehingga dapat berjalan sesuai dengan harapan seperti yang tercantum dalam sebuah kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut. Sehingga masyarakat merasakan kepuasan tentang penanganan sampah yang sering menjadi permasalahan kota.

## E. Kerangka Dasar Teori

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, komoditi pelayanan publik adalah jasa publik, yaitu jasa yang mengingat sifatnya menyangkut orang banyak, maka pengelolaan, produksi dan jual belinya diletakkan di bawah kontrol pemerintah.<sup>3</sup>

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Lebih lanjut Munir mengilustrasikan tentang pelayanan itu sebagai berikut : A memerlukan surat keterangan tentang jati diri pegawai di

---

<sup>3</sup> Sinambela, Lijan, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.



organisasi X, B adalah petugas yang berwenang di organisasi X dan memproses surat yang diperlukan oleh A. Apa yang dilakukan B inilah yang dinamakan pelayanan. Pelayanan dapat juga didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang, dan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Di sini diketahui bahwa pelayanan terjadi adanya kegiatan yang dilakukan baik yang berinteraksi langsung dengan orang yang dilayani maupun dengan dibantu oleh peralatan (mesin) untuk memberikan kepuasan dan pelanggan/masyarakat.

Pelayanan adalah kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen, dan atau pemakai industri, serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya.<sup>4</sup> Pendapat Stanton ini menggambarkan bahwa pelayanan itu tidak sebatas sebagai penjualan produk saja namun juga meliputi kegiatan lainnya yang mungkin tidak jelas bentuknya akan tetapi bertujuan untuk menyediakan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Dalam hal ini kepuasan pelanggan menjadi patokan bagi landasan pemberian pelayanan.

Menyimak pernyataan-pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa sudah menjadi tugas pemerintah untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

---

<sup>4</sup> Soetrisno, L. 1995. *Menuju Masyarakat Partisipatif*. Yogyakarta : Kanisius.

Bagaimana pemerintah menjalankan aktivitasnya sehingga masyarakat merasa senang dan selalu berkeinginan untuk kembali meminta pelayanan.

## 2. Pelayanan Masyarakat

Pengertian jasa atau pelayanan sebagai berikut:

“Jasa/pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya tidak teraba (*intangibles*), pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa yang lain. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin tidak diperlukan penggunaan benda yang nyata (*tangibles*). Akan tetapi, sekalipun penggunaan benda itu perlu namun tidak terdapat pemindahan hak milik atas benda itu perlu namun tidak terdapat pemindahan hak milik atas benda tersebut (pemilikan permanent).<sup>5</sup>

Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Davidow, (dalam Lovelock, 1988: 18), menyebutkan bahwa:

“Pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility or value to the customer*). Lebih lanjut Lovelock (1988: 19) menyebutkan pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang baik pula. Hal terpenting adalah membuat setiap orang dalam, organisasi pada kualitas”.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung secara terus menerus. Lebih lanjut Moenir mengemukakan bahwa layanan yang diperlukan manusia ada dua (2) jenis layanan yaitu fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi masyarakat atau

---

<sup>5</sup> Soesanto, Astrid. S. 1995 *Sosiologi Pembangunan*. Bandung : Bina Cipta.

negara). Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari tiga (3) macam dalam Manajemen Pelayanan Umum yaitu:

a. Pelayanan dengan bentuk lisan

Pelayanan bentuk lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, maka harus memperhatikan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam bentuk proses penyelesaiannya.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Setiap individu ingin mendapat pelayanan yang baik, karena pelayanan sifatnya sudah universal berlaku kepada siapa

saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan seperti:

Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat sehingga sangat terasa tegaknya disiplin dalam melaksanakan tugas, baik disiplin dalam hal menempati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan pekerjaan.

- 1) Memperoleh pelayanan yang secara wajar tanpa menggerutu, sindiran atau untaian kata lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- 2) Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan “tidak pandang bulu”. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib maka hendaknya
- 3) kepada seluruh masyarakat diwajibkan untuk mengantri sebagaimana yang lainnya, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat

dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi jika para pengguna jasanya mendapatkan produk yang mereka inginkan. Jika demikian halnya maka yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli adalah raja menjadi sangat penting dan menjadi konsep mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.<sup>6</sup>

Permintaan pelayanan kepada masyarakat akan selalu meningkat baik kualitas maupun kuantitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Guna memenuhi tuntutan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat disatu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan di sisi lain.

Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan pemerintah dewasa ini perlu diarahkan pada pemberdayaan masyarakat dan bukan untuk menyuburkan ketergantungan. Dalam situasi dimana sumber-sumber publik semakin langka keberadaannya perlu dikembangkan pemberdayaan dikalangan masyarakat dan aparatur

---

<sup>6</sup> Sumardjo, U.2004. *Pemerintahan Desa dan Kelurahan*. Edisi Revisi, Bandung : Tarsito.

karena dapat mengurangi beban pemerintah dalam pelayanan masyarakat. Peran dan posisi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat harus diubah. Peran yang selama ini sukar mengatur dan minta dilayani menjadi suka dilayani suka mendengar tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat.<sup>7</sup>

Dalam perkembangan berikutnya ternyata hakekat pelayanan kepada masyarakat bukan semata-mata persoalan administrasi belaka seperti pemberian izin dan pengesahan / pemenuhan kebutuhan fisik seperti pengadaan pasar dan puskesmas tetapi ia mencakup persoalan yang lebih mendasar yakni pemenuhan keinginan / kebutuhan pelanggan. Hal ini wajar karena dalam setiap organisasi, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan tuntutan yang wajib dipenuhi. Kualitas pelayanan dan keputusan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya berdampak besar pada perkembangan dan kelangsungan misi suatu organisasi.

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah memberikan penghargaan-penghargaan pada tiap unit pelayanan yang dianggap telah memberikan pelayanan yang terbaik sistem dan prosedur pelayanan peningkatan perilaku staf dan pimpinan instansi dalam menyediakan pelayanan dan evaluasi kepuasan masyarakat.

---

<sup>7</sup> Wiyono, Suko. 2006. *Otonomi Daerah Dalam Negara Hukum Indonesia*. Jakarta: Faza Media

Untuk tujuan yang sama, banyak negara melakukan reformasi manajemen pemerintah dengan mendorong tanggungjawab pembuatan keputusan dari bawahan, meningkatkan penggunaan sektor privat untuk memberikan pelayanan publik dalam konsentrasi yang lebih besar pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga negara sebagai pelanggan. Sehingga pada giliran dan standart kinerja organisasi publik akan sama tinggi dengan kinerja organisasi bisnis, bahkan dengan demikian tingginya tuntutan dalam pelayanan masyarakat membuat administrasi publik bergerak lebih “*businesslike*”

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintah maupun swasta. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya kepuasan pengguna jasa masyarakat. Kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara klien dan *customers* dan yang memberi pekerjaan. Jika hal ini terjadi maka akan memunculkan adanya suap, sebab bagi orang-orang yang membayar suap kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Kecepatan kerja yang didasarkan pada suatu imbalan kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa hormat pengguna jasa terhadap suatu organisasi.

Agar aktivitas pengambilan keputusan lebih dekat dan mengutamakan pelayanan pelanggan, maka perlu diciptakan struktur organisasi aspiratif dan adaptif, yakni struktur yang lebih desentralisasi. Dengan demikian pemimpin yang berjiwa wirausaha secara naluri mencoba pendekatan yang desentralisasi dengan mengarahkan banyak keputusan kepinggiran atau menekan otoritas keputusan yang kebawah dengan membuat hierarki menjadi datar (flat) dan memberi orientasi kepada pegawainya.

Dalam konsep manajemen pelayanan memudahkan wewenang dengan tidak hanya sekedar mendelegasikan kepada bawahan. Secara kelembagaan upaya untuk mendekatkan pengambilan keputusan dengan pengguna jasa memang perlu perubahan kelembagaan dan pembangunan kelembagaan. Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau deferensi, menyebutkan bahwa:

- 1) Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan deferensi horizontal yang menekankan *deferensi personal*.
- 2) Dalam hal *option for coordinationment* dengan *standardization of output* dan *standardization of skill*.
- 3) Dalam hal *information processing* agar didasarkan pada *organic structure* yang memiliki *a high information processing*, yakni kapasitas yang cepat dan akurat.



### 3. Bentuk-bentuk Pelayanan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersifat nyata dan memuaskan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa bentuk pelayanan mengemukakan bentuk-bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:

#### a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas).Bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

#### b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugasnya.Sistem layanan pada abad ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan terdiri dari dua golongan yaitu:

- 1) Layanan berupa petunjuk, informasi yang sejenisnya ditujukan kepada orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi dan lembaga.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, keluhan pemberian dan lain sebagainya.

### 3) Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan sebagian besar dilakukan oleh petugas tingkat *menengah* dan bawah. Karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Berdasarkan urutan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus jelas dan rapi serta sistematis. Dengan diketemukannya bentuk-bentuk pelayanan diatas dapat memberikan pilihan kepada organisasi, instansi atau lembaga tentang bentuk apa yang paling tepat diberikan untuk melayani masyarakat, sehingga dalam kegiatan melayani kepentingan masyarakat petugas yang melaksanakan pelayanan tidak merasa kesulitan dan masyarakat bisa melayani dengan baik.

## 4. Strategi Peningkatan Pelayanan Masyarakat

Ada empat macam strategi yang bisa dipakai untuk menyusun strategi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, yaitu:

### 1) *Growth Strategies* (Strategi Pertumbuhan)

Terdiri dari dua pilihan strategi yaitu suatu strategi pelayanan yang difokuskan pada pengembangan pemberian pelayanan pada program-program pelayanan yang telah ada sesuai dengan portfolio (posisi dan tupoksinya), disebut dengan *consentration growth strategy*. Misalnya dengan

mengembangkan pemberian pelayanan secara horizontal yaitu mendirikan pelayanan di tempat lain atau dengan meningkatkan kapasitas produksi pelayanan. Hal ini dilakukan baik dengan sumber-sumber sendiri (internal) ataupun lewat kolaborasi, akuisisi atau merger (eksternal) dengan pihak lain.

Atau pengembangan pelayanan secara vertikal dengan mengontrol saluran supply dan distribusi. Selain itu bila pengembangan pelayanan dilakukan dengan menambah jumlah dan jenis program pelayanan yang telah ada di portfolionya, ini disebut dengan *diversification growth strategy*, yang bisa dilakukan secara konsentrik dengan mengarahkan pada diversifikasi produk pelayanan yang sejenis dan diversifikasi secara konglomerasi yang diarahkan pada pengembangan produk layanan yang tidak sejenis.

2) *Retrenchment Strategies* (Strategi Meningkatkan Efisiensi)

Ada tiga macam strategi, yaitu: *turnaround*, *diversment*, *liquidation*:

- a) Strategi perputaran dipakai bila kinerja organisasi menurun tetapi prospek untuk melakukan revitalisasi masih baik atau masih dimungkinkan dengan alasan

produk pelayanan masih berada pada jalur bisnis yang benar dan dibutuhkan masyarakat.

- b) Strategi divestasi dilakukan bila strategi perputaran tidak memungkinkan lagi dilaksanakan karena organisasi pelayanan tidak mampu lagi menawarkan portfolio program pelayanan yang benar.
- c) Strategi likuidasi yaitu strategi penghentian secara formal kegiatan pelayanan pada umumnya lewat menjual sebanyak mungkin asset dan mendistribusikan prosesnya kepada para kreditor dan stakeholders.

### 3) *Stability Strategies* (Strategi Stabilisasi)

Strategi ini didesain untuk melindungi posisi dan keberadaan organisasi dilingkungannya. Ada empat varian strategi, yaitu:

- a) *Status Quo Strategi*, dipakai untuk mempertahankan status dan arah organisasi yang ada sekarang.
- b) *Captive Strategy*, digunakan untuk melindungi organisasi dari lingkungan merongrong.
- c) *Pause Strategi*, dipakai untuk penyesuaian diri yang tepat karena adanya pertumbuhan efisiensi atau perubahan organisasi yang substansial;
- d) *Incremental Strategy*, dipakai bila organisasi membutuhkan perubahan yang bertahap.

#### 4) *Collaborative Strategies* (Strategi Kolaborasi)

Strategi ini terdiri dari tiga macam, yaitu: (a) *Resource Sharing*, pihak yang terlibat saling berbagai sumber yang mereka miliki atau akan dimiliki untuk meningkatkan efisiensi pelayanan; (b) *Join Venture*, adanya komitmen diantara dua organisasi atau lebih untuk menangani kebutuhan masyarakat diantaranya secara bersama; (c) *Strategic Allances*, adanya komitmen dua organisasi atau lebih untuk menyatukan kekuatan yang dimiliki yang diarahkan terhadap sejumlah isu strategi guna mencapai tujuan yang mereka inginkan.

#### 5. **Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Sedangkan untuk definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada

untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; sudah sesuai dengan pedoman prosedur pelayanan
- b. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; yang diberikan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat
- c. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. **Kemampuan Petugas Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam

memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

- g. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. **Keadilan mendapatkan Pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. **Kewajaran Biaya Pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. **Kepastian Biaya Pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. **Kepastian Jadwal Pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga

dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

- n. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasatenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Untuk merealisasikan falsafah bisnis yang mengacu pada kepuasan konsumen dan masyarakat, pihak perusahaan dituntut untuk memahami secara benar tentang perilaku dan sikap konsumen. Dengan mengetahui dan memahami perilaku konsumen, maka nantinya dalam praktek tidak banyak mengalami hambatan yang berarti.

## **F. Penanganan Sampah**

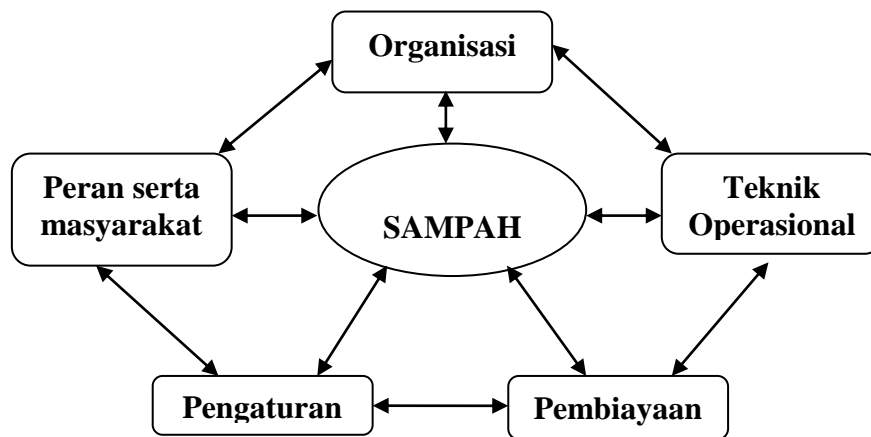
### **1. Sistem Pengelolaan Sampah**

Sistem pengelolaan sampah adalah proses pengelolaan sampah yang meliputi 5 (lima) aspek/komponen yang saling mendukung dimana antara satu dengan yang lainnya saling berinteraksi untuk mencapai tujuan (Dept. Pekerjaan Umum, SNI 19-2454-2002). Kelima aspek tersebut meliputi: aspek teknis operasional, aspek organisasi dan manajemen, aspek hukum dan peraturan, aspek pembiayaan, aspek peran



serta masyarakat Kelima aspek tersebut di atas ditunjukkan pada gambar 2.1 berikut ini. Dari gambar tersebut terlihat bahwa dalam sistem pengelolaan sampah antara aspek teknis operasional, organisasi, hukum, pembiayaan dan peran serta masyarakat saling terkait, tidak dapat berdiri sendiri.

**Gambar 2.** Skema Manajemen Pengelolaan Sampah.



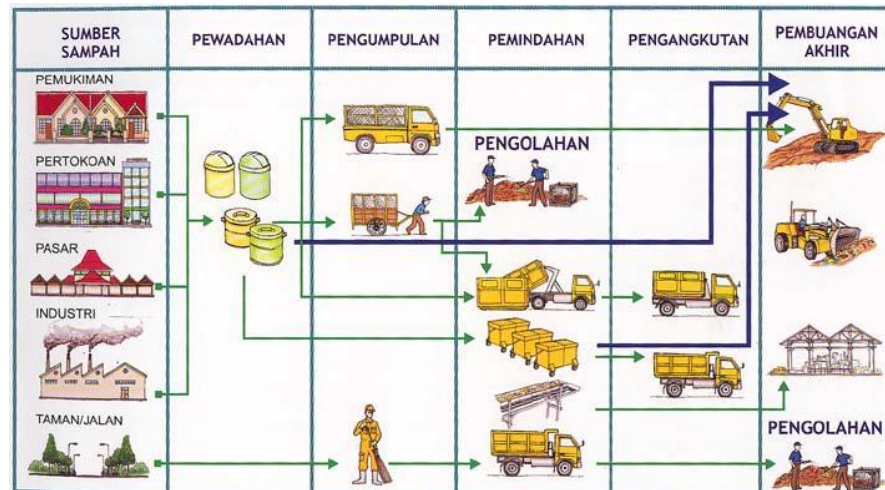
(Sumber : Departemen Pekerjaan Umum, (SNI 19-2454-2002).

## 2. Aspek Teknik Operasional

Aspek Teknis Operasional merupakan komponen yang paling dekat dengan obyek persampahan. Menurut Hartoyo (1998:6), perencanaan system persampahan memerlukan suatu pola standar spesifikasi sebagai landasan yang jelas. Spesifikasi yang digunakan adalah Standar Nasional Indonesia (SNI) Nomor 19-2454-2002 tentang Tata Cara Pengelolaan Sampah di Permukiman. Teknik operasional pengelolaan sampah bersifat integral dan terpadu secara

berantai dengan urutan yang berkesinambungan yaitu: penampungan/pewadahan, pengumpulan, pemindahan, pengangkutan, pembuangan/pengolahan.

**Gambar 3.** Teknis Operasional Pengelolaan Sampah



Sumber: Standar Nasional Indonesia(SNI 19-2454-2002))

Aspek Teknik Operasional merupakan salah satu upaya dalam mengontrol pertumbuhan sampah, namun pelaksanaannya tetap harus disesuaikan dengan pertimbangan kesehatan, ekonomi, teknik, konservasi, estetika dan pertimbangan lingkungan (Tchobanoglous,1997:363).

**a. Penampungan sampah**

Proses awal dalam penanganan sampah terkait langsung dengan sumber sampah adalah penampungan. Penampungan sampah adalah suatu cara penampungan sampah sebelum dikumpulkan, dipindahkan, diangkut dan

dibuang ke TPA. Tujuannya adalah menghindari agar sampah tidak berserakan sehingga tidak mengganggu lingkungan. . Faktor yang paling mempengaruhi efektifitas tingkat pelayanan adalah kapasitas peralatan, pola penampungan, jenis dan sifat bahan dan lokasi penempatan (SNI 19-2454-2002)

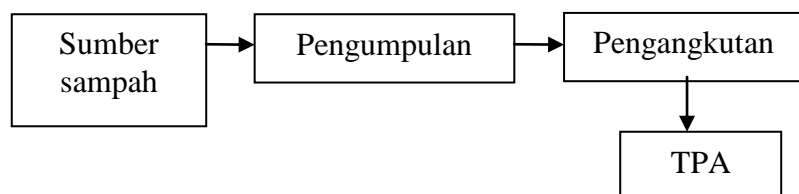
#### **b. Pengumpulan sampah**

Pengumpulan sampah adalah cara proses pengambilan sampah mulai dari tempat penampungan sampah sampai ke tempat pembuangan sementara. Pola pengumpulan sampah pada dasarnya dikempokkan dalam 2 (dua) yaitu pola individual dan pola komunal (SNI 19-2454-2002) sebagai berikut :

##### **1) Pola Individual**

Proses pengumpulan sampah dimulai dari sumber sampah kemudian diangkut ke tempat pembuangan sementara/ TPS sebelum dibuang ke TPA.

**Gambar 4.** Pola Pengumpulan Sampah Individual Tak Langsung

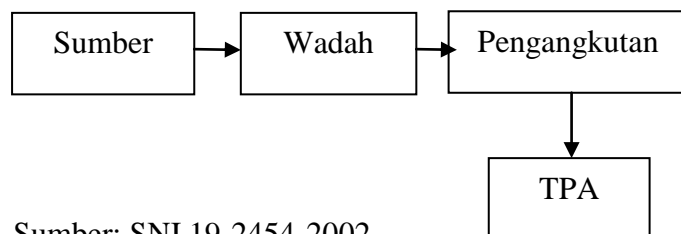


(Sumber: SNI 19-2454-2002)

## 2) Pola Komunal

Pengumpulan sampah dilakukan oleh penghasil sampah ke tempat penampungan sampah komunal yang telah disediakan / ke truk sampah yang menangani titik pengumpulan kemudian diangkut ke TPA tanpa proses pemindahan.

**Gambar 5.** Pola Pengumpulan Sampah Komunal



### c. Pemindahan sampah

Proses pemindahan sampah adalah memindahkan sampah hasil pengumpulan ke dalam alat pengangkutan untuk dibawa ke tempat pembuangan akhir. Tempat yang digunakan untuk pemindahan sampah adalah depo pemindahan sampah yang dilengkapi dengan container pengangkut dan atau ram dan atau kantor, bengkel (SNI 19-2454-2002). Pemindahan sampah yang telah terpilah dari sumbernya diusahakan jangan sampai sampah tersebut bercampur kembali (Widyatmoko dan Sintorini Moerdjoko, 2002:29).

### d. Pengangkutan sampah

Pengangkutan adalah kegiatan pengangkutan sampah yang telah dikumpulkan di tempat penampungan sementara atau dari tempat sumber sampah ke tempat pembuangan akhir. Berhasil tidaknya penanganan sampah juga tergantung pada sistem pengangkutan yang diterapkan. Pengangkutan sampah yang ideal adalah dengan truck container tertentu yang dilengkapi alat pengepres, sehingga sampah dapat dipadatkan 2-4 kali lipat (Widyatmoko dan Sintorini Moerdjoko, 2002:29). Tujuan pengangkutan sampah adalah menjauhkan sampah dari perkotaan ke tempat pembuangan akhir yang biasanya jauh dari kawasan perkotaan dan permukiman.

**e. Pembuangan akhir sampah**

Pembuangan akhir merupakan tempat yang disediakan untuk membuang sampah dari semua hasil pengangkutan sampah untuk diolah lebih lanjut. Prinsip pembuangan akhir sampah adalah memusnahkan sampah domestik di suatu lokasi pembuangan akhir. Jadi tempat pembuangan akhir merupakan tempat pengolahan sampah. Menurut SNI 19-2454-2002 tentang Teknik Operasional Pengelolaan Sampah Perkotaan, secara umum teknologi pengolahan sampah dibedakan menjadi 3 metode yaitu:

### **1) Metode *Open Dumping***

Merupakan sistem pengolahan sampah dengan hanya membuang/ menimbun sampah disuatu tempat tanpa ada perlakuan khusus/ pengolahan sehingga sistem ini sering menimbulkan gangguan pencemaran lingkungan.

### **2) Metode *Controlled Landfill* (Penimbunan terkendali).**

Controlled Landfill adalah sistem open dumping yang diperbaiki yang merupakan sistem pengalihan open dumping dan sanitary landfill yaitu dengan penutupan sampah dengan lapisan tanah dilakukan setelah TPA penuh yang dipadatkan atau setelah mencapai periode tertentu.

### **3) Metode *Sanitary landfill* (Lahan Urug Saniter)**

Sistem pembuangan akhir sampah yang dilakukan dengan cara sampah ditimbun dan dipadatkan, kemudian ditutup dengan tanah sebagai lapisan penutup. Pekerjaan pelapisan tanah penutup dilakukan setiap hari pada akhir jam operasi.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat (rujukan: UU no 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah).

## **G. Defenisi Konseptual dan Operasional**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan diberikan sudah sesuai pedoman presedur pelayanan secara sederhana untuk mempermudah masyarakat dalam kepuasan penanganan sampah
2. Persyaratan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat
3. Kejelasan petugas pelayanan dalam penanganan sampah sudah sesuai dengan tugas dan wewenang yang diberikan oleh unit kerjanya..
4. Kedisiplinan petugas pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh unit kerjanya dan tidak terdapat penyalahgunaan wewenang
5. Tanggung jawab petugas pelayanan di masyarakat sudah mencakup penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan sehingga tidak terdapat keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik
6. Kemampuan petugas pelayanan sudah sesuai dengan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas
7. Kecepatan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu target pencapaian yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan sudah sesuai tanpa membedakan golongan atau status masyarakat

9. Kesopanan dan keramahan petugas dinilai dari sikap dan perilaku yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan adab yang berlaku dalam lingkungan desa tersebut
10. Kewajaran biaya pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat yaitu Rp. 10.000/bulan sudah sesuai dengan pelayanan yang diperoleh masyarakat sehingga tidak terdapat keluhan
11. Kepastian biaya pelayanan yang diberikan untuk masyarakat sudah ditentukan dan tidak terdapat pembayaran di luar biaya yang ditentukan
12. Kepastian jadwal pelayanan sudah sesuai dengan waktu pelaksanaan yang ditetapkan oleh unit kerja pelayanan publik
13. Kenyamanan lingkungan yang diberikan oleh unit pelayanan publik sudah sesuai dengan prosedur yang ada sehingga tercipta lingkungan yang bersih, rapi dan teratur membuat masyarakat merasa nyaman dan puas.
14. Keamanan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur hukum yang terdapat dipelayanan publik sehingga masyarakat merasa nyaman menggunakan pelayanan yang diberikan

Faktor-faktor atau variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penanganan sampah di dusun Tukangan Kelurahan Tegalpanggung Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.



- b.** Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
  - 2) Unit Kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
  - 4) Kepastian Waktu  
Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- c.** Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- d.** Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- e.** Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- f.** Kelengkapan sarana dan prasana Tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- g.** Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- h.** Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

- i. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap penanganan sampah di dusun Tukangan Kelurahan Tegalpanggung Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta tahun 2014, menurut metodenya termasuk penelitian deskriptif evaluasi. Menurut Sugiyono, penelitian evaluasi bermaksud membandingkan suatu kejadian atau kegiatan dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi sebagai penelitian berarti akan berfungsi untuk menjelaskan fenomena.

### **2. Populasi Dan Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya akan dijadikan subyek penelitian, dan dianggap sebagai wakil dari keseluruhan populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian warga Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan minimal 10 kali jumlah variable yang diteliti. Untuk mendapatkan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu warga Kota Yogyakarta yang berusia minimal 18 tahun penuh atau sudah dewasa (pasal 421 dan 426 KUH Perdata).

### **3. Subjek Penelitian**

Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Yogyakarta. Dalam hal ini peneliti mengambil sebagian dari masyarakat yang berdomisili di dusun

Tukangan Kelurahan Tegalpanggung Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta tahun 2014.

#### **4. Jenis Data**

Data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini maka penulis akan menggunakan data sebagai berikut :

##### **a. Data Primer**

Data yang diperoleh atau dikumpulkan dengan jalan penulis mengadakan wawancara langsung atau kunjungan ke masyarakat yang berdomisili di dusun Tukangan Kelurahan Tegalpanggung Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta tahun 2014.

##### **b. Data Sekunder**

Data yang dikumpulkan dengan mencatat dari buku-buku, artikel peraturan-peraturan, serta mencatat dari instansi langsung yang berkaitan dengan penelitian, serta dokumen-dokumen laporan tahunan tentang kebijakan-kebijakan selama ini mengenai penanganan sampah di dusun Tukangan Kelurahan Tegalpanggung Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta tahun 2014.

#### **5. Metode Pengumpulan Data**

##### **a. Wawancara**

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mencari sumber data secara langsung kepada responden yang dikehendaki dengan cara memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden dan hasil dari wawancara tersebut menjadi data yang diteliti dalam sebuah penelitian.

##### **b. Dokumentasi**

Pengumpulan data berdasarkan dari dokumen-dokumen, data catatan yang ada berupa arsip-arsip, grafik, tabel, monografi, dan lain-lain.

c. Survey

Pengumpulan dengan metoda survey dilakukan secara langsung maupun tidak langsung kepada Warga Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul yang mengikuti program e-KTP. Dalam survey ini penulis menggunakan proporsi 5% dari jumlah warga di dusun Tukangan Kelurahan Tegalpanggung Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta tahun 2014.

## 6. Tehnik Analisis Data

Dalam penelitian ini, tehnik analisis data yang di pakai adalah model analisis interaktif. Model ini di kemukakan oleh Miles dan Huberman, analisis data berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

a. *Data collection* ( Pengumpulan data)

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu aspek deskripsi dan refleksi, catatan diskripsi merupakan data Alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan, dirasakan, serta yang didapat sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran pribadi terhadap fenomena yang dijumpai peneliti.

Catatan refleksi adalah catatan yang memuat kesan, komentar, dan tafsiran peneliti tentang fenomena yang dijumpainya

serta merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Catatan ini didapatkan oleh peneliti memulai wawancara dengan beberapa informan.

b. *Data reduction* ( reduksi data)

Karena ketika peneliti melakukan observasi lapangan dan mewawancarai beberapa objek di lapangan maka akan menimbulkan kerumitan karena terlalu banyak data yang di dapat peneliti. Maka dari itu haru ada reduksi data atau merangkum data yang telah di dapat supaya lebih fokus pada tujuan penelitian.

a. *Data display* (penyajian data)

Setelah data di reduksi maka perlu adanya data display atau penyajian data. Penyajian data ini adalah menguraikan data yang telah di rangkum mengambil yang pokoknya menjadi uraian singkat sesuai dengan fokus penelitian.

b. *Conclusion drawing/verification*

Setelah data di sajikan dalam bentuk uraian singkat atau sejenisnya, maka perlu adanya penarikan kesimpulan dalam penelitian ini. Supaya penelitian tersebut tidak seperti cerita belaka, karena peneliti menyimpulkan dari hasil data yang sudah di sajikan tersebut.

Ini analisis data kualitatif menurut pendapat Miles dan Huberman, sebagaimana siklus yang dilakukan seperti bagan di bawah ini:

**Gambar 6.** Komponen dalam analisis data (*interactive model*)

