**DAMPAK IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN KOORDINASI**

**TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

**DI KOTA TANJUNGPINANG**

**PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**(Studi Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 14 Tahun 2009**

**Tentang Sistem Pengelolaan Sampah)**

# **Oleh : Fitri Kurnianingsih \*)**

# **Abstract**

*Implementation of a policy on waste management system and coordination between the Department of City Planning, cleanliness, burial and landscaping, Department of Public Works and the Environment Agency allegedly does not operate effectively so that the impact on people's satisfaction Tanjungpinang of Kepulauan Riau Province.*

*The method used is explanatory survey method. Method not only explain or describe the empirical facts that encountered in the field but also will explain the impact analysis either partially or simultaneously between the variables that are the focus of research. This research was conducted using a quantitative approach. Judging from the level of research, this study is the verification for testing the hypothesis. Meanwhile, based on its shape is placed on the study of causality (causality). Where it is intended to investigate the causal relationship between the variables of policy implementation and coordination with community satisfaction in the waste management system.*

*Implementation of policy and coordination simultaneously provides considerable impact and significant to people's satisfaction at the City Tanjungpinang, Kepulauan Riau Province (61.7%). This implies that the system of waste management policy implementation and coordination that have been implemented by the Department of City Planning, cleanliness, burial and landscaping, Department of Public Works and the Environment Agency does not operate effectively, so that the impact on public satisfaction in Tanjungpinang. Besides, people's satisfaction Tanjungpinang in the waste management system is not only affected by the implementation of policies and coordination of sheer will, but there are other variables involved influence (38.3%)*

*Policy implementation in the waste management system partially provide the most substantial and significant impact on people's satisfaction in Tanjungpinang in coordination compare (37.0%). This means that the implementation of policies in the waste management system is more dominant in improving public satisfaction in Tanjungpinang. As for the aspects of policy implementation greatest influence until the smallest to the satisfaction of the people in a sequence are aspects of the information, the contents of the policy, the distribution potential and support. Aspects most influence information (15.4%), meaning that these aspects of the most dominant in influencing people's satisfaction while support aspects small effect (2.9%), meaning that these aspects are not too dominant in influencing people's satisfaction.*

*Coordination partially positive and significant impact on people's satisfaction Tanjungpinang (24.7%). This implies that coordination is one of the factors that contribute to improving people's satisfaction with regard to the waste management system in Tanjungpinang. The dimensions of the coordination of the greatest to the smallest influence on satisfaction sequentially society is surveillance, monitoring and assessing the habits of conflicting elements, providing clarity of authority and responsibility, effective communication facilities and coordination as one of leadership ability. Dimensional control, surveillance and assessing the habits of the elements that are contrary greatest influence (12.5%), the meaning is that this dimension is very dominant in influencing people's satisfaction. While the dimensions of coordination as one of the leaders influence the ability of small (2.5%), meaning that this dimension is not too dominant in influencing public satisfaction Tanjungpinang.*

*Keyword : Implementation of a policy and coordination toward people's satisfaction*

1. **Latar Belakang Penelitian**

Hakikat lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah pemberian otonomi kepada daerah yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Oleh karena itu pembangunan yang dilaksanakan sekarang ini membawa banyak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Perubahan ini, di satu sisi mendorong suatu pertumbuhan dalam kehidupan masyarakat, di sisi lain perubahan yang ditimbulkan oleh pembangunan dapat berakibat semakin meningkatnya akan kebutuhan, dalam kuantita dan mutu atau kualitas serta dalam bentuk jenis keperluan yang harus dipenuhi dan ditanggapi oleh pemerintah. Salah satu sasaran pembangunan adalah meningkatkan pelayanan umum yang makin adil dan merata, serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Warga masyarakat sebagai subyek dan obyek pembangunan, dan pemerintah berfungsi mengarahkan, membimbing dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat tersebut. Kegiatan warga masyarakat dan kegiatan pemerintah bersifat saling mengisi, saling menunjang dan saling melengkapi dalam mencapai tujuan pembangunan nasional.

Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan umum sehingga tingkat kepuasan masyarakat tercapai secara maksimal tidak dapat dihindari. Sebagai contoh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Presiden Jokowi hanya 57,5%, ini menandakan bahwa tingkat kepuasan publik terhadap pemerintah rendah juga diikuti oleh rendahnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kabinet kerja pimpinan Presiden Jokowi (Sumber : Hasil Survey Indo Barometer, 7 April 2015). Dengan demikian, dianggap tuntutan ini pada saat sekarang telah bergeser menjadi suatu keharusan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Selain itu, perkembangan masyarakat yang semakin hari semakin dinamik dengan tingkat penghidupan dan pendidikan yang semakin baik pula, secara perlahan telah membuat warga negara menyadari posisinya dalam berhadapan dengan pemerintah, yaitu bahwa mereka harus dilayani dan bukan sebaliknya. Dalam konteks Indonesia, konsep birokrasi lebih sering dipahami dan diartikan sebagai aparatus pemerintah, atau individu pejabat publik. Hal ini mengharuskan birokrasi mengubah posisi dan peran yang selama ini dilakukannya, dari orientasi dilayani menjadi orientasi melayani publik.

Sejalan dengan pendapat Ndraha (1997:73) bahwa “pemerintah adalah sebuah badan yang memproduksi, mendistribusi atau menjual pemenuhan kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan sipil” Keluhan dan tuntutan masyarakat itu merupakan tantangan sekaligus peluang bagi aparatur di dalam melaksanakan fungsinya, baik pada masa kini maupun pada masa yang akan datang. Berkaitan dengan hal itu maka peningkatan kemampuan aparatur untuk mampu bekerja secara produktif dan tanggap terhadap tuntutan kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan secara maksimal, perlu dilaksanakan secara berkesinambungan. Perkotaan sebagai pusat dari kegiatan ekonomi dengan produktivitasnya yang tinggi dan infrastrukturnya yang lebih lengkap telah menjadi faktor penarik bagi penduduk di luar wilayah perkotaan untuk mendapatkan pekerjaan dengan harapan dapat mencapai taraf hidup yang lebih baik. Terdapat banyak keuntungan ekonomi dengan tumbuh dan berkembangnya kota-kota akibat meningkatnya jumlah aktivitas ekonomi, walaupun demikian pada saatnya nanti keuntungan tersebut akan tertekan (terkompensasi) dengan sendirinya akibat yang akan muncul yaitu meningkatnya biaya-biaya sosial. Pada kondisi demikian, akan dapat mencapai skala disekonomis tentunya biaya sosial akan menjadi mahal. Meningkatnya biaya sosial setiap aktivitas ekonomi dalam kehidupan masyarakat kota maka akan terjadi kemunduran kualitas lingkungan kota itu sendiri. Kemunduran kualitas lingkungan dapat dirasakan dari kemacetan lalu-lintas, pencemaran udara, kebisingan bunyi mesin kendaraan, kekumuhan akibat kotoran sampah kota dan limbah industri.

Persoalan persampahan merupakan hal yang sangat krusial, bahkan dapat diartikan sebagai masalah kultur karena dampaknya mengenai berbagai sisi kehidupan terutama di kota besar. Meningkatnya biaya sosial setiap aktivitas ekonomi dalam kehidupan masyarakat perkotaan khususnya di Kota Tanjungpinang, maka akan terjadi kemunduran kualitas lingkungan kota itu sendiri. Kemunduran kualitas lingkungan dapat dirasakan dari kemacetan lalu lintas, pencemaran udara, kebisingan bunyi mesin kendaraan, kekumuhan akibat kotoran sampah kota dan limbah industri, kurang tertatanya taman-taman kota dengan baik dan lain-lain.

Sampah merupakan suatu masalah yang selalu timbul di kota besar dan pembangunan yang terjadi di perkotaan selalu diiringi dengan pertambahan jumlah penduduk. Tingkat kebutuhan manusia yang semakin meningkat tentunya memerlukan berbagai kebutuhan pasokan dan produk konsumsi yang menggunakan kemasan mempengaruhi timbunan sampah yang ada di kota-kota besar. Istilah sampah pasti sudah tidak asing lagi ditelinga kita, dan jika memndengar istilah sampah, pasti yang terlintas dalam benak kita adalah setumpuk limbah yang menimbulkan aroma busuk tak sedap yang saangat menyengat. Sampah diartikan sebagai material sisa yang tidak diinginkan setelah berakhirnya suatu proses yang cenderung merusak lingkungan disekitarnya. Dalam proses alam, sebenarnya tidak ada konsep sampah, yang ada hanya produk-produk yang dihasilkan setelah dan selama proses alam itu berlangsung. Pertambahan jumlah penduduk, peningkatan konsumsi masyarakat dan aktivitas kehidupan masyarakat di perkotaan, menyebabkan bertambahnya volume dan jenis sampah, serta karakteristik sampah yang semakin beragam. Sampah yang ditimbulkan dari aktivitas dan konsumsi masyarakat perkotaan ini, telah menjadi permasalahan lingkungan yang harus ditangani oleh setiap pemerintah kota dengan dukungan partisipasi aktif dari masyarakat perkotaan itu sendiri.

Sistem pengelolaan sampah di perkotaan salah satu hal yang sangat penting untuk menangani kebersihan kota mulai dari pengumpulan, pengangkutan dan sampai pembuangan sampah di tempat pembuangan akhir. Semakin lama semakin meningkat sejalan dengan bertambahnya penduduk kota dengan bertambahnya penduduk kota maka produksi sampah kota semakin bertambah sehingga upaya penanganan sampah mengalami peningkatan. Kenyataan yang demikian, sejalan dengan itu upaya pengelolaan kebersihan kota secepat peningkatan timbunan sampah yang terjadi, sebab itu perlu diupayakan suatu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelola kebersihan dengan memberdayakan segenap sumber daya yang ada termasuk di dalamnya pemberdayaan partisipasi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pemerintah Kota Tanjungpinang, dalam hal ini Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman sebagai *leading sector* dalam pengeloaan sistem persampahan berkoordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup berkewajiban mengupayakan penanganan sampah kota tersebut secara optimal. Oleh karena itu, seiring dengan terbitnya Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No. 14 Tahun 2009 Tentang Sistem Pengelolaan Sampah, dimana ruang lingkup Peraturan Daerah ini adalah sistem pengelolaan sampah yang dilaksanakan secara terpadu dan terkoordinir dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat. Disamping itu, pelaksanaan koordinasi secara operasional antara Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman, Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup dalam penanganan persampahan harus terus dilakuan demi tercapainya kota yang bersih.

Permasalahan koordinasi yang belum berjalan dengan baik berkaitan dengan pengeloaan sampah adalah seperti ketika pada saat sampah diangkut dan dibuang yang telah dijadwalkan sebagai standar baku pada Satuan Kerja Perangkat Daerah kurang berjalan dengan baik, termasuk pengambilan sampah ke masyarakat dengan motor sampahpun sudah sering tidak jelas jadwalnya. Pada Dinas Pekerjaan Umum dari fakta yang ada mereka kurang menyesuaikan jadwalnya dengan yang ada di Dinas Kebersihan, sehingga pada saat diperlukan pengerukan sampah secara cepat tidak dapat dilakukan dengan baik. Artinya, semua aparatur yang ada baik di DTKKPP maupun PU belum bekerja secara sungguh-sungguh menuju terciptanya pelayanan yang berkualitas dan kepuasan terhadap masyarakat.

Usaha pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan disegala bidang termasuk penangan masalah persampahan senantiasa memerlukan keterpaduan dan singkronisasi antara proses kerja pemerintah dengan kepentingan publik sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang terkonsentrasi pada upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan efektif, sehingga penting dilakukan berbagai upaya dan peningkatan kemampuan kerja pegawai pemerintah dalam rangka keberhasilan untuk mewujudkan suatu lembaga pemerintahan yang berwibawa, bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme akan menjadi nyata dengan didasarkan pada upaya mengefektifkan koordinasi. Terkait dengan konsep koordinasi, Sugandha (1999:12) mengemukakan bahwa “koordinasi merupakan penyeimbang dari prinsip spesialisasi atau pembagian pekerjaan”. Oleh karena itu koordinasi mengandung makna adanya keterpaduan atau keserasian serta kebersamaan seluruh tindakan yang dijalankan oleh organisasi.

Berbagai upaya untuk menciptakan lingkungan kota yang bersih, indah dan nyaman telah dilakukan oleh pemerintah. Upaya-upaya itu ialah berupa penyempurnaan peraturan perundang-undangan di tingkat nasional dan penyebarannya menjadi peratuan daerah di tingkat regional, penataan ruang kota, perbaikan dan pembangunan sarana/prasarana dan penataan kelembagaan secara institusional. Ketertarikan terhadap fokus penelitian ini didasarkan karena dewasa ini persoalan pengelolaan persampahan bukanlah soal yang sederhana serta bukan semata-mata persoalan lingkungan hidup tetapi berkaitan dengan dampak yang tidak hanya terbatas antar wilayah. Pemerintah Kota Tanjungpinang berkewajiban mengupayakan penanganan permasalahan persampahan tersebut di atas secara optimal. Warga kota berkewajiban membayar retribusi sebagai konsekuensi dari pelayanan yang diperoleh. Sebaiknya aturan-aturan yang mengatur tentang kewajiban warga kota yang membiayai upaya kebersihan kota dan lain-lainnya ditata dalam pelaturan daerah begitu juga dengan pelayanan, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya pengelolaan lingkungan perkotaan agar tercapai sasaran kota yang bersih, indah dan nyaman.

Fokus masalah bukan pada sampahnya, tetapi apa yang harus dilakukan terhadap sampah tersebut. Oleh karena itu kemajuan suatu bangsa tercermin dari sistem penanganan atau pengelolaan sampah yang ada. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pola penanganan pengelolaan kebersihan yang dilakukan di Kota Tanjungpinang belum sesuai dengan kaidah lingkungan. Pada umumnya sampah hanya dikumpulkan dari berbagai tempat (rumah tangga, pasar, industri dll) dan selanjutnya ditumpuk pada suatu lokasi (mengumpulkan masalah dari berbagai penjuru dan menumpukkan masalah tersebut pada suatu lokasi) yang dikenal sebagai Tempat Pembuangan Akhir (TPA) tanpa pengelolaan yang memadai (sebagai *open dumping*) sehingga menimbulkan berbagai masalah lingkungan dan sosial.

Terdapat perbedaan dengan apa yang diharapkan masyarakat dengan persepsi pemberi pelayanan sebagai kebutuhan yang diharapkan, dimana persoalan pengelolaan sampah di Kota Tanjungpinang telah menimbulkan keresahan masyarakat. Onggokan sampah tidak lagi terpusat di sejumlah Tempat Pembuangan Sampah (TPS), tetapi sudah meluas hingga ke jalan raya dan tempat-tempat umum, bahkan terdapat sejumlah Tempat Pembuangan Sampah (TPS) dadakan dibuat oleh masyarakat karena Tempat Pembuangan Sampah (TPS) yang ada sudah tidak bisa mencukupi. Teknik pengelolaan *open dumping* dapat menimbulkan dampak yang kurang baik terhadap kehidupan masyarakat terutama bagi kesehatan masyarakat terlihat dari pencemaran udara, pencemaran air maupun estetika atau masalah sosial lainnya. Faktor lain dapat dirasakan cara pandang dan gaya hidup (*lifestyle*) masyarakat cara membuang sampah.

Menciptakan kondisi Kota Tanjungpinang yang bersih pada dasarnya menjadi tanggungjawab bersama antara pemerintah kota dan masyarakat secara keseluruhan sehingga perlu diatur tata cara pengelolaan kebersihan yang mencerminkan kebersamaan dan keselarasan sesuai dengan perkembangan kota. Di Kota Tanjungpinang diselenggarakan pengelolaan atas sampah yang berwawasan kelestarian lingkungan dan berkelanjutan. Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman bekerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup, sebagai penyelenggara pelayanan jasa atas pengelolaan sampah diorientasikan kepada pemenuhan tingkat kebutuhan yang dikehendaki oleh masyarakat Kota Tanjungpinang. Pelaksanaan pengelolaan seperti tersebut sangat mendasar, karena tingkat kemampuan memberikan pelayanan yang diselenggarakan Pemerintahan Kota Tanjungpinang, bertumpu pada kemampuan dan peran serta masyarakat yang dilayaninya. Tingkat pengelolaan yang diberikan kepada masyarakat serta tingkat keinginan atau kebutuhan pelayanan masyarakat merupakan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat. Komoditas pelayanan publik adalah jasa publik yaitu jasa yang menyangkut hajat orang banyak.

Berdasarkan data empirik di lapangan ditemukan indikasi-indikasi masalah yang berkaitan dengan berbagai bentuk keluhan masyarakat terhadap pengelolaan atas sampah. Kualitas aspek produk diantaranya dapat dilihat dari kemampuan aspek teknis. Terbatasnya kemampuan Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman, Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pengangkutan sampah secara kuantitas kurang dan sering tidak tepat waktu sehingga timbunan sampah terjadi dimana-mana dan mengganggu kebersihan kota. Hal ini dapat dilihat dari jumlah sampah yang terangkut dan jumlah penduduk yang terlayani. Kota Tanjung Pinang, setiap harinya terdapat 200 M3 timbunan sampah, jumlah sampah yang telah dikelola dan terangkut sampai ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) adalah 76,8 M3/hari, presentase baru 32 %. Sebagian masyarakat melakukan pemusnahan sampah dengan melakukan pembakaran dipekarangan rumahnya. Sejak lama pengelolaan atas sampah selalu menjadi ukuran tak terbantahkan untuk menunjukan baik buruknya manajemen pengelolaan suatu kota, kantor, kampus, sekolah, bahkan sebuah keluarga sekalipun. Dampak rusaknya jalan beberapa Tempat Pembuangan Akhir (TPA) akibat musim hujan kali ini mulai terasa dimana-mana.

Adanya perbedaan antara pelaksanaan pemberi pelayanan dengan standar-standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini terbukti dimana kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang dianggap masih belum memuaskan atas pengelolaan sampah yang diakibatkan oleh cara kerja Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman yang berkoordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup ini. Hal ini dapat dilihat seperti masih banyak petugas yang bersikap apriori dan lamban dalam melayani berbagai pengaduan dan keluhan ketidakpuasan masyarakat. Bahkan sikap petugas saat melayani keluhan dan ketidakpuasan masyarakat cenderung menganggap hanya sebagai kegiatan rutin biasa, yakni pengaduan dan keluhan-keluhan berkaitan dengan adanya ketidakpuasan masyarakat belum sepenuhnya dapat ditanggapi sebagai masalah yang harus ditanggulangi dan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.

Kesenjangan yang merupakan perbedaan antara spesifikasi kualitas layanan yang ditetapkan oleh lembaga dengan persepsi para pemimpin penyelenggara sebagai pemberi layanan, menjadikan kepercayaan masyarakat terhadap jasa yang diberikan Pemerintah Kota Tanjungpinang menjadi rendah. Tercemar oleh adanya keluhan dari masyarakat antara lain sampah tidak diangkut padahal tarif retribusi sudah dibayar bahkan tidak sedikit pelanggan yang memberi imbalan lebih kepada petugas. Disamping itu kondisi peralatan penunjang yang belum memadai seperti penempatan kontainer sering dikeluhkan masyarakat, terutama kontainer yang berada dekat dengan perumahan atau kontainer yang berada di pinggir jalan raya karena menganggu kelancaran lalu-lintas.

Alasan pemilihan **fokus** dalam penelitian ini adalah didasarkan kepada adanya permasalahan berkaitan dengan tingkat kepuasaan masyarakat rendah, disamping itu implementasi kebijakan dan koordinasi merupakan salah satu aspek kajian dari ilmu administrasi publik, dimana kebijakan persampahan ini dibuat pemerintah sebagai upaya untuk memberikan pelayanan bidang persampahan yang perlu dikordinasikan dengan baik dengan instansi terkait agar tercipta kota yang bersih, indah dan nyaman serta bermanfaat bagi kepentingan masyarakat. Sedangkan **lokus** yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kota Tanjungpinang merupakan Ibu Kota Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu kota pelaksana Program Percepatan Pembangunan Sanitasi Permukiman (PPSP) Tahun 2013 di Provinsi Kepulauan Riaubersama dengan Kota Batam. Disamping itu pertambahan jumlah penduduk yang cukup pesat, termasuk peningkatan konsumsi masyarakat dan aktivitas kehidupan masyarakat di perkotaan, menyebabkan bertambahnya volume dan jenis sampah, serta karakteristik sampah yang semakin beragam

Bertitik tolak dari permasalahan tersebut di atas, maka penelitian ini memusatkan perhatian (*focus*) pada kegiatan penelitian yang diduga berkenaan dengan dampak implementasi kebijakan dan koordinasi aparatur pelaksana dalam pengelolaan sampah di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau belum dilaksanakan secara optimal. Permasalahan tersebut, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih jauh dalam bentuk pemikiran yang diterjemahkan ke dalam disertasi dengan judul : **”Dampak Implementasi Kebijakan dan Koordinasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau (Studi Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No. 14 Tahun 2009 Tentang Sistem Pengelolaan Sampah)”.**

1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti dapat mengajukan *problem statement* (pernyataan masalah) penelitian sebagai berikut : “Kepuasan Masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau belum efektif diduga antara lain disebabkan oleh implementasi kebijakan dan koordinasi yang belum berjalan secara optimal”. Mengacu pada pernyataan masalah tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Berapa besar dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau?
2. Berapa besar dampak implementasi kebijakan diukur melalui informasi, isi kebijakan, dukungan dan pembagian potensi terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau?
3. Berapa besar dampak koordinasi diukur melalui memberikan kejelasan wewenang dan tanggungjawab, pengawasan pengamatan dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan, fasilitas komunikasi yang efektif dan koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau?
4. **Tujuan Penelitian**
5. Menganalisis dan mengkaji dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
6. Menganalisis dan mengkaji dampak implementasi kebijakan diukur melalui informasi, isi kebijakan, dukungan dan pembagian potensi terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
7. Menganalisis dan mengkaji dampak koordinasi diukur melalui memberikan kejelasan wewenang dan tanggungjawab, pengawasan pengamatan dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan, fasilitas komunikasi yang efektif dan koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
8. **Kegunaan Penelitian**
9. **Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi guna melakukan penelitian lebih lanjut dari perspektif yang berbeda dan sekaligus sebagai penambah wawasan yang dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan implementasi kebijakan, koordinasi dan kepuasan masyarakat.

1. **Secara Praktis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikanalternatif pemecahan masalah sistem pengelolaan persampahan yang dihadapi olehPemerintah Kota Tanjungpinang, khususnya oleh Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman, Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup di Kota Tanjungpinang berkaitan dengan dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat.

1. **Kerangka Berpikir Penelitian**

Pemerintah Kota Tanjungpinang telah mengeluarkan peraturan tentang sistem pengelolaan persampahan yang merupakan dasar bertindak untuk mengimplementasikan kebijakan pengelolaan atas sampah. Berkaitan dengan kebijakan tersebut, maka pengertian kebijakan sering dan secara luas dipergunakan dalam kaitannya dengan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah ataupun perilaku Negara pada umumnya. Pelaksanaan suatu kebijaksanaan gagal, maka timbullah pertanyaan tentang sebab-musababnya. Pengetahuan tentang sebab musabab ini dapat memberi titik-titik pertemuan yang penting mengenai cara bagaimana pelaksanaan dapat dikembangkan. Sebab-musabab yang mungkin menjadi dasar dari kegagalan pelaksanaan kebijaksanaan, sangat berbeda-beda satu sama lain. Usaha pencapaian sasaran atau tujuan dari suatu organisasi, maka diperlukan suatu kebijakan atau keputusan yang dijalankan oleh seluruh pegawai, dan dibutuhkan adanya suatu dasar dalam pelaksanaannya. Wahab (2002:71) mengumukakan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan adalah sebagai berikut :

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana akan menimbulkan gangguan atau kendala serius.
2. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai.
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia.
4. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang handal.
5. Hubungan saling ketergantungan harus kecil.
6. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
7. Tugas-tugas yang diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
8. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
9. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepahitan yang sempurna.

Sebab-musabab ini ada sangkut-pautnya berturut-turut dengan isi dari kebijakan yang harus dilaksanakan, tingkat informasi dari aktor-aktor yang terlibat dalam pelaksanaan, banyaknya dukungan bagi pelaksanaan, banyaknya dukungan bagi kebijaksanaan yang harus dilaksanakan dan akhirnya pembagian dari potensi-potensi yang ada (struktur organisasi, perbandingan kekuasaan dan seterusnya). Untuk mengefektifkan implementasi kebijakan menurut Hoogerwerf (2003:168), diperlukan beberapa aspek, yaitu :

1. **Isi Kebijakan** ; Isi dari kebijakan yang akan dilaksanakan dapat mempersulit pelaksanaannya dengan berbagai cara. Beberapa pokok utama adalah sebagai berikut : Pelaksanaan pertama-tama dapat gagal karena samar-samar isi dari banyak kebijakan (tujuan-tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penetapan prioritas, program kebijakan yang terlalu umum atau sama tidak ada). Isi kebijakan yang samara-samar sering akan mengakibatkan kurangnya pegangan bagi para pelaksana, yang akan memperbesar kemungkinan interprestasi yang berbeda-beda dari system kebijakan. Terlebih jika rantai pelaksanaan panjang, maka kemungkinan pergeseran tujuan lebih besar.
2. **Informasi** ; Pelaksanaan suatu kebijakan memperkirakan, bahwa actor-aktor yang terlibat langsung, mempunyai informasi yang perlu untuk dapat memainkan perannya dengan baik, informasi itu sering tidak ada sebagai akibat gangguan dalam struktur komunikasi. Juga masalah-masalah dapat meruncing, karena struktur komunikasi yang serba kurang antara organisasi pelaksana dan objek kebijakan.
3. **Dukungan** ; Pelaksanaan suatu kebijakan akan sangat dipersulit jika pada pelaksanaan tidak cukup dukungan untuk kebijakan ini. Dalam hal ini memainkan peranan juga kepentingan sendiri dan tujuan dari pelaksanaan, juga pengharapan-pengharapan mereka tentang efektivitas sarana-sarana yang dipilih, kesungguhan dan situasi masalah, latarbelakang histories, tradisi dan kebiasaan kebiasaan rutin juga pendapat-pendapat mengenai cara bagaimana pelaksanaan harus diorganisasikan. Kekurangan dukungan dapat dilihat dari cara pelaksana memanfaatkan kebebasan kebijakan mereka. Selain itu juga kurang kesediaan objek-objek kebijakan untuk bekerja sama pada pelaksanaan kebijakan.
4. **Pembagian Potensi** ; Dalam hal ini adalah pembagian potensi di antara aktor-aktor yang terlibat dalam pelaksaan. Mengenai organisasi pelaksana maka dalam hubungan ini antara lain tingkat deferensiasi dari tugas-tugas dan wewenang sangat penting. Struktur dari organisasi pelaksana dapat juga mengakibatkan masalah-masalah, apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh pembatasan-pembatasan yang kurang jelas.

Pendapat tersebut memberikan gambaran bahwa aspek-aspek tersebut di atas menjadi sangat penting untuk dapat dipahami, karena dalam implementasi kebijakan secara operasional, aspek tersebut dapat mempengaruhi suatu kebijakan dilaksanakan. Hubungan antara implementasi kebijakan dengan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan menurut pendapat Sunggono (1994:137) yaitu “suksesnya suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dari akibat yang ditimbulkan sebagai konsekuensi hasil daripada implementasi kebijakan, yaitu masyarakat dapat terpuaskan dari dampak yang ditimbulkan kebijakan yang di buat”. Mencapai tujuan organisasi diperlukan koordinasi antar lembaga terkait, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Namun agar tujuan utama dari organisasi tetap dapat dicapai secara efektif dan efisien, maka diperlukan koordinasi. Menyatukan kegiatan-kegiatan yang terpisah dari setiap unit organisasi bukanlah hal yang mudah, setiap unit mempunyai perbedaan baik dari perilaku anggota, tujuan dan fungsi dari masing-masing unit organisasi, untuk itu diperlukan seorang pimpinan yang mampu mengkoordinasikannya. Hal ini sesuai dengan pendapat McFarland (1999:186), yaitu : “*Coordination is the process by witch managers achieve integrated patterns of group and individual effort. To coordinate is to develop unity of action in common purpose”*.

Pendapat tersebut dimaksudkan bahwa koordinasi sebagai proses dimana pimpinan berusaha untuk mencapai pola keterpaduan dari kelompok dan usaha individu. Koordinasi dikembangkan untuk menyatukan kegiatan dalam mencapai tujuan bersama. Pengertian di atas tersebut menjelaskan koordinasi mempunyai ciri-ciri yaitu, koordinasi merupakan tanggung jawab pimpinan, adanya proses yang kontinyu, pengaturan secara teratur dari usaha kelompok, konsep kesatuan tindakan dan tujuan koordinasi adalah tujuan bersama. Menurut McFarland (1999:191), ada 4 dimensi untuk mengembangkan dan memelihara koordinasi yang efektif, yaitu dengan :

1. *Keeping Authority and responsibilities clearly defined* (memberikan kejelasan kewenangan dan tanggung jawab)
2. *Checking, observation and appraising the natural and extent of conflicting elements* (pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasaan-kebiasaan dari elemen-elemen yang bertentangan).
3. *Facilitating effective communicating (*fasilitas komunikasi yang efektif).
4. *Coordination is one of manager’s leadership skills* (koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan).

Keterkaitan antara koordinasi dengan kepuasan dikaitkan dengan organisasi publik, peneliti mengemukakan pendapat Sutarto (2006:141) yang menyatakan bahwa : “Koordinasi adalah suatu proses rangkaian kegiatan dari berbagai unsur yang berbeda, bertujuan untuk menyatupadukan arah kegiatan dengan berbagai bentuk layanan yang berbeda dapat terlaksana dengan efektif sehingga menjadikan terapainya kepuasan masyarakat”. Pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa masyarakat dapat terpuaskan apa yang di lakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanannya. Konsep mengenai kepuasan itu sendiri menurut para pakar tidak mudah untuk didefinisikan, karena masih bersifat abstrak. Namun demikian ada berbagai pandangan yang diberikan. Lukman (2000:123) menyatakan bahwa “dasar kepuasan pada masyarakat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat dipenuhi melalui produk yang dikonsumsi”, selanjutnya menurut Tjiptono (2000:146) bahwa :

Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila yang diperoleh tidak memenuhi harapan masyarakat.

Kepuasan dimaksudkan sebagai hasil dari penilaian masyarakat dimana produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan, dimana tingkat pemenuhan dapat lebih atau kurang. Pendapat lain oleh Lovelock (1994:11) yang mengartikan kepuasan masyarakat sebagai suatu bentuk formulasi matematis sebagai berikut :

*Customer Satisfaction* = 

Persamaan di atas dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan masyarakat, yaitu : *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka masyarakat akan puas, tetapi bila sebaliknya maka masyarakat akan merasa tidak puas. Dasar pengertian kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Manajemen pelayanan publik, baik yang dilakukan sektor swasta, nirlaba dan pemerintahan terdapat elemen-elemen untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Beberapa elemen untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat tersebut menurut Irawan (2003:37), adalah :

Ada lima driver utama kepuasan masyarakat. *Driver* pertama adalah **kualitas produk**. Masyarakat puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak, ada enam elemen dari kualitas produk yaitu *peformance, durability, feature, reliability, consintency, and design.* *Driver* kedua adalah **harga**. Untuk masyarakat yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

**Kualitas pelayanan** salah satu *service quality* yang populer adalah *servqual.* Berdasarkan konsep ini diyakini ada 5 elemen yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empaty and tangible.* *Driver* kepuasan masyarakat yang keempat yaitu **faktor emosi**, rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses merupakan bagian dari sekelompok orang yang dianggap penting dan sebagainya. Hal tersebut di atas merupakan contoh *emational value* yang mendasar bagi kepuasan masyarakat *Driver* yang kelima adalah berhubungan dengan **kemudahan** untuk mendapatkan produk dari jasa tersebut. Masyarakat akan merasa puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Langkah berikutnya adalah mengetahui beberapa bobot masing-masing *driver* dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kontribusi *driver* ini juga dapat berubah dari waktu-kewaktu untuk suatu organisasi yang bergerak dalam jasa publik pada saat krisis dalam tataran ekonomi membaik maka komponen kualitas pelayanan menjadi driver kepuasan masyarakat yang paling penting. Besarnya setiap bobot *driver* ini relatif mudah diketahui dengan melakukan survey pasar. Dalam survey, masyarakat dapat ditanyakan langsung mengenai kepuasan mereka. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : EP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam peraturan ini meliputi :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas yang memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleeh unit pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian Jadual Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kebijakan sistem pengelolaan atas sampah yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat semakin mendapat perhatian berbagai organisasi pemerintah. Bahkan lembaga-lembaga bisnis cenderung mulai menciptakan *visi customer orientation* yang dimaksudkan untuk mengikat kesetiaan dan kepercayaan masyarakat melalui pengelolaan yang diberikan. **Keterkaitan antara implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat** dapat di jelaskan menurut pendapat Tachjan (2006:37) adalah “implementasi kebijakan diperlukan koordinasi yang baik dengan tujuan agar kebijakan tersebut dapat tercapai secara efektif, yaitu tercapainya pelayanan yang berkualitas dan kepuasan masyarakat”. Pendapat tersebut dimaksudkan adalah bahwa implementasi kebijakan supaya berhasil dan tepat sasaran diperlukan suatu koordinasi yang baik diantara bagian-bagian atau organisasi-organisasi lainnya. Oleh karena itu implementasi sistem pengelolaan sampah di Kota Tanjungpinang melibatkan koordinasi berbagai instansi lainnya yaitu antara Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman yang berkoordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup.

Dasar pertimbangan pemilihan teori-teori tersebut di atas adalah bahwa alat ukur atau parameter yang terkandung dalam teori tersebut cocok atau sesuai dengan karakteristik masalah yang terjadi di lapangan dalam hal ini di Kota Tanjungpinang. Bertitik tolak kepada uraian tersebut di atas, diperoleh gambaran yang jelas tentang dampak antara implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat dalam sistem pengelolaan persampahan di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana gambar 1 di bawah ini :

**Implementasi Kebijakan**

**(Hoogerwerf, 2003)**

* 1. Isi dari kebijakan
  2. Informasi
  3. Dukungan
  4. Pembagian potensi

**Koordinasi**

**(Farland, 1999)**

1. Memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab
2. Pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan
3. Fasilitas komunikasi yang efektif
4. Koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan

***PROCESS***

***OUTPUT***

**Kepuasan Masyarakat**

**(Irawan, 2004)**

1. Kualitas Produk
2. Harga
3. Kualitas Pelayanan
4. Faktor Emosi
5. Kemudahan

***INPUT***

**Teori Kebijakan**

(Wahab, Hoogerwerf, Grindle, Tachyan)

**Teori Koordinasi**

(Frland, Kaloh, Ndraha)

Gambar 1

Kerangka Berpikir Penelitian Model Pendekatan Sistem

## Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan dan koordinasi berdampak terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
2. Implementasi kebijakan diukur melalui informasi, isi kebijakan, dukungan dan pembagian potensi berdampak terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
3. Koordinasi diukur melalui memberikan kejelasan wewenang dan tanggungjawab, pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan, fasilitas komunikasi yang efektif dan koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan berdampak terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.

Obyek penelitian yang peneliti kaji ini adalah Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman, Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau dan semua ini sebagai organisasi pelaksana dari implementasi kebijakan pengelolaan sistem persampahan.

1. **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *explanatory survey.* Pemilihan metode ini didasarkan pada pendapat dari Singarimbun & Effendi (1997:2) bahwa “*explanatory survey* suatu metode tidak hanya menjelaskan atau menggambarkan fakta empiris yang ditemui dilapangan tetapi juga akan menjelaskan analisis dampak baik parsial maupun simultan antara variabel yang menjadi fokus penelitian”.Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dilihat dari tingkatan penelitian, penelitian ini bersifat *verifikasi* karena melakukan pengujian hipotesis. Berdasarkan bentuknya ditempatkan pada penelitian *kausalitas* (hubungan sebab akibat). Dimana hal tersebut ditujukan untuk menyelidiki hubungan sebab akibat antara variabel implementasi kebijakan dan koordinasi dengan kepuasan masyarakat dalam sistem pengelolaan persampahan.

Desain penelitiannya menjabarkan berbagai variabel yang akan diteliti, kemudian membuat pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lainnya, sehingga akan mudah dirumuskan masalah penelitian, pemilihan teori, rumusan hipotesis, metode penelitian, instrumen penelitian, teknik analisis dan kesimpulan yang diharapkan. Lebih lanjut menurut Nasir (2011:84) mengatakan bahwa “desain penelitan adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”. Dengan demikian jelas terlihat bahwa proses penelitian terdiri dari perencanaan penelitian dan pelaksanaan penelitian atau proses operasional penelitian.

1. **Teknik Analisis Data**

Untuk menguji model dan hipotesis digunakan analisis SEM. Dalam pengujian model dengan menggunakan SEM. *Structural Equation Modelling* (SEM) dikenal dengan berbagai nama yang berbeda. Nama-nama tersebut memiliki perbedaan yang kecil, tetapi semuanya diacu dan diimplementasikan dalam beberapa program komputer seperti LISREL, COSAN, EQS, dan AMOS. Penelitian ini menggunakan AMOS versi 4.01.

Pengujian hipotesis diperlukan untuk mengetahui apakah model yang telah disebutkan sesuai dengan hasil penelitin, sehingga perlu diuji melalui penelitian lapangan. Hasil hipotesis diberikan dalam bentuk nilai Chi kuadrat yang tentu sangat sensitif oleh jumlah sampel, karenanya digunakan beberapa alat tes *(fit index)* yang lain untuk mengukur kesesuian dan kecukupan model. Model persamaan struktural dapat digunakan pada model hubungan sebab akibat (*kausal*) dua arah (*resiprokal*) dan rekrusip. Pendugaan parameter dilakukan sekaligus untuk membuat model strukturalnya. Data yang telah diolah tidak perlu dilakukan standarisasi normal baku, sehingga dilakukan langsung dianalisis dari data mentah. *Output* model persamaan stuktural dalam bentuk faktor determinan, sehingga dapat digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji model dan hipotesis yang digunakan adalah analisis SEM (*Structural* *Equation Modelling*).

1. **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Uji model dilakukan berdasarkan keluaran program LISREL yang hasilnya diringkas dalam Tabel berikut :

Tabel 1

Koefisien Jalur (*Standardized*) Model SEM Teoritis

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel Laten Endogen** | **Variabel**  **Laten**  **Eksogen** | **Koefisien Jalur (*standardized*)** | **Simp. Baku** | **Thitung**  **(C.R.)** | **P-value** | **Kesimpulan** | **R2** |
| Kepuasan masyarakat | Implementasi kebijakan | 0.608 | 0.059 | 10.306 | 0.000 | Signifikan | 0.617 |
| Koordinasi | 0.498 | 0.088 | 5.655 | 0.000 | Signifikan |

Sumber : Data Hasil Analisis, 2015.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien jalur (*standardized*) model structural pada penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan. Pengaruh kausal tidak langsung X1 (variabel eksogen) ke Y (variabel endogen) melalui X2 (variabel eksogen) tidak dihitung sebagai pengaruh tidak langsung. Demikian pula pengaruh kausal tidak langsung untuk X1 dan X2 ke Y melalui variabel eksogen lainnya juga tidak dihitung sebagai pengaruh tidak langsung. Sebab hubungan antara variabel eksogen tersebut hanya bersifat korelatif (non-kausal). SEM hanya menghitung pengaruh yang sifatnya kausal saja. Pengaruh total variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dalam angka *standardized*.

Tabel 2

Dekomposisi Pengaruh antara Variabel Laten Eksogen dengan Variabel Laten

Endogen Kepuasan Masyarakat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel Laten Eksogen** | **Pengaruh Kausal** | | **Pengaruh total** |
| **Langsung** | **Tidak Langsung** |
| Implementasi kebijakan | (0.608)2  = 0.370 | - | 0.370 |
| Koordinasi | (0.498)2 = 0.248 | - | 0.247 |

Sumber : Data Hasil Analisis, 2015.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel laten implementasi kebijakan (X1) menunjukkan pengaruh kausal total terbesar terhadap variabel laten endogen kepuasan masyarakat (Y), yaitu sebesar 0.370 sementara variabel laten koordinasi (X2) menunjukkan pengaruh kausal total terhadap variabel laten endogen kepuasan masyarakat (Y), yaitu sebesar 0.248.

* + - 1. **Pengaruh Implementasi Kebijakan (X1) dan Koordinasi (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Pada struktur utama yang diuji adalah seberapa besar pengaruh variabel implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap variabel efektivitas pegawai. Metode analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah *Structural Equation Model* (SEM). Adapun hasil *Structural Equation Model* (SEM) dalam struktur pengaruh yang diuji dapat dilihat dalam gambar berikut ini :

0.846

0.874

X1-1

0.392

0.355

0.971

0.169

0.608

0.248

0.938

0.468

X1-2

X1-3

X1-4

X1



Y

0.498

0.875

0.948

X2-1

0.354

0.227

0.954

0.214

0.158

0.975

X2-2

X2-3

X2-4

X2

Y2

Y3

Y1

Y4

Y5

0.463

0.270

0.348

0.264

0.214

0.786

0.927

0.879

0.930

0.954

0.911

Gambar 2

Diagram SEM Lengkap

Berdasarkan diagram SEM Lengkap maka besarnya koefisien Implementasi kebijakan (X1) dan Koordinasi (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) dapat dituliskan sebagai persamaan structural yaitu :

**Y = 0.608X1 + 0.498X2**

dimana :

X1 = Implementasi kebijakan

X2 = Koordinasi

Y = Kepuasan masyarakat

ε = Epsilon

Berdasarkan model struktural tersebut dapat diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen bertanda positif. Koefisien positif menunjukkan variabel-variabel implementasi kebijakan secara parsial akan meningkatkan kepuassan masyarakat. Pada model struktural kepuasan masyarakat, jika implementasi kebijakan meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.608 satuan. Begitu pula halnya dengan koordinasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.498 satuan. Hipotesis pengujian model kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh implementasi kebijakan dan koordinasi dinyatakan sebagai :

H0 : γ1 = γ 2 =0

H1 : sekurang-kurangnya ada sebuah jalur γ j ≠ 0 ; *j* = 1, 2

Statistik Uji :

*F* =  ~ *F*[α ; (*p*, *n*-*p*-1)]

*F* =  = 319.67

*F*tabel = F[0.05 ; (2, 400-2-1)] = 3.02

Kriteria uji : Tolak H0 jika *F* > *F*tabel

Karena *F*hitung = 319.67 > *F*tabel = 3.02 maka H0 ditolak, artinya sedikitnya ada sebuah jalur implementasi kebijakan dan koordinasi yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya pengaruh kedua variabel di atas secara lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut ini :

0.846

0.874

X1-1

0.154

0.126

0.971

0.029

0.370

0.062

0.938

0.468

X1-2

X1-3

X1-4

X1



Y

0.247

0.875

0.948

X2-1

0.125

0.052

0.954

0.046

0.025

0.975

X2-2

X2-3

X2-4

X2

Y2

Y3

Y1

Y4

Y5

0.214

0.073

0.121

0.070

0.046

0.786

0.927

0.879

0.930

0.954

0.383

Gambar 3

Model Struktural Pengaruh Variabel Implementasi Kebijakan X1

dan Koordinasi X2 terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa pengaruh variabel implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.370 atau sama dengan 37.0% sedangkan variabel koordinasi berpengaruh sebesar 0.247 atau sama dengan 24.7% sehingga total pengaruh keduanya adalah sebesar 0.617 atau 61.7%, maka kekeliruan untuk model ini sebesar 0.383 atau 38.3% yang disebabkan oleh variabel diluar penelitian sedangkan hubungan antara variabel implementasi kebijakan dengan koordinasi adalah sebesar 0.468 atau 46.8%.

* + - 1. **Pengaruh Implementasi Kebijakan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Model pengukuran uniaspek untuk variabel laten implementasi kebijakan X1  dapat dinyatakan sebagai berikut :

**X11 = 0.355X1 + ε**

**X12 = 0.392X1 + ε**

**X13 = 0.169X1 + ε**

**X14 = 0.248X1 + ε**

Berdasarkan model *confirmatory analysis factor* tersebut maka model uniaspekonal untuk variabel laten Variabel implementasi kebijakan X1 yang diprediksi oleh aspek isi kebijakan (X1-1), aspek informasi (X1-2), aspek dukungan (X1-3) dan aspek pembagia potensi (X1-4) dapat digambarkan sebagai berikut :

0.846

0.874

X1-1

0.154

0.126

0.971

0.029

0.370

0.062

0.938

X1-2

X1-3

X1-4

X1



Y

Y2

Y3

Y1

Y4

Y5

0.214

0.073

0.121

0.070

0.046

0.786

0.927

0.879

0.930

0.954

0.383

0.911

Gambar 4

Model Uniaspek Variabel Implementasi Kebijakan X1

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa pengaruh aspek isi kebijakan terhadap variabel implementasi kebijakan adalah sebesar 0.126 atau 12.6% kemudian aspek informasi memberikan pengaruh sebesar 0.154 atau 15.4% sedangkan aspek dukungan memberikan pengaruh terhadap variabel implementasi kebijakan sebesar 0.029 atau sama dengan 2.9% kemudian aspek pembagian potensi mempengaruhi terhadap variabel implementasi kebijakan sebesar 0.062 atau sama dengan 6.2%, sehingga total pengaruh variabel implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 37.0%. Adapun aspek yang paling besar pengaruhnya adalah aspek infromasi **(X1-4)** dengan besarnya pengaruh dalam memprediksi variabel implementasi kebijakan X1 adalah 15.4%, dan kekeliruan pengukurannya 84.6%. Sedangkan yang memiliki pengaruh terkecil adalah aspek pembagian potensi **(X1-4)** dengan besarnya pengaruh dalam memprediksi variabel implementasi kebijakan X1 sebesar 6.2%, sisanya sebesar 93.8% merupakan kekeliruan pengukuran.

Hasil analisis koefisien jalur model *confirmatory factor analysis* (CFA)menunjukan adanya pengaruh yang signifikan, sebagaimana ditunjukan dalam tabel 4.35 di atas nilai Thitung (C.R/*critical ratio*) semuanya di atas nilai kritis yang disyaratkan yaitu C.R ≥ 2. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel implementasi kebijakan dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan masyarakat.

1. **Pengaruh Koordinasi (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Model pengukuran uniaspek untuk variabel laten Variabel koordinasi X2 dapat dinyatakan sebagai berikut :

**X21 = 0.227X2 + ε**

**X22 = 0.354X2 + ε**

**X23 = 0.214X2 + ε**

**X24 = 0.158X2 + ε**

Berdasarkan model *confirmatory analysis factor* tersebut maka model Model uniaspekonal untuk variabel laten Variabel koordinasi X2 yang diprediksi oleh memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab(X2-1), pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasan dari elemen yang bertentangan(X2-2) dan dimensi fasilitas komunikasi yang efektif (X2-3) dan koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan seperti tampak pada gambar berikut ini :



Y

0.247

0.875

0.948

X2-1

0.125

0.052

0.954

0.046

0.025

0.975

X2-2

X2-3

X2-4

X2

Y2

Y3

Y1

Y4

Y5

0.214

0.073

0.121

0.070

0.046

0.786

0.927

0.879

0.930

0.954

0.383

0.911

Gambar 5

Model Uniaspek Variabel Koordinasi X2

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab mempunyai pengaruh sebesar 0.052 atau sama dengan 5.2% terhadap variabel koordinasi sedangkan pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasan dari elemen yang bertentangandapat mempengaruhi variabel koordinasi sebesar 0.125 atau 12.5% dan dimensi fasilitas komunikasi yang efektif memberikan pengaruh sebesar 0.046 atau 4.6% dan dimensi koordinasi sebagai salah satu kemmapuan pimpinan berpengaruh terhadap variabel koordinasi sebesar 0.025 atau 2.5%, sehingga total pengaruh variabel koordinasi terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.248 atau sama dengan 24.8%. Adapun berdasarkan model pengukuran di atas dapat diketahui bahwa aspek yang paling besar pengaruhnya adalah pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasan dari elemen yang bertentangan **(X2-2)** dengan besarnya pengaruh dalam memprediksi Variabel koordinasi X2 adalah 12.5%, dan kekeliruan pengukurannya 87.5%. Sedangkan yang memiliki pengaruh terkecil adalah dimensi fasilitas komunikasi yang efektif (X2-3) dengan besarnya pengaruh dalam memprediksi variabel koordinasi X2 itu sebesar 2.5%, sisanya sebesar 97.5% merupakan kekeliruan pengukuran.

Hasil analisis koefisien jalur model *confirmatory factor analysis* (CFA)menunjukan adanya pengaruh yang signifikan, sebagaimana ditunjukan dalam tabel di atas nilai Thitung (C.R/*critical ratio*) semuanya di atas nilai kritis yang disyaratkan yaitu C.R ≥ 2. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel koordinasi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan masyarakat.

1. **Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian dan pembahasan dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Pada bagian ini peneliti membahas temuan penelitian berdasarkan hasil kajian teori, analisis, observasi, dan wawancara seperti yang dideskripsikan di bawah ini.

* 1. **Pembahasan Secara Simultan Dampak Implementasi Kebijakan dan Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau**

Berdasarkan hasil analisis dampak variabel implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.370 atau sama dengan 37.0% sedangkan variabel koordinasi berpengaruh sebesar 0.247 atau sama dengan 24.7% sehingga total pengaruh keduanya adalah sebesar 0.617 atau 61.7%, maka kekeliruan untuk model ini sebesar 0.383 atau 38.3% yang disebabkan oleh variabel diluar penelitian.Hasil pengolahan data analisis statistik, secara simultan dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, diperoleh hasil yang signifikan bahwa dampak dari dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang, telah memberikan kontribusi positif dalam membangun kesadaran warga kota secara sistematis dalam pengelolaan sampah perkotaan melalui aspek kebijakan, informasi, dukungan dan pembagian potensi dengan berkoordinasi antara Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman melaksanakan sebagian tugas Dinas di Bidang Kebersihan, Dinas Pekerjaan Umum yang dilakukan oleh Seksi Sarana dan Prasarana Fasilitas Umum dan Penyehatan Lingkungan dan Badan Lingkungan Hidup mempunyai tugas di Bidang Pengelolaan Limbah Domestik, B3 dan Pemulihan Lingkungan.

Masalah sampah perkotaan, khususnya masalah lingkungan yang terasa semakin kompleks, rumit, dan mendesak untuk segera diatasi. Semua komponen baik pemerintah daerah maupun elemen masyarakat perlu secara konsisten berupaya untuk menanggulangi persoalan sampah perkotaan yang kian pelik. Diharapkan semua komponen yang ada, dapat bekerjasama dalam penanggulangan sampah perkotaan. Semua komponen dan elemen tersebut, dapat melahirkan ide-ide segar yang dapat diterapkan guna menyelesaikan persoalan sampah perkotaan, khususnya dalam mengatasi pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh sampah.

Dampak Implementasi Kebijakan dan Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, dalam mengatasi permasalahan sampah perkotaan Tanjungpinang, dikoordinasikan melalui peran dan fungsi dari tiga Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memfokuskan terhadap penanggulangan sampah perkotaan, Sebab itu, dalam ranah kejelasan isi dari kebijakan dapat dipahami secara bersama-sama sehingga ketika diimplementasikan memiliki dampak positif terhadap kepentingan lingkungan perkotaan sebagai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Dalam aspek informasi juga diperlukan ketepatan, kecepatan dan cara menyampaiannya, sehingga dapat dipahami dalam membangun kesadaran warga kota, dan diperlukan dukungan yang konstruktif pada sisi biaya, perlengkapan, sumber daya manusia, masyarakat, dan instansi lain. Selain itu, adanya pembagian potensi setiap SKPD seperti pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab, sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No. 14 tahun 2009 tentang Sistem Pengelolaan Sampah.

Ruang lingkup Perda tersebut, ditegaskan bahwa sistem pengelolaan sampah dilaksanakan secara terpadu dan terkoordinasi dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat. Di samping itu, pelaksanaan koordinasi secara operasional antara Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman (DTKKPP), Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan Badan Lingkungan Hidup (BLH) dalam penanganan persampahan perkotaan harus terus dilakukan demi tercapainya kota yang bersih dan indah. Langkah tersebut, telah terbukti bahwa Dampak Implementasi Kebijakan dan Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, yang merupakan salah satu kota pelaksana Program Percepatan Sanitasi Permukiman (PPSP) tahun 2013 di Provinsi Kepulauan Riau, dipandang telah berhasil dalam pengelolaan sampah perkotaan, meski tetap harus terus ditingkatkan. Dalam perspektif implementasi kebijakan yang sedemikian pelik haruslah dipandang dengan sikap optimis. Saat ini disadari bahwa kita terlanjur pada pilihan pembangunan perkotaan modern yang kurang tepat dan tidak terukur dari aspek ramah lingkungan. Namun dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, sudah selayaknya mengikuti pola perkotaan dari negara-negara yang sudah maju, yakni pada konsep pembangunan perkotaan berkelanjutan secara cerdas, holistik, inovatif dan partisipatif.

Permasalahan sampah perkotaan yang disebabkan beberapa parameter akan saling berkaitan dengan aspek yang lebih luas, yaitu pertumbuhan penduduk, pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan, pola konsumsi masyarakat, pola keamanan dan perilaku penduduk, aktivitas fungsi kota, kepadatan penduduk dan bangunan, serta kompleksitas problem transportasi. Semua parameter yang disebutkan tersebut saling berinteraksi satu dengan lainnya, sehingga menimbulkan pencemaran lingkungan hidup yang sangat signifikan. Penataan sistem pengelolaan, pada tatanan kebijakan, perlu dilakukan *mainstreaming* pembangunan yang berkelanjutan dalam setiap upaya pembangunan, misalnya eksploitasi sumber daya alam dan pemanfaatan ruang yang berbasis ekologis, kampanye massif tentang hemat energi dan energi alternatif terbarukan, serta mendorong terbangunnya infrastruktur modern di lingkungan hidup diperkotaan, seperti *sewerage system* dan TPA berbasis komunal (dengan memanfaatkan sampah sebagai bahan baku produksi lanjutan, misalnya pupuk organik berbahan dasar sampah kota). Sedangkan dalam tataran pelaksanaan kebijakan, strategi yang ditempuh adalah dengan pengembangan sistem penataan, baik dalam koridor penegakan hukum dan HAM maupun dengan cara persuasif inklusif (*incentive mechanism*).

Penataan norma lingkungan hidup dalam kerangka supremasi hukum perlu pula dilakukan secara komprehensif. Dalam menjalankan UU No.18 tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah secara konsisten yang berlandaskan pada prinsip-prinsip 3R (*reduce-reuse-recycle*), sebuah pedoman sederhana untuk membantu masyarakat dalam meminimumkan sampahnya serta pelaksanaan UU. No.32 tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, peningkatan pendayagunaan aparat (PPNS), prasarana dan sarana penegakan hukum lingkungan; pengembangan jejaring sosial dalam penegakan hukum lingkungan yang bekerja secara sinergis, hilangkan ego sektoral, khususnya dalam penanganan sampah, begitupun pada wilayah kab/kota bertetangga dapat melaksanakan pengelolaan secara regional terpadu (kerjasama antardaerah). Selain itu, tuntutan hidup di perkotaan yang telah menimbulkan gaya hidup serba cepat dan menuntut penggunaan fasilitas modern seperti alat-alat elektrik dan elektronik serta konsumsi energi yang terus meningkat yang ternyata telah menimbulkan dampak negatif serius bagi kehidupan umat manusia. Upaya untuk mewujudkan *clean land, clean water* dan *clean* air didaerah perkotaan perlu terus dilakukan, karena kualitas lingkungan yang buruk telah menimbulkan dampak serius bagi kehidupan manusia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, sangat signifikan, sehingga permasalahan lingkungan perkotaan yang dominan saat ini adalah *population* dan *building density* kota (kepadatan) yang terus meningkat, masalah persampahan, masalah sanitasi kota, dan *water quality* (kualitas air) juga memberikan dampak dan ruang terhadap permasalahan kepadatan perkotaan. Masalah persampahan perkotaan terutama masih banyaknya sampah yang dibuang ke badan sungai atau berserakan di tempat terbuka, maka dengan banyaknya sampah, sungai tidak dapat berfungsi sebagaimana semestinya (fungsi transportasi, konservasi, rekreasi, dan sebagainya) akibat air yang tidak mengalir lancar dan rusaknya ekosistem sungai akibat zat-zat berbahaya yang terkandung dalam sampah tersebut. Selain masalah sampah di sungai, timbunan sampah di berbagai sudut kota berpotensi menimbulkan berbagai penyakit, terutama penyakit yang disebabkan oleh nyamuk, lalat, kecoak, dan tikus. Keberadaan lalat, nyamuk, dan tikus yang merupakan vector (pembawa) berbagai macam penyakit menjadi salah satu indikator seberapa baik kualitas lingkungan suatu kota. Bahkan diindikasikan bahwa penyebab pemanasan global bukan hanya karena produksi CO2 yang berlebihan, tapi juga disebabkan oleh zat CH4 yang dihasilkan dari proses pembakaran sampah yang akan terbawa ke atmosfir dan merusak lapisan ozon.

Pengelolaan sampah yang masih menggunakan paradigma lama (pengumpulan, pengangkutan, dan pembuangan akhir) perlu diubah. Hal ini karena permasalahan sampah yang semakin kompleks, terutama kesulitan mendapat tempat pembuangan akhir serta berkembangnya jumlah dan ragam sampah perkotaan. Penanganan sampah dengan paradigma baru perlu mengedepankan proses pengurangan dan pemanfaatan sampah (minimalisasi sampah). Minimalisasi sampah adalah upaya untuk mengurangi volume, konsentrasi, toksisitas dan tingkat bahaya limbah yang berasal dari proses produksi dengan reduksi dari sumber dan/atau pemanfaatan limbah. Keuntungan dari metode ini adalah : mengurangi ketergantungan terhadap TPA (tempat pembuangan akhir), meningkatkan efisiensi pengolahan sampah perkotaan, dan terciptanya peluang usaha bagi masyarakat.

Permasalahan lainnya adalah sanitasi perkotaan. Masalah sanitasi di perkotaan terutama disebabkan oleh kebiasaan masyarakat yang sulit dirubah, terutama masyarakat yang tinggal di pinggir sungai yang masih menggunakan badan sungai sebagai tempat pembuangan. Buruknya sanitasi perkotaan akan menyebabkan masalah pada tingkat kesehatan masyarakat, terutama munculnya berbagai penyakit diare, muntaber dan penyakit kulit. Oleh karena itu, perlu pembinaan intensif warga tentang masalah kebiasaan ber-sanitasi. Kedepannya perlu perencanaan jaringan perpipaan air limbah (*Sewerage System*) kota yang diselenggarakan per distrik agar biaya investasi dapat ditekan serta pengelolaan tidak mahal. Masalah sanitasi kota selalu berkaitan dengan masalah kualitas air dan aspek penyebaran bibit penyakit di perkotaan.

Hasil observasi, wawancara, dan fakta empirik lapangan menunjukkan bahwa dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, dalam mengatasi permasalahan sampah perkotaan Tanjungpinang, cukup signifikan melalui koordinasi antara Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman (DTKKPP), Dinas Pekerjaan Umum (DPU) Badan Lingkungan Hidup (BLH) meski perlu ditingkatkan agar mencapai hasil maksimal. Dari peran fungsi DPU yang baru terbentuk 2001 dalam mengimplementasikan Perda Sistem Pengelolaan Sampah memfungsikan kembali drainase sebagai pendukung dalam pengelolaan sampah perkotaan. Hal ini diakui oleh Kepala Seksi DPU bahwa sosialisasi sistem pengelolaan sampah ini terbatas sampai dikelurahan dan belum sampai kepada masyarakat. Pada sisi lainnya, ketersediaan aparatur yang belum maksimal serta kondisi sarana untuk melaksanakan tugas-tugas pemeliharaan serta pembuatam drainase masih kurang. Inilah faktor penghambat dari pelaksanaan jika terjadi dari hal-hal yang mengganggu terhadap layanan kepada masyarakat. Persoalan lain yang mengganggu implementasi kebijakan Perda belum maksimal sehingga pemahaman isi dari kebijakan kearah tercapainya tujuan belum dapat dilakukan secara gradual.

Sosialisasi oleh Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman (DTKKPP), sebagai *leading sector* dalam sistem pengelolaan sampah terhadap kesadaran sosial masyarakat belum maksimal. Meski Dampak Implementasi Kebijakan dan Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, cukup signifikan dalam sistem pengelolaan sampah perkotaan yang dikoordinasikan di Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman (DTKKPP), Dinas Pekerjaan Umum (DPU) Badan Lingkungan Hidup (BLH). Informasi yang digulirkan DTKKPP yang berhubungan dengan persoalan sampah perkotaan perlu ditingkatkan. Secara empirik ternyata masih ada perilaku sebagian warga masyarakat pinggiran pantai yang dengan sengaja membuang sampah ke laut. Dinas belum maksimal memberikan informasi bagi masyarakat pesisir pantai dan daratan secara kontinu.

Menurut hasil wawancara dengan Kelapa Bidang Kebersihan, sebagai leading sektor dalam sistem pengelolaan sampah perlu dilakukan kegiatan sosial penyadaran warga kota agar membangun perilaku hidup sehat dan tidak membuang sampah sembarangan. Sementara menurut Kepala Bidang DPU mendukung secara penuh program sistem kebersihan perkotaan Tanjungpinang, meski dukungan dari sisi biaya masih kurang, sehingga perbaikan sarana drainase dan gorong-gorong terkadang terhambat, sehingga belum maksimal ketika menghadapi banjir akibat hujan, selain itu dukungan dari aparatur lapangan juga belum sesuai dengan kebutuhan lapangan sehingga lamban dalam pengawasan perbaikan drainase dan gorong-gorong yang ada dalam lingkup perkotaan Tanjungpinang. Di sisi lain, juga terlihat dari langkah yang dilakukan BLH tentang pemahaman perilaku masyarakat pesisir dan darat yang masih sembarang membuang sampah. Koordinasi dari ketiga SKPD tersebut, terus berlangsung sesuai dengan tugas fungsi masing-masing. Program yang intens yang terus dilakukan yakni melalui penyadaran warga kota, melalui aktivitas program budaya gotong royong, lomba kebersihan yang terus digalakan kembali.

Berdasarkan hasil diskusi antara pemerintah daerah yang diwakili oleh Kepala dinas Tata Kota Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman dan tokoh masyarakat Kota Tanjung Pinang melalui *Focus Group Discussion* (FGD) adalah sebagai berikut :

Dimana secara empirik, kondisi sampah perkotaan telah memberikan dampak yang kurang baik terhadap lingkungan kota, kondisi serupa terlihat dari jalan protokol yang belum ditata maksimal dan sering menimbulkan banjir akibat hujan, ditambah pula ketika air laut pasang maka di beberapa ruas jalan perkotaan sering kebanjiran sehingga mempersulit masyarakat berlalulintas.

Sedangkan hasil dari FDG dari pendapat beberapa tokoh masyarakat bahwa :

Sosialisasi dan informasi yang disampaikan aparatur sangat lambat. Hal ini akibat kurang adanya informasi yang disampaikan berkenaan dengan pengelolaan sampah yang berkelanjutan. Jika saja informasi yang dibangun itu tepat sasaran dan akuratif, maka masyarakat akan membantu secara gotong royong.

Keterlibatan Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman (DTKKPP) berkoordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan Badan Lingkungan Hidup (BLH), diharapkan guna mencari solusi yang efektif dalam penanganan sampah perkotaan yang ada di Kota Tanjungpinang. Melihat kondisi Kota Tanjungpinang yang bersih pada dasarnya menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah kota dan masyarakat secara keseluruhan sehingga perlu kembali diatur tata cara pengelolaan kebersihan yang mencerminkan kebersamaan dan keselarasan sesuai dengan perkembangan kota. Sebab itu, Dampak Implementasi Kebijakan dan Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, menjadi penting dalam penumbuhkan sikap kedewasan perilaku bersih warga kota.Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa Dampak dari Implementasi Kebijakan dan Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, terselenggara secara baik di Kota Tanjungpinang, dalam konteks pengelolaan atas sampah yang berwawasan kelestarian lingkungan dan berkelanjutan yang dilakukan oleh DTKKPP, DPU dan BLH, sebagai penyelenggara pelayanan jasa atas pengelolaan sampah diorientasikan kepada pemenuhan tingkat kebutuhan yang dikehendaki oleh masyarakat Kota Tanjungpinang.

Sisi kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang, secara empirik belum maksimal atas pengelolaan sampah yang diakibatkan oleh cara kerja DTKKPP, DPU dan BLH. Namun dengan langkah dan upaya melalui Dampak Implementasi Kebijakan dan Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, yang diyakini mampu memberikan solusi dalam mengatasi berbagai persoalan sampah perkotaan. Sebab itu, kepercayaan jasa yang diberikan dan dibangun dengan kredibilitas pemerintah Kota Tanjungpinang, dapat memberikan harapan kepada segenap warga kota atas persoalan sampah kota yang selama ini menjadi persoalan masyarakat Kota Tanjungpinang. Sebab itu, dampak implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, dapat dikatakan positif dan signifikan dalam penanganan persampahan yang senantiasa memerlukan keterpaduan dan singkronisasi antara proses kerja pemerintah dengan kepentingan publik sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang terkonsentrasi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Berdasarkan kepada hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana di jelaskan sebelumnya, peneliti dapat mengkritisi terhadap teori yang dijadikan sebagai alat analisis dalam mengkaji permasalahan di lapangan, dimana peneliti dapat menemukan aspek lain dalam implementasi kebijakan sistem pengelolaan sampah yaitu adanya media komunikasi yang tepat, dukungan politik, faktor kultur dan pemberdayaan masyarakat yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kupuasaan masyarakat di Kota Tanjungpinang. Kemudian untuk teori koordinasi selain beberapa dimensi yang ada dalam koordinasi yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat dengan efektif, maka peneliti menemukan juga dimensi lain dalam koordinasi yaitu jenjang hirakhi yang jelas. Jenjang hirarkhi yang jelas dalam berkoordinasi dimaksudkan agar program kerja dapat dilaksanakan secara berjenjang berdasarkan struktur yang ada sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas karena sudah jelas peran dan fungsinya dalam pengelolaan sistem persampahan di Kota Tanjungpinang.

* 1. **Variabel yang Tidak Diteliti**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, bahwa dampak secara simultan implementasi kebijakan dan koordinasi terhadap kepuasan masyarakat dalam sistem pengelolaan samapah di Kota Tanjungpinang, diperoleh dampak sebesar 61,7%, sedangkan variabel lain yang tidak diteliti yakni sebesar 38,3%. Hal ini membuktikan bahwa variabel kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh variabel implementasi kebijakan dan koordinasi semata, akan tetapi ada variabel lain yang juga turut mempengaruhinya, dan secara empirik telah memberikan pengaruh positif dan signifikan. Variabel lain yang dimaksudkan antara lain motivasi kerja, pengawasan dan perilaku birokrasi.

* 1. **Pembahasan Secara Parsial Dampak Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang**

Hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Dampak Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, memiliki peran positif dan signifikan yang terdiri terdapat aspek isi kebijakan, informasi, dukungan, dan pembagian potensi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini.

1. **Aspek Kebijakan**

Hasil analisis dan empirik diketahui bahwa Dampak Implementasi Kebijakan melalui aspek isi kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, sangat positif dan signifikan yaitu sebesar 12,6%. Artinya Implementasi kebijakan yang dilaksanakan masing-masing DTKKPP, DPU dan BLH sebagai penyelenggara pengelolaan persampahan di Kota Tanjungpinang, telah meberikan kontribusi terhadap kebersihan kota. Selain itu DPU dan BLH, juga sama-sama menjalankan kebijakan tersebut dalam mendukung pola kota menjadi bersih dan tertata rapih. Semua itu dibangun dengan komitmen dan kesadaran tinggi dari warga kota. Hasil analisis empirik berdsarakan hasil wawancara dengan Bidang Kebersihan bahwa Kebijakan DTKKPP Kota Tanjungpinang menaikkan retribusi sampah menuai keluhan dari sejumlah warga Tanjungpinang. Kenaikan retribusi sebesar 100 persen atau dari Rp 25 ribu menjadi Rp 50 ribu per bulan dinilai kurang tepat mengingat penanganan sampah belum maksimal. Hasil suvey menemukan bahwa Seorang warga Tanjungpinang mengeluhkan kenaikan retribus sampah yang terkesan mendadak. Pasalnya, Pemerintah Kota Tanjungpinang, menurutnya tanpa adanya sosialisasi terkait kenaikan retribusi tersebut. Dia mengeluhkan, kenaikan restribusi sampah yang dilakukan oleh DTKKPP Kota Tanjungpinang terkesan mendadak. Tanpa adanya pemberitahuan pada bulan Februari 2015, warga sudah harus membayar tarif sebesar Rp 50 ribu untuk pembayaran retribusi sampah bulan Januari. Sementara, Kepala DTKKPP Kota Tanjungpinang, mengatakan, pihaknya sudah melakukan evaluasi mengenai penerapan retribusi sampah sesuai Perda yang dibuat 2012 di mana retribusi sampah sebesar Rp 50 ribu. “Realisasinya sampai akhir 2014 lalu masih Rp 25 ribu. Mengenai penerapan saat itu kami ditegur BPK Kepri.” Soal anggapan masyarakat yang kurang sosialisasi, dikatakan, sosialisasi hanya dilakukan secara langsung saat menagih retribusi sampah. Kalau masyarakat keberatan, pihaknya akan mengubah Perda 2012 lalu, jika tidak akan menjadi temuan BPK Kepri. “Kebijakan ini memang baru pertama, setiap kebijakan yang pertama pasti ada tantangan. Yang penting dengan adanya peningkatan nilai bayarannya (dari masyarakat) maka akan meningkat juga kinerjanya.”

Manusia hidup di dunia menentukan lingkunganya atau ditentukan oleh lingkunganya. Perubahan lingkungan sangat ditentukan oleh sikap maupun perlindungan manusia pada lingkungannya. Alam secara fisik dapat dimanfaatkan untuk kepentingan manusia dalam mengupayakan kehidupan yang lebih baik dan sehat menjadi tidak baik dan tidak sehat dan dapat pula sebaliknya, apabila pemanfaatanya tidak sesuai dengan kemampuan serta melihat situasinya. Begitu pula dengan sampah, dapat membuat hidup jadi tidak sehat. Karena itu sampah harus dapat diolah dengan baik agar tidak menimbulkan berbagai penyakit. Dari hasil analisis empirik terdapat beberapa langkah yang perlu mendapat perhatian yakni, *Pertama*, faktor penyebab secara internal. Dilihat dari sudut pandang internal, faktor penyebab mencuatnya masalah sampah antara lain adalah minimnya kesadaran warga untuk bertanggung jawab terhadap permasalahan sampah di lingkungan rumah tangganya sendiri. Banyak warga yang merasa bahwa dengan membayar retribusi sampah berarti tanggung jawab sampah menjadi tanggung jawab DTKKPP. Faktor internal lain adalah munculnya pola pikir / paradigma yang salah tentang sampah seperti : Masalah sampah adalah masalah kecil yang tidak perlu mendapat prioritas perhatian. Sampah adalah barang yang tidak berguna, bukan sebagai sumber energi / pendapatan. Sindrom *“not in my backyard”* / Urusan sampah “bukan urusan gue”. Filosofi pengelolaan sampah : dikumpulkan → ditampung → dibuang di tempat akhir.

Faktor internal yang tidak kalah pentingnya adalah masalah minimnya kualitas Sumber Daya Manusia yang berakibat fatal pada buruknya teknologi pengelolaan sampah yang saat ini terbukti sudah tidak lagi mampu menampung kuantitas sampah yang semakin besar. Penyebab utamanya adalah selama ini pengelolaan sampah cenderung menggunakan pendekatan *end of pipe solution*, bukan mengacu pada pendekatan sumber.

*Kedua*, faktor penyebab secara eksternal. Faktor penyebab eksternal yang paling klasik terdengar adalah minimnya lahan TPA yang hingga saat ini memang menjadi kendala umum bagi kota-kota besar. Alasan eksternal lainnya yang kini santer terdengar di media massa adalah aksi penolakan keras dari warga sekitar TPA yang merasa sangat dirugikan dengan keberadaan TPA di wilayahnya. Faktor lain adalah tidak adanya AMDAL (Analisis Dampak Lingkungan) melalui kajian geologi, hidrogeologi, transportasi, sosial-ekonomi, dan lain-lain dimana dengan tidak adanya AMDAL membuat pemerintah tidak dapat memantau perkembangan yang terjadi akibat kerusakan lingkungan. Faktor eksternal dominan lainnya adalah pengelolaan sampah/kebersihan kota yang belum dimasukkan ke dalam prioritas pembangunan perkotaan sehingga alokasi anggaran yang ada sama sekali kurang.

Secara umum, pemerintah daerah dalam menanggulangi masalah sampah seharusnya mempunyai rencana pengelolaan lingkungan hidup yang baik bagi warga sekitar. Dimana dalam menyusun pengelolaan lingkungan ada 3 faktor yang perlu diperhatikan dan tidak dapat dipisahkam yaitu: a. Siapa yang akan melakukan pengelolaan lingkungan dan pengelolaan lingkungan apa yang harus dilakukan, b. Sesuai dengan dampak yang diduga akan terjadi, maka akan ditetapkan cara pengelolaan yang bagaimana yang akan dilakukan atau teknologi apa yang akan digunakan agar hasilnya sesuai dengan baku mutu yang telah ditetapkan pemerintah, dan c. Karena berbagai institusi termasuk pemilik proyek yang akan melakukan pengelolaan lingkungan hidup secara terpadu, maka teknologi yang akan digunakan tergantung pada kemampuan biaya yang akan dikeluarkan, terutama kemampuan dari pemilik proyek sebagai sumber pencemar. Melihat kondisi tersebut, maka Dampak Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, menjadi penting dan harus memberikan nilai-nilai positif terhadap kepuasan warga kota. Sebab itu, permasalahan umum yang terjadi pada pengelolaan sampah kota di TPA , khususnya Kota Tangjungpinang, perlu segera direaliasikan. Karena itu pengelolaan sampah harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: Memanfaatkan lahan yang terbatas dengan efektif, Memilih teknologi yang mudah, dan aman terhadap lingkungan, Memilih teknologi yang memberikan produk yang bisa dijual dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat dan Produk harus dapat terjual habis.

Hasil FGD dengan Anggota DPRD Kota Tanjungpinang dapat dijelaskan bahwa :

Sebenarnya untuk menanggulangi permasalahan-permasalahan tersebut, pemerintah melalui PP No. 16 tentang Air Minum dan Sanitasi dan Perda Kota Tanjungpinang No 14 tahun 2009 Tentang Sistem Pengelolaan Sampah, salah satunya menegaskan bahwa Pemerintah Daerah dibenarkan menerbitkan Perda tentang persampahan. Perda ini menjelaskan tata cara masyarakat dalam upaya mengurangi volume sampah sejak dari sumbernya.

Pengurangan sampah juga dapat dilakukan dengan cara inovasi teknologi dalam komposting misalnya, pemanfaatan limbah dan gas hasil pembakaran untuk berbagai keperluan, dalam upaya menerapkan 3R (*reduce, reuse dan recycling*). 3R perlu disosialisasikan kepada masyarakat. ”Penanganan sampah tidak memerlukan teknologi tinggi, melainkan kepedulian semua pihak,”. Dengan adanya pengaturanyang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah, dari segala bentuk pelanggaran dan kejahatan, bagi pelaku baik yang dilakukan oleh perorangan maupun badan hukum dengan upaya pencegahan (preventif) maupun penindakanya (represif). Untuk tindakan represif ada beberapa jenis instrumen yang diterapkan antara lain melihat dampak yang ditimbulkan.

1. **Aspek Informasi**

Hasil analisis dan empirik diketahui bahwa Dampak Implementasi Kebijakan melalui Aspek Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, sangat positif dan signifikan yaitu sebesar 15,4%. Berkaitan dengan sumber informasi yang dibuat oleh DTKKPP telah dilakukan oleh kepada dinas yang berhubungan dengan sistem pengelolaan sampah serta dengan masyarakat, namun upaya tersebut belum maksimal. Terbukti masih adanya sebagian warga masyarakat yang kurang sadar akan kebersihan kotanya. Selain itu, perilaku masyarakat daratan dengan pinggir laut mempunyai perilaku yang berbeda dalam menyikapi persoalan sampah perkotaan. DTKKPP belum dapat memberkan ketetapan informasi hal ini terlihat masih belum ada model pendekatan kepada masyarakat pesisir dan daratan soal sikap mereka melihat tentang pengelolaan sampah.

Sisi sosialisasi oleh DTKKPP sebagai *leading sector* soal pengelolaan sampah belum cepat dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kebersihan, belum dilakukannya pertemuan-pertemuan dengan pihak yang dapat membantu mensosialisasikan soal sistem pengelolaan sampah. Kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada perilaku hidup dengan membuang sampah kepada tempatnya belum banyak dilakukan. Sebab itu, informasi merupakan sumber daya penting bagi suatu pelaksanaan kebijakan. Informasi mempuyai dua bentuk yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan atau program, serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan informasi bagi aparatur pelaksana kebijakan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan aparatur pelaksana. Kurangnya informasi atau pengetahuan, bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bekerja secara optimal sehingga menimbulkan ketidak jelasan dari maksud dan tujuan kebijakan tersebut, oleh karena itu implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada. Perkuatan kelembagaan tersebut ditinjau dari bentuk institusi yang memiliki kewenangan yang sesuai dengan tanggung jawabnya, memiliki fungsi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta didukung yang terdidik dibidang manajemen persampahan.

Kewenangan tersebut Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan sampah regional yang disekenggarakan oleh DTKKPP dalam sistem pengelolaan sampah dapat berupa : 1) menetapkan kebijakan dan strategi nasional pengelolaan sampah. 2) menetapkan norma, standar, prosedur, dan kriteria pengelolaan sampah. 3) memfasilitasi dan pengembangan kerja sama antar daerah, kemitraan, dan jejaring dalam pengelolaan sampah. 4) menyelenggarakan koordinasi, pembinaan, dan pengawasan kinerja pemerintah daerah dalam pengelolaan sampah, dan 5) menetapkan kebijakan penyelesaian perselisihan antar daerah dan pengelolaan sampah. Sedangkan wewenang Pemerintah Provinsi Riau dalam pengelolaan sampah berupa : 1) Menetapkan kebijakan dan strategi dalam pengelolaan sampah sesuai dengan kebijakan pemerintah. 2) Memfasilitasi kerja sama antar daerah dalam satu provinsi, kemitraan, dan jejaring dalam pengelolaan sampah. 3) Menyelenggarakan koordinasi, pembinaan dan pengawasan kinerja Kabupaten/Kota dalam pengelolaan sampah. 4) Memfasilitasi penyelesaian perselisihan pengelolaan sampah antar Kabupaten dan antar kota dalam satu provinsi.

Undang-Undang Nomor 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah juga membuat wewenang pemerintah Kabupaten/Kota sebagaimana terdapat dalam pasal 9, berupa :

1. Menetapkan kebijakan dan strategi pengelolaan sampah berdasarkan kebijakan nasional.
2. Menyelenggarakan pengelolaan sampah skala Kabupaten/Kota sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah.
3. Melakukan pembinaan dan pengawasan kinerja pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh pihak lain.
4. Menetapkan lokasi tempat penampungan sementara, tempat pengolahan sampah terpadu dan atau tempat pemrosesan akhir sampah.
5. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala setiap enam bulan selama 20 tahun terhadap tempat pemprosesan akhir sempah dengan sistem pembuangan terbuka yang telah ditutup.
6. Menyusun dan menyelenggarakan sistem tanggap darurat pengelolaan sampah sesuai dengan kewenangannya.

Undang-undang 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah mengamanatkan, bahwa pembagian kewenangan pemerintah tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pembagian kewenangan tersebut harus terencanakan dimasing-masing bidang. Karena Undang-undang 18 Tahun 2008 ini menempatkan hak masyarakat pada tataran sebagaimana yang tercantum dalam pasal 11 tentang hak dan kewajiban yaitu masyarakat harus mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari pemerintah baik dipusat dan didaerah. Masyarakat berhak berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan, penyelenggaraan dan pengawasan dibidang pengelolaan sampah, memperoleh informasi yang benar, akurat dan tepat waktu mengenai penyelenggaraan pengelolaan sampah, kemudian masyarakat berhak mendapatkan perlindungan dan konpensasi karena dampak negatif dari kegiatan tempat pemprosesan akhir sampah dan hak masyarakat yang lain adalah memperoleh pembinaan agar dapat melaksanakan pengelolaan samapah secara baik dan berwawasan lingkungan.

1. **Aspek Dukungan**

Hasil analisis dan empirik diketahui bahwa Dampak Implementasi Kebijakan melalui aspek dukungan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, sangat positif dan signifikan sebesar 2,9%. Dukungan dari instansi lain, sudah dilakukan seperti dengan Dinas PU dan BLH melalui koordinasi yang berhubungan dengan sistem pengelolaan sampah. Kedua instansi saling mengisi agar dukungan terhadap kebijakan pemerintah daerah.

Hasil FGD denga Kepala Bidang DPU yang menyatakan bahwa :

Pihaknya akan terus mendukung termasuk dukungan biaya, meski dukungan dari sektor biaya kurang dapat diandalkan, namun DPU tetap berkomitmen untuk memberikan yang terbaik terhadap perbaikan fasilitas umum, termasuk dalam perbaikan sarana penanggulangan air kotor perkotaan. Selain pada dukungan perlengkapan masih terbatas, sehingga mempengaruhi dalam tataran operasional dan sering menjadi keterlambatan dalam proses penyelesaian proyek perbaikan air kotor.

Sedangkan menurut Kepala Bidang Kebersihan, telah berupaya memenuhi dukungan yang diperlukan oleh masyarakat seperti tempat pembuangan sampah sementara, gantungan-gantungan sampah serta tempat pembuangan akhir sampah. Selain itu, dukungan perlengkapan armada seperti motor dan mobil sampah. Dukungan masyarakat belum sepenuhnya menunjang terhadap pelaksanaan pengelolaan sampah, terlihat dari kesadaran akan menggantungkan plastik sampah yang disediakan sulit dilakukan serta banyaknya kerusakan yang terjadi tempat penggantungan sampah tersebut.

*Focus Group Discussion* (FGD) dari notulen dan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat, bahwa :

Umumnya masyarakat belum mengetahui tentang adanya sistem pengelolaan sampah sehingga kurang memberikan respon terhadap berbagai program pemerintah khususnya program yang dikelola DTKKPP, DPU dan BLH.

Jika masyarakat telah tahun atas sosialisasi yang diberikan secara bertahap, rasanya akan lebih terjalin hubungan yang sinergis untuk sama-sama mengatasi persoalan sampah perkotaan di Kota Tanjungpinang. Bila saja masyarakat dilakukan pendekatan secara persuatif dan menyentuh, maka tidaklah sulit bagi pemerintah daerah Kota Tanjungpinang untuk memperoleh lahan untuk penyimpanan TPS. Pada sisi lain, aparatur yang ada di DTKKPP belum sepenuhnya memahami kebijakan pengelolaan sampah sehingga pada saat masyarakat membutuhkan kejelasan peraturan terkesan saling lempar tanggung jawab. Hal ini terlihat pada kasus pembenahan masyarakat pesisir yang saling lempar tanggung jawab dengan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Dampak Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, telah memberikan dampak positif terhadap penanganan sampah di Kota Tanjungpinang. Namun, dalam sisi penganan memerlukan sistem manajemen yang baik dan mampu mengembangkan serta menerapkan paradigma manajemen sampah yang baru dan memiliki potensi yang akan menjadikan basis manajemen moderndi kemudian hari, maka perencanaan dan pengambilan keputusan dalam penanganan sampah tidak saja Pemerintah Kota Tanjungpinang atau instansi lainnya yang terkait.

Pengelolaan persampahan sering diprioritaskan penanganannya di daerah perkotaan. Pengelolaan sampah yang sering terjadi antara lain perilaku dan pola hidup masyarakat masih cenderung mengarah pada peningkatan timbulan sampah yang sangat membebani pengelola kebersihan, keterbatasan sumber daya, anggaran, sehingga pengelola kebersihan belum mampu melayani seluruh sampah yang dihasilkan, oleh karena itu volume sampah yang ditimbulkan semakin meningkat pula, sehingga terjadilah penumpukan sampah serta volume sampah yang dapat di angkut dan dikelola tidak seimbang dengan volume produksi sampah. Penumpukan sampah tersebut tentunya mempunyai dampak yang negatif terhadap lingkungan sekitarnya. Peran masyarakat didalam menangani sampah di Kota Tanjungpinang diposisikan hanya sebagai objek sumber pendapatan. Sampah yang berasal dari rumah tangga dikelola oleh lembaga kewilayahan tingkat RW, kemudian dibawa ke Tempat Pembuangan Sementara (TPS) yang dikelola oleh DTKKPP. Sampah merupakan suatu tonggak baru bagi kebijakan pengelolaan sampah perkotaan di Kota Tanjungpinang yang mengarahkan kebijakan pengelolaan sampah perkotaan pada konsep dengan menekankan pentingnya peran masyarakat dalam pengelolaan sampah. Pemerintah Daerah Kota Tanjungpinang dituntut untuk memformulasikan kebijakan pengelolaan sampah perkotaan dalam mengatasi permasalahan sampah khususnya sampah yang berasal dari warga Kota Tanjungpinang. Hal ini terlihat dari jumah sampah yang terangkut dan jumlah penduduk yang terlayani. Kota Tanjungpinang, setiap harinya terdapat 200M3 timbunan sampah, jumlah sampah yang telah dikelola dan terangkut sampai ke TPA adalah 76,8M3/hari, atau 32%.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah merupakan suatu tonggak baru bagi kebijakan pengelolaan sampah perkotaan di Kota Tanjungpinang yang mengarahkan kebijakan pengelolaan sampah perkotaan dengan menekankan pentingnya peran masyarakat dalam pengelolaan sampah. Peraturan Daerah No. 14 tahun 2009 tentang sistem pengelolaan sampah, sangat jelas bahwa dikatakan sistem pengelolaan sampah harus tertata dengan baik. Jika melihat dari kasus yang sekarang terjadi penumpukan sampah di pinggir jalan Kota Tanjungpinang, maka kondisi bertolak belakang dengan yang di atur dalam Peraturan Daerah. Salah satu Dinas yang berwenang dalam pengelolaan sampah ini adalah DTKKPP mempunyai tugas utama yaitu mengenai pengelolaan sampah di Kota Tanjungpinang. Penanganan sampah di Kota Tanjungpinang memerlukan sistem manajemen yang baik dan mampu mengembangkan serta menerapkan paradigma manajemen sampah yang baru dan memiliki potensi yang akan menjadikan basis manajemen modern di kemudian hari, maka perencanaan dan pengambilan keputusan dalam penanganan sampah tidak saja Pemerintah Kota Tanjungpinang atau instansi lainnya yang terkait.

Sehubungan hal tersebut maka Dampak Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, dalam penanggulangan masalah sampah bukan hanya menjadi urusan Pemerintah Kota Tanjungpinang dan instansi lainnya, akan tetapi dalam penyelesaian penanganan sampah tersebut membutuhkan keterlibatan semua pihak yang terkait di Kota Tanjungpinang. Terpenting dengan Implementasi Kebijakan sistem pengelolaan sampah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, harus dibangun bersama-sama dengan kesadaran masyarakat dan ini merupakan modal utama dalam menyelesaikan persoalan sampah di Kota Tanjungpinang.

1. **Aspek Pembagian Potensi**

Hasil analisis dan empirik diketahui bahwa Dampak Implementasi Kebijakan melalui aspek pembagian potensi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang positif dan signifikan adalah sebesar 6,2%. Pembagian tugas antara DTKKPP, DPU dan BLH yang proporsinal sangat jelas dilaksanakan. Dalam pembagian potensi yang ada pada masing-masing SKPD telah memberikan dampak yang cukup baik terhadap kepuasan masyarakat, khususnya dalam penanggulangan sampah perkotaan. Sebab itu Dampak Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, telah memberikan dampak positif terhadap persoalan sampah perkotaan.

[Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga](http://www.menlh.go.id/peraturan-pemerintah-nomor-81-tahun-2012-tentang-pengelolaan-sampah-rumah-tangga-dan-sampah-sejenis-sampah-rumah-tangga/), sangat penting sebagai peraturan pelaksana [UU Nomor 18 Tahun 2008](http://www.menlh.go.id/DATA/UU18-2008.pdf) tentang Pengelolaan Sampah, sekaligus memperkuat landasan hukum bagi penyelenggaraan pengelolaan sampah di Indonesia, khususnya di daerah. Terdapat beberapa muatan pokok yang penting yang diamanatkan oleh peraturan pemerintah ini, yaitu: 1. Memberikan landasan yang lebih kuat bagi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan dari berbagai aspek antara lain legal formal, manajemen, teknis operasional, pembiayaan, kelembagaan, dan sumber daya manusia; 2. Memberikan kejelasan perihal pembagian tugas dan peran seluruh parapihak terkait dalam pengelolaan sampah mulai dari kementerian/lembaga di tingkat pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dunia usaha, pengelola kawasan sampai masyarakat; 3. Memberikan landasan operasional bagi implementasi 3R (*reduce, reuse, recycle*) dalam pengelolaan sampah menggantikan paradigma lama kumpul-angkut-buang; 4. Memberikan landasan hukum yang kuat bagi pelibatan dunia usaha untuk turut bertanggung jawab dalam pengelolaan sampah sesuai dengan perannya;

Guna menindaklanjuti terbitnya peraturan pemerintah ini, seluruh pihak yang terkait perlu melakukan langkah-langkah antara lain: 1. Pemerintah pusat melalui kementerian/lembaga sesuai kewenangannya menyusun peraturan presiden dan peraturan menteri yang diamanatkan peraturan pemerintah tersebut; 2. Pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota menyusun peraturan daerah tentang pengelolaan sampah; dan 3. Pemerintah pusat segera melaksanakan diseminasi peraturan pemerintah ini kepada pemerintah daerah, dunia usaha, pengelola kawasan dan seluruh warga Negara RI di seluruh Nusantara; Ada tiga isu penting seiring disahkannya [PP No. 81 Tahun 2012](http://www.menlh.go.id/DATA/PP_NO_81_TAHUN_2012.pdf) ini, pertama, mulai tahun 2013 seluruh pemerintah kabupaten/kota harus mengubah sistem open dumping pada tempat pemrosesan akhir (TPA) menjadi berwawasan lingkungan. Kedua, kalangan dunia usaha, dalam hal ini produsen, importir, distributor, dan retaile, bersama pemerintah harus segera merealisasikan penerapan *extended producer responsibility* (EPR) dalam pengelolaan sampah. Ketiga, pengelola kawasan permukiman, kawasan industri, kawasan komersial, kawasan husus, fasilitas umum, fasilitas sosial, dan fasilitas lainnya, harus segera memilah, mengumpulkan, dan mengolah sampah di masing-masing kawasan. Untuk mewujudkan pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan yang bertumpu pada penerapan 3R dalam rangka penghematan sumber daya alam, penghematan energi, pengembangan energi alternatif dari pengolahan sampah, perlindungan lingkungan, dan pengendalian pencemaran. Karenanya peran dalam pembagian potensi yang ada di SKPD masing-masing harus lebih seiru dalam pengelolaan sampah.

Hasil analisis dari lapangan dapat disimpulkan bahwa Dampak Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, telah membuktikan bahwa pengelolaan sampah perkotaan telah mengarah kepada lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terukur oleh adanya pembagian potensi dari setiap SKPD dalam menjalankan kebijakan pemerintah daerah, khususnya dalam mengimplementasikan Perda Kota Tanjungpinang No. 14 tahun 2009 tentang sistem pengelolaan sampah. Sementara hasil wawancara dengan tokoh masyarakat, bahwa dalam pembagian tugas dan wewenang antara DTKKPP, DPU dan BLH masih ada kesan tidak sinkron. Terutama ketika DPU dalam mengerjakan perbaikan gorong-gorong memakan waktu yang cukup lama, sehingga tidak efektif. Terlebih ketika badan jalan mengganggu perjalan masyarakat yang terlihat tidak profesional dalam pengerjaannya.

Hasil FGD dengan Kepala Bidang Kebersihan bahwa :

Persoalan sampah tidak bisa dikerjakan hanya oleh pemerintah. Namun harus melibatkan berbagai unsur masyarakat atau pengelolaan sampah berbasis partisipasi masyarakat. Tujuan tersebut dapat tercapai jika masyarakat perkotaan benar-benar mendukung secara penuh dalam pengelolaan sampah berbasis rumah tangga. Semakin radar masyarakat akan pentingnya kebersihan lingkungan, maka semakin mudah proses ini dapat dilaksanakan. Karenanya, dalam pengelolaan sampah terdiri dari beberapa golongan, di antaranya adalah masyarakat, lembaga non-pemerintah, pemerintah daerah, pemerintah pusat, perusahaan swasta, perusahaan swasta sektor informal, dan lembaga pendukung lainnya.

Peran masyarakat dalam pengelolaan sampah merupakan peran yang sangat efektif dalam pengumpulan dan pemilahan sampah. Selain menambah rasa tanggung jawab akan pentingnya meinaga kebersihan, pelibatan mereka dalam pengumpulan sampah tidak membutuhkan biaya guna membayar mereka untuk mengumpulkan sampah. Kelompok masyarakat yang telah mandiri dalam menerapkan pengumpulan dan pemilahan sampah, perlahan akan menjadi rekan pemerintah yang sangat berharga dalam pengelolaan sampah di daerah. Hal ini dikarenakan, kelompok masyarakat yang telah terorganisir sebelumnya memiliki potensi yang sangat besar untuk mengatur dan mengelola pembiayaan dari pembiayaan dari aktivitas pengumpulan, pengoperasian dan pengomposan sampah di daerah.

Pengelolaan sampah domestik di Kota Tanjungpinang memenuhi aspek-aspek penilaian keberlanjutan yang telah ditetapkan. Terpenuhinya aspek penilaian keberlanjutan di Kota Tanjungpinang tersebut tetap memerlukan adanya catatan guna mendukung keberlanjutan kegiatan pengelolaan sampah. Sebab itu, dampak implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang, dinilai telah memenuhi kriteria harapan dan kepuasan masyarakat. Pada aspek lainnya, seperti aspek sosial budaya masyarakat, aspek kelembagaan, dan aspek reduksi sampah adalah bentuk yang telah dijalankan oleh setiap SKPD yang telah diberikan wewenang oleh pemerintah Kota Tanjungpinang. Pemerintah Kota Tanjungpinang pada sisi lain dalam peningkatan kapasitas masyarakat untuk pengelolaan sampah, telah mampu menyalurkan kepentingan masyarakat terkait dengan pengelolaan sampah. Dalam perencanaan kota khusu berkaitan dengan sistem pengelolaan sampah Pemerintah Daerah Kota Tanjungpinang mendidik dan mengajari berbagai macam teknik bagi kelompok masyarakat dalam pengelolaan sampah, memberikan akses bagi penyaluran fasilitas kredit bagi pengelolaan sampah daerah dan mendukung sektor informal dalam pengelolaan sampah daerah dengan melakukan pendampingan untuk mengelola organisasi kelompok tersebut guna meningkatkan pendapatan dan tambahan pemasukan atas jasa yang mereka berikan dalam pengelolaan sampah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana di jelaskan sebelumnya, peneliti dapat mengkritisi terhadap teori yang dijadikan sebagai alat analisis dalam mengkaji permasalahan di lapangan, dimana peneliti dapat menemukan aspek lain dalam mengimplementasikan kebijakan sistem pengelolaan sampah yaitu adanya media komunikasi yang tepat, dukungan politik, faktor kultur dan pemberdayaan masyarakat.Media komunikasi yang tepat dapat memberikan informasi yang lebih cepat dan akurat sehingga permasalahan persampahan dapat di tangani secara cepat. Sedangkankan dukungan politik,kultur dan pemberdayaan masyarakat diperlukan sebagai penguatan dalam mengimplementasikan kebijakan sistem pengelolaan sampah di Kota Tanjungpinang.

* 1. **Pembahasan Secara Parsial Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang**

Hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, cukup positif dan signifikan yang diukur melalui dimensi memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab, pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan, fasilitas komunikasi yang efektif dan koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan. Untuk lebih jelasnya, pembahasan parsial dapat dilihat dibawah ini.

1. **Dimensi Memberikan Kejelasan Wewenang dan Tanggung Jawab**

Hasil analisis dapat diketahui bahwa Dampak Koordinasi diukur melalui dimensi memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang sebesar 5,2%. Hal ini artinya bahwa kepuasan masyarakat tidak terlepas dari kejelasan wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing eksternal antara DTKKPP sebagai penyelenggara pengelolaan persampahan di Kota Tanjungpinang, selain itu berkoordinasi dengan DPU dan BLH, untuk sama-sama memperhatikan kejelasan dan wewenang dan taggung jawab dari masing-masing SKPD. Semua itu tiada lain, harus dibangun dengan komitmen dan kesadaran tinggi, bahwa setiap tugas wewenang dan tanggung jawab yang diimplementasikan akan berhasil jika adanya kesiapan dari aparatur.

Kesiapan aparatur organik ini, diperlukan agar mereka paham akan uraian tugas dari tiap aparatur. Ini penting dilakukan, ketika mereka menjalankan tugasnya tidak keluar dari yang seharusnya mereka lakukan. Pada sisi lain, mereka bekerja susuai dengan tugas fungsinya, sehingga tidak terjadi adanya lepas tanggung jawab di lapangan. Di lapangan tidak jarang setiap petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya berbenturan satu dengan lainnya. Hal ini akibat tidak selarasnya, antara uraian tugas aparatur dengan tugas dan fungsi aparat sebagai landasan idil mereka bekerja. Jadi jelas bahwa Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, terdapat kolerasi antara koordinasi dengan kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh DTKKPP, DPU dan BLH. Setiap aparatur memiliki kewajiban yang sama dalam menjalankan tugas-tugasnya. Hanya berbeda dengan tugas dan fungsinya dalam setiap pelaksanaan tugas. Namun, pada prinsipnya pelaksanaan tugas dan wewenang tetap mengacu kepada aturan yang berlaku dan perundangan yang sama. Tujuan utamanya selain memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat, juga membangun koordinasi sehingga apa yang mereka kerjakan sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut hasil wawancara dengan Kepada Dinas Kebersihan, peran aparatur dalam pelaksanaan tugas dan fugnsinya adalah menjalanka tugas yang menjadi kewajibannya yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagaimana uraian tugas yang telah ditentukan, maka pelaksanaan tugas dan fungsinya harus dilakukan secara konsisten, walaupun dengan kondisi kualitas yang masih jauh dari harapan dan tujuan organisasi. Aparatur diupayakan bekerja sesuai dengan tugas pokoknya, tetapi masih ada pegawai yang belum sesuai dengan keahliannya. Sedangkan Kepala Bidang PU pada kesempatan yang lain, mengatakan, bahwa pihaknya telah berupaya menempatkan pegawainya sesuai dengan keahliannya, tetapi masih ada kekurangan pegawai, sehingga pada sisi tertentu masih ada yang kurang sehingga masih ada beberapa aspek pelayanan menjadi tidak maksimal.

Perspektif dari penilaian masyarakat bahwa aparatur bekerja masih belum maksimal dan belum sesuai dengan keahliannya, hal ini terlihat dari kekurangpahaman tentang sistem pengelolaan sampah perkotaan, sehingga yang dirasakan sebagian masyarakat belum memberikan kepuasan dalam hal pelayanan. Sebab itu, diperlukan peningkatan terhadap sisi pemahaman bidang kerja dan disiplin, selain itu diperlukan pembinaan melalui pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan bidang kerja masing-masing aparatur. Sesuai dengan tugas fungsi aparatur, khususnya dalam penanganan sistem pengelolaan sampah perkotaan, dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, semakin jelas dan memberikan kontribsi terhadap keberhasilan program pemerintah daerah. Dapat dibayangkan ketika aspek koordinasi mandeg atau tidak jalan semua program yang menjadi wewenang dan tanggung jawab tidak akan berjalan secara baik. Dengan demikian, bahwa dampak koordinasi terhadap kepuasan masyarakat sangat signifikan dalam roda pemerintahan dan akan berdampak kepada program lainnya, sehingga dalam setiap uraian tugas aparatur dan sesuai tugas fungsinya menjadi kunci dalam menyukseskan program yang tengah dijalankan.

Penerapan kemampuan dan juga kecepatan pemberian layanan yang bagus, akan memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Jika pencapaian pelayanan mencapai target yang diinginkan dalam waktu yang cepat tentu sangat akan berdampak baik bagi perkembangan birokrasi yang dibangun oleh setiap SKPD. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seorang aparatur tentu tidak terlepas dari tugas dan fungsinya sebagai abdi negara. Sebab itu, setiap aparatur harus memperhatikan aspek keadilan dan kesopanan, karena dalam aspek keadilan misalnya saja ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak boleh melihat status sosial namun harus memperhatikan apa keperluan yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat, disisi lain juga nilai-nilai kesopanan para birokrat atau administrator harus diperhatikan secara komprehensif, agar setiap tindakan para administrator benar-benar berada dalam lingkup etika kesopanan dan sesuai dengan *background study* mereka, sehingga hal ini dapat meningkatkan *Customer Satisfaction Index* dalam pemerintahan.

Aspek-Aspek lain yang juga harus diperhatikan adalah kewajaran biaya pelayanan, dimana para birokrat tidak boleh mematok harga yang tinggi dalam setiap melayani kepentingan masyarakat, selanjutnya adalah kepastian dalam biaya pelayanan artinya pemerintah harus memberikan kepastian dalam setiap instansi publik untuk memberikan harga sekian rupiah untuk membayar biaya administrasi. Sehingga dapat meminimalisir dampak dari kecurangan oleh para administrator, dan juga jadwal pelayanan kepada masyarakat harus pasti sehingga masyarakat tidak bingung dan lebih efektif. Kenyamananan dan keamanan para administrator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian terpenting juga dari beberapa aspek yang telah diuraikan tersebut, dimana bila seseorang menjadi seorang administrator kemudian harus melayani masyarakat tentunya menginginkan pelayanan pada tempat yang bersih, aman, dan damai serta menimbulkan rasa aman dan memperkecil akan terjadinya resiko yang membahayakan. Dalam penjelasan tersebut maka dapat terkonsep bahwa masyarakat dan para administrator harus lebih mampu mengenali dan menganalisis setiap aspek-aspek yang berhubungan dengan tujuan akan menunjang pelaksanan *(Customer Service Index Goverment)*.

Hasil analisis dan emprik Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, telah meberikan nilai potisif terhadap kinerja aparatur, meski perlu ditingkatkan sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi dapat terealisasikan dengan baik. Demikian pula dalam konteks dalam menciptakan lingkungan kota yang bersih dan menjadi harapan warga kota tidak menjadi pudar, akibat tidak konsistensinya aparatur yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Tujuan yang diharapkan dalam meningkatkan kebersihan kota tiada lain harus ditunjang oleh adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab sehingga tugas dan fungsi yang diberikan kepada setiap aparatur dapat dijalankan sebagai mana seharusnya. Sebab itu, perlu diupayakan suatu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan kebersihan dengan memberdayakan segenap sumber daya manusia termasuk di dalamnya partispasi masyarakat dalam mendukung program pemerintah daerah. Demikian pula Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, telah memberikan makna yang signifikan terhadap program lingkungan dan kebersihan perkotaan di Kota Tanjungpinang, yang selama ini menjadi program prioritas pemerintah daerah Kota Tanjungpinang.

1. **Dimensi Pengawasan, Pengamatan, dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan**

Hasil analisis dan empirik diketahui bahwa Dampak Koordinasi diukur melaui dimensi pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang sebesar 12,5%, tidak terlepas pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan. Karena itu, kejelasan prosedur kerja dan komitmen bekerja yang sungguh-sungguh memberikan dampak signifikan terhadap suksesnya program pemerintah. Berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Terdapat unsur-unsur yang dipergunakan sebagai indikator dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Demikian pula Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, yang menjadi bagian dari pelayanan pemerintah menjadi sangat strategis.

Melihat dari sisi empirik peran antara DTKKPP sebagai penyelenggara sistem pengelolaan persampahan di Kota Tanjungpinang, maka pengawasan, pengamatan, dan menilai lebiasaan dari elemen yang tidak bertentangan menjadi keharusan dalam membangun koordinasi dengan DPU dan BLH, sebagai institusi yang memiliki peran sama dalam menjalankan program pemerintah daerah, khususnya dalam pengelola kebersihan kota yang selama ini menjadi permasalahan perkotaan di kota-kota besar yang ada di Indonesia. Pelaksanaan program yang menjadi agenda Kota Tanjungpinang, dalam dalam berkoordinasi dari setiap SKPD diperlukan adanya pengawasan, pengamatan, dan menilai lebiasaan dari elemen yang tidak bertentangan, hal ini menjadi penting untuk dibangun sehingga memberikan dukungan yang konstruktif terhadap keberhasilan program yang menjadi agenda pemerintahan Kota Tanjungpinang. Karena itu, dalam mengimplementasikan kebijakan harus didukung pula oleh adanya penjelasan prosedur kerja yang lebih tegas, dan diimbangi oleh setiap aparatur yang bekerja secara sungguh-sungguh. Dari aspek itu, maka target yang akan dihasilkan akan lebih mendekatkan kenyataan sebagaimana tujuan organisasi dari setiap SKPD.

Menurut Kepala Dinas Kebersihan, bahawa setiap SKPD telah memiliki prosedur kerja yang jelas sesuai dengan Tupoksinya. Salah satu tugas utamanya adalah, pengelola persampahan perkotaan Kota Tanjungpinang, seperti pada saat sampah diangkut dan dibuang yang telah dijadwalkan sebagai standar baku SKPD. Pengambilan sampah ke masyarakat dengan motor sampahpun sudah jelas jadwalnya. Pada Dinas PU dari fakta yang ada mereka telah menyesuaikan jadwalnya dengan yang ada di Dinas Kebersihan, sehingga pada saat diperlukan pengerukan sampah secara cepat dapat dilakukan. Artinya, semua aparatur yang ada baik di DTKKPP maupun PU telah bekerja secara sungguh-sungguh demi terciptanya pelayanan yang optimal dengan menciptakan kepuasan terhadap masyarakat. Demikian pula Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, telah terbukti secara empirik bahwa setiap bentuk koordinasi memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sementara hasil FGD dengan tokoh masyarakat bahwa :

Penilaian masyarakat bahwa pengawasan masih kurang dilakukan oleh Dinas Kebersihan. Hal ini terlihat dari aspek teknis kurang cepat ditanggapi. Harapan masyarakat belum terealisasikan dengan menyediakan bak-bak sampah yang dekat dengan pemukiman penduduk. Di lihat dari aspek waktu pelayanan kurang jelas dan tegas. Ini terbukti dari masih banyaknya masyarakat yang buang sampah tidak pada tempatnya. Perilaku tersebut, juga tidak didukung oleh sanksi dari pemerintah daerah, sehingga masyarakat pesisir dan darat belum diberikan cara membuang sampah yang baik dan peduli akan lingkungan sekitar.

Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, yang terbangun dari setiap SKPD telah terbukti cukup baik dan positif. Sehingga dalam melaksanakan koordinasi secara operasional antara DTKKPP, DPU dan BLH, dalam penanganan persampahan perkotaan telah berjalan dengan baik. Selama ini belum menemukan kendala yang signifikan dalam tataran operasional, meski tak jarang kendala sering muncul dalam pembagian tugas dan fungsi, sebab terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia. Permasalahan sampah, kebersihan, dan ruang terbuka hijau di perkotaan dan belum meratanya TPA secara menyeluruh sesuai dengan amanah UU No.18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah, maka permasalahan pencemaran akibat dari pembuangan sampah dan kurangnya ruang terbuka hijau di kawasan perkotaan terutama Kota Tanjungpinang, adalah hal yang sangat penting untuk cepat diatasi. Permasalahan sampah disebabkan oleh masih terbatasnya infrastruktur pengelolaan persampahan di Kota Tanjungpinang dan masih banyak permukiman yang tidak terlayani dinas kebersihan sehingga masyarakat membuang sampah ke sungai, selokan, parit, pinggir jalan dan pantai. Untuk membuang sampah-sampah ini Dinas Kebersihan Kota Tanjung Pinang setiap hari mengerahkan armada mobil pengangkut sampah untuk dibuang ke tempat pembuangan akhir (TPA) sampah yang terdapat di beberapa lokasi.

Permasalahan sampah tidak tuntas hanya diangkut ke tempat pembuangan akhir, karena masih memerlukan pengelolaan lebih lanjut jika sampah yang sudah berada di tempat pembuangan akhir tidak dikelola, maka lama kelamaan sampah akan bertumpuk. Untuk itu pemerintah Kota Tanjungpinang, juga berencana mengembangkan dengan sistem *sanitary landfill* dan melakukan pengelolaan sampah agar menjadi bahan yang bermanfaat dan memiliki nilai ekonomi yaitu dengan cara daur ulang sampah dan pemanfaatan sampah menjadi energy listrik. Agar mempunyai nilai ekonomi bagi masyarakat akan dilakukan Pemerintah Kota Tanjungpinang, bekerjasama dengan Instansi Lingkungan Hidup Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Riau. Kebersihan kota harus mendapatkan perhatian yang khusus dan bertanggung jawab dari segenap elemen masyarakat dan pemerintah. Selain ditunjang oleh para petugas yang profesional dalam mengurus persampahan kota. Pemerintah kota juga harus melakukan pemetaan sampah yang terbilang cukup besar sehingga sampah-sampah yang ada bisa terangkat dan di buang ketempat pabrik sampah. Oleh sebab itu, kita berharap masalah kebersihan tetap menjadi prioritas pemerintah yang didukung oleh kesadaran masyarakat Kota Tanjungpinang.

Aspek yang paling utama dalam penanggulangan sampah perkotaan ini, adalah peran petugas kebersihan kota. Profesi penting yang sering sekali kita abaikan. Profesi yang sering dipandang sebelah mata ini, sebenarnya sangat berperan penting dalam siklus hidup sebuah kota. Para petugas kebersihan kota ini bekerja hampir tanpa kenal waktu, di saat pagi buta dengan udara dingin yang menusuk kulit para petugas ini mulai berjibaku dengan sampah-sampah yang berserakan di hampir setiap sudut kota, siang hari saat matahari dengan teriknya yang menyengat para petugas kebersihan ini berinteraksi kembali dengan sampah yang sudah berserakan lagi di pinggir jalan, saat malam tiba sekali lagi mereka bersiaga dengan sapu dan karung-karung yang mereka bawa untuk menampung sampah yang selalu ada hampir di setiap sudut kota walaupun sudah begitu banyak tempat sampah yang disediakan pemerintah daerah di setiap kota.

Jalan raya, trotoar, hingga sungai tak pernah lepas dari kehadiran sampah, hingga seolah sampah telah menjadi hiasan untuk banyak tempat disamping tempat sampah dan berbagai macam tanaman yang ada di pinggiran jalan sebagai pengurang polusi. Tidak kurang dari 12 jam, sampah akan berserakan lagi meskipun setiap 12 jam para petugas kebersihan melakukan tugasnya. Dalam konteks ini, pandangan dari beberapa tokoh masyarakat, terhadap pengelolaan sampah perkotaan, masyarakat belum banyak yang mengetahui adanya sistem pengelolaan sampah sehingga kurang memberikan dukungan terhadap Dinas Kebersihan, sehingga memerlukan sosialisasi yang lebih intensif lagi, agar terbangun kesadaran masyarakat secara menyeluruh. Dengan demikian, Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, diperlukan penekanan terhadap sosialisasi sehingga menyentuh secara menyeluruh.

1. **Dimensi Fasilitas Komuinikasi yang Efektif**

Hasil analisis dan empirik diketahui bahwa Dampak Koordinasi diukur melalui dimensi fasilitas komunikasi yang efektif Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang sebesar 4,6%, tidak terlepas dari fasilitas komunikasi yang efektif. Sebab itu, media komunikasi merupakan keterkaitan interaksi masyarakat Kota Tanjungpinang dengan institusi yang diberikan kewenangan dalam mengelola persampahan. Pemberdayaan masyarakat memerlukan komunikasi bertujuan proses informasi mengenai pengelolaan sampah dapat tersampaikan kepada masyarakat. Usaha untuk memajukan program 3R harus adanya komunikasi antara aparatur dengan masyarakat, yaitu pemberian informasi tentang pengelolaan sampah hal ini bertujuan untuk merubah cara berpikir dan kebiasaan masyarakat yang seringkali tidak mempedulikan sampah.

Pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sampah yang dilakukan oleh pemerintah dikatakan berhasil, manakala pemberdayaan masyarakat sejalan dengan kegiatan program tersebut. Selain itu dalam melaksanakan pemberdayaan, komunikasi yang baik sangat penting untuk berinteraksi antar aparat maupun antar masyarakat agar terjadi keserasian dan saling memahami tentang pemanfaatan sampah. Kurangnya komunikasi dapat memicu perselisihan dan kurangnya informasi pada proses pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kota Tanjungpinang. Untuk meningkatkan kualitas komunikasi antara masyarakat dengan aparatur, pilihan yang terbaik selain memanfaatkan lembaga-lembaga formal tingkat kelurahan, juga memanfaatkan lembaga-lembaga nonformal, terutama di tingkat RT maupun RW. Pertemuan warga antar tingkat RT, kelompok PKK serta kelompok remaja dari berbagai sektor, harus dijadikan media komunikasi pemerintah kota dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman, komunikasi yang kami lakukan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan yaitu dalam pengelolaan sampah yang berupa sosialisasi kepada warga dan penyuluhan-penyuluhan mengenai program 3R dengan tujuan dari komunikasi tersebut untuk memberikan informasi, bahwa sampah yang sudah tidak digunakan dapat dimanfaatkan kembali menjadi barang yang berguna. Kemudian penyuluhan yang dilakukan oleh aparatur yaitu dengan memberikan inofrmasi mengenai pentingnya untuk menjaga lingkungan sekitar rumah masing-masing warga.

Proses komunikasi, adalah siapa yang menjadi komunikator dan siapa yang menjadi komunikan. Hubungan aparatur dengan komunikasi adalah dua faktor yang berkesinambungan dan berkaitan satu sama lain. Aparatur merupakan orang yang akan menjadi komunikator, dan komunikasi adalah salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu kebijakan. Faktor untuk menunjang komunikasi yang baik antara masyarakat dan aparatur Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman Kota Tanjungpinang, yakni dengan adanya suatu daya ketertarikan untuk melakukan komunikasi. Dengan demikian, akan mempunyai kemampuan melakukan perubahan sikap melalui mekanisme daya tarik. Dari perubahan sikap ini maka akan menghasilkan pula suatu komunikasi untuk kerjasama dalam pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sampah pada akhirnya masyarakat pun mau untuk berpartisipasi di dalamnya.

Koordinasi yang dibangun agar kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang berjalan dengan baik, mampu membangun kesedaran masyarakat dan mendukung melalui program 3R sehingga masyarakat menjadi tahu, sampah dapat didaur ulang kembali dan dapat mengurangi jumlah sampah yang semakin meningkat sehingga dengan program tersebut masyarakat dapat meningkatkan kesejahteraan dan mempunyai lingkungan yang bersih dan nyaman. Sebab itu, pentingnya komunikasi dalam pengelolaan sampah melalui program 3R yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. Dilihat dari kegiatan penyuluhan yang dilakukan apartur DTKKPP, DPU dan BLH telah memberikan nilai positif, dengan demikian Dampak Koordinasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, sangat strategis dilakukan.

Komunikasi dan informasi merupakan sumber daya penting bagi suatu pelaksanaan kebijakan. Komuniksi dan informasi mempuyai dua bentuk yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan atau program, serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komunikasi dan informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan informasi bagi aparatur pelaksana kebijakan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan aparatur pelaksana. Kurangnya informasi atau pengetahuan, bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bekerja secara optimal sehingga menimbulkan ketidak jelasan dari maksud dan tujuan kebijakan tersebut, oleh karena itu implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada. Perkuatan kelembagaan tersebut ditinjau dari bentuk institusi yang memiliki kewenangan yang sesuai dengan tanggung jawabnya, memiliki fungsi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta didukung yang terdidik dibidang manajemen persampahan.

Sementara dari hasil notulen FGD dengan tokoh masyarakat menyebutkan bahwa, masyarakat kota akan memberikan dukungan penuh kepada DTKKPP, DPU dan BLH yang diberikan tanggung jawab dalam mengelola sampah perkotaan. Namun, beberapa tokoh masyarakat menyarankan bahwa :

Dalam pengelolaan sampah belum memaksimalkan memberikan komunikasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan sampah. Hal itu, juga terbukti bahwa dilapangan terjadi adanya kelemahan tentang persepsi masyarakat tentang sampah sehingga masih terjadi adanya perilaku membuang sampah ke laut dan ke gorong-gorong tetap saja terjadi.

Pemerintah perlu melakukan berbagai koordinasi secara intens dengan kelurahan, agar mensosialisasikan sistem pengelolaan sampah secara berkesinambungan. Dengan demikian, Dampak Koordinasi terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, dalam membangun perkotaan yang bersih dan indah dapat terwujud sesuai dengan rencana pembangunan Kota Tanjungpinang.

1. **Dimensi Koordinasi sebagai Satu Kemampuan Pimpinan**

Hasil analisis dapat diketahui bahwa Dampak Koordinasi diukur melaui koordinasi sebagai satu kemampuan pimpinan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang cukup memberikan nilai positif dan signifikan yaitu 2,5%. Kebersihan dan kesehatan lingkungan merupakan tanggungjawab semua pihak. Lingkungan bersih dan sehat adalah lingkungan yang jauh dari semua jenis sampah. Agar dapat terhindar dari berbagai jenis penyakit maka perlu dibangun kesadaran pemerintah dan masyarakat membuang sampah pada tempatnya. Pemerintah Kota Tangjungpinang, selama ini konsisten dalam melakukan koordinasi mulai dari DTKKPP, DPU dan BLH. Hal ini dilakukan guna membangun persamaan persepsi dalam penanggulangan sampa perkotaan yang selama ini menjadi persoalan kota-kota besar di Indonesia. Sebab itu, melalui koordinasi antar pimpinan lembaga diharapkan mampu mengembangan dan menindaklanjuti kebijakan yang menjadi sandaran hukum setiap SKPD di Kota Tanjungpinang.

Pemerintah daerah membangun kerjasama bersama dengan berbagai komunitas yang ada dalam masyarakat, guna membantu dalam menanggulangi sampah kota yang sedemikian kompleks. Dengan dukungan tersebut, diharapkan kebersihan kota dapat selalu terjaga dan kota tetap menjadi tujuan masyarakat yang sehat, karena dengan tersedianya ruang publik yang syarat sehat, asri, dan jauh dari polusi yang menyengkat.

Kepala Dinas Tata Kota, Kebersihan Pertamanan dan Pemakaman, pihaknya selalu berupaya keras untuk menjadikan Kota Tanjungpinang sebagai kota terbersih di Indonesia. Sebab itu, tidak terlepas dari koordinasi antara SKPD yang sama-sama diberikan kewenangan dalam menanggulangi kebersihan kota. Semua itu dilakukan agar terjadi sinergitas dalam pengelolaan sampah dan berperan sebagai kelengkapan sarana umum oleh DPU yang berfungsi memperbaiki drainase serta berkomunikasi juga dengan BLH mengenai pembinaan masyarakat untuk memahami lingkungan. Pimpinan melakukan pembagian tugas kepada bawahan secara secara tegas untuk selalu mensosialisasikan kebijakan pengelolaan sampah.

Menjaga kebersihan lingkungan didukung pula oleh sarana dan prasarana pendukung dan kesadaran masyarakat. Dua hal itu menjadi kunci sukses menjaga lingkungan yang sehat dan apabila masyarakat telah sadar maka Kota Tangjungpinang akan menunjukkan kota yang sehat. Secara bertahap, pemerintah kota berkomitmen mengatasi masalah sampah dengan melakukan pengadaan kendaraan pengangkut sampah, mulai dari roda dua, roda tiga dan roda empat. Mobil sampah dimanfaatkan untuk mengangkut sampah di mata jalan, sedangkan roda tiga mengangkut sampah di gang perumahan. Demikian pula, kendaraan lainnya, yang diperuntukan untuk menunjang kebersihan di wilayah hukum Kota Tanjungpinang secara menyeluruh.

Semua Kepala Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang berupaya secara bersama-sama memberikan pengawasan langsung ke lapangan sebagai upaya memantau dari pelaksanaan kebijakan sistem pengelolaan sampah. Pemantauan tersebut, guna melaihat sejauhmana penerapan kebijakan di lapangan, dan kendala dalam pelaksanaan kebijakan yang ada pada setiap seksi pelaksana. Dari pantauan secara empirik, masih adanya tingkat kesadaran yang rendah dari sebagian masyarakat kebiasaan membuang sampah sembarangan. Pada sisi lain, adanya juga sebagian masyarakat yang menolak digunakan lahannya oleh DTKKPP untuk TPS, sehingga sehingga timbul kesulitan untuk dinas mencari lahan-lahan baru yang akan dipergunakan sebagai TPS.

Kesadaran dari masyarakat, tetap harus dibina dan disadarkan betapa pentingnya kesehatan, khususnya kebersihan lingkungan. Satu bukti masih rendahnya sebagian masyarakat, ketika disediakan tempat pembungan sampah unit yang disimpan di pinggir jalan ternyata tidak bertahan lama, karena tangan-tangan jahil. Padahal, pemerintah telah menyediakan tempat sampah gantung dengan biaya tidak murah. Kepada Dinas PU mengatakan, bahwa untuk mengatasi masalah sampah butuh gerakan bersama. Bersama peduli, bersama sadar dan bersama-sama meraih lingkungan yang sehat. Melihat kondisi empirik dan hasil analisis bahwa Koordinasi berdampak terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tanjungpinang, yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Tanjungpinang, mempunyai nilai yang positif berkaitan dengan kebijakan yang dilahirkan. Kebijakan tersebut, khususnya dalam sistem pengelolaan sampah yang dapat memberikan nilai-nilai positif terhadap penyadaran warga kota, sehingga kebersihan di Kota Tangjungpinang kian hari terus menampakan tingkat kebersihannya.

Mengingat persoalan sampah harus dilakukan secara bersama, maka diperlukan kesadaran dan kesungguhan setiap warga kota, dalam memelihara kotanya, minimal menjaga kebersihan di wilayah pekarangan rumah, RT/RW, kelurahan hingga kecamatan. Hingga dibuktikan dengan kebersihan menyeluruh di wilayah hukum Kota Tanjungpinang. Perlu diketahui bahwa Kota Tanjungping, dengan geografis dekat pantai sehingga memerlukan penanganan kota yang lebih apik dan terarahan agar menjadi kota yang indah dan bebas sampah. Sebagaimana di kota-kota besar lain di Indonesia, Kota Tanjungpinang adalah kota yang sangat berkembang, maka persoalan kebersihan tetap menjadi prioritas sebagai kota yang dinamis dan produktif.

Hasil notulen FGD juga menjadi masukan bagi pemerintah Kota Tanjungpinang, dimana dalam forum tersebut tidak jarang dari beberapa tokoh masyarakat yang mengkritisi bahwa :

Masih sumirnya pengelolaan sampah perkotaan yang tidak dilakukan sebagaimana mestinya. Terlihat masih terjadi pembuang sampah yang berserakan di tengah-tengah kota. Sebab itu, menurut beberapa tokoh masyarakat, diperlukan adanya tindakan progresif melalui peraturan daerah guna memberikan sanksi administratif kepada siapa saja yang membuang sampah sembarangan.

Sosialisasi terhadap warga masyarakat jangan sampai berhenti, untuk menggugah kesadaran masyarakat dan segera belajar untuk bisa disiplin dan bijak dalam hal lingkungan. Tokoh masyarakat juga merasa bahwa pimpinan kurang mempunyai kemampuan dalam berkoordinasi dengan masyarakat khususnya berkaitan dengan tempat penampungan sampah, karena tempat gantung sampah yang ada kurang cocok digunakan atau kurang berfungsi dengan baik malahan dapat mengganggu keindahan kota. Masyarakat akan mendukung semua program yang digulirkan pemerintah, makakala sosialisasinya gencar dilakukan, pemahaman masyarakat terhadap kebersihan kota tetap harus dilakukan sehingga seluruh warga akan sadar akan pentingnya kebersihan kota.

Pelaksanaan pengelolaan kebersihan lingkungandi dalamnya, diperlukan koordinasi dan keteladanan pimpinan, selain menginduk kepada *Standar Operational Procedures* (SOP) yang dibuat oleh pihak Kota Tanjungpinang, namun adanya SOP yang dibuat, masih perlu ditegaskan kembali sehingga muncul perubahan yang diharapkan. Jadi jangan sampai SOP dianggap sebagai formalitas saja. Jadwal bagi petugas kebersihan serta tempat dalam pengangkutan dan pembuangan sampah semua jelas dan bisa dikatakan baik. Tetapi didalam pelaksanaannya masih ada petugas kebersihan tidak disiplin dan bekerja tidak maksimal.

Berdasarkan kepada hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana di jelaskan sebelumnya, peneliti dapat mengkritisi terhadap teori yang dijadikan sebagai alat analisis dalam mengkaji permasalahan di lapangan, dimana peneliti dapat menemukan dimensi lain dalam koordinasi yaitu jenjang hirakhi yang jelas. Jenjang hirarkhi yang jelas dalam berkoordinasi dimaksudkan agar program kerja dapat dilaksanakan secara berjenjang berdasarkan struktur yang ada, sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugasnya karena sudah jelas peran dan fungsi masing-masing dalam pengelolaan sistem persampahan di Kota Tanjungpinang.

1. Kesimpulan dan Saran
   1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana diuraikan pada Bab sebelumnya, maka peneliti kemudian dapat menarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan dan koordinasi secara simultan memberikan dampak yang cukup besar dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini mengandung makna bahwa implementasi kebijakan sistem pengelolaan sampah dan koordinasi yang selama ini dilaksanakan oleh Dinas Tata Kota, kebersihan, pemakaman dan pertamanan, Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup sangat dominan dan menentukan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang. Disamping itu kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang dalam sistem pengelolaan sampah ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh implementasi kebijakan dan koordinasi semata akan tetapi ada variabel lain yang ikut mempengaruhinya.
2. Implementasi kebijakan dalam sistem pengelolaan sampah secara parsial memberikan dampak paling besar dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang di bandingkan koordinasi. Artinya implementasi kebijakan dalam sistem pengelolaan sampah lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Tanjungpinang. Adapun aspek-aspek implementasi kebijakan yang pengaruhnya paling besar sampai terkecil terhadap kepuasan masyarakat secara berurutan adalah aspek informasi, isi kebijakan, pembagian potensi dan dukungan.
3. Koordinasi dalam sistem pengelolaan sampah secara parsial memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang. Hal ini mengandung makna bahwa koordinasi merupakan salah satu faktor yang memberikan konstribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat berkaitan dengan sistem pengelolaan sampah di Kota Tanjungpinang. Adapun dimensi koordinasi yang pengaruhnya paling besar sampai terkecil terhadap kepuasan masyarakat secara berurutan adalah pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasaan dari elemen yang bertentangan, memberikan kejelasan wewenang dan tanggung jawab, fasilitas komunikasi yang efektif dan koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan.
   1. Saran

Berangkat dari kesimpulan penelitian tersebut di atas, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

* 1. Saran Akademik

1. Dari hasil penelitian ini, peneliti dapat mengkritisi dan mengoreksi terhadap teori implementasi kebijakan dari Hoogerwerf (2003), dimana terbukti selain dari aspek isi kebijakan,informasi,dukungan dan pembagian potensi, juga menemukan aspek lain yaitu adanya media komunikasi yang tepat, dukungan politik, faktor kultur dan pemberdayaan masyarakatyang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kupuasaan masyarakat Oleh karena itu, temuan ini sifatnya memodifikasi terhadap teori yang sudah ada, dan kepada peneliti lain diharapkan dapat mengembangkan temuan baru tersebut yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan masyarakat.
2. Kemudian untuk teori koordinasi dari Farland (1999) selain dimensi memberikan kejelasan kewenangan dan tanggung jawab, pengawasan, pengamatan dan menilai kebiasaan-kebiasaan dari elemen-elemen yang bertentangan, fasilitas komunikasi yang efektif dan koordinasi sebagai salah satu kemampuan pimpinan, peneliti menemukan juga adanya dimensi baru dalam koordinasi yaitu adanya jenjang hirakhi yang jelas yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kupuasaan masyarakat. Oleh karena itu, temuan ini sifatnya memodifikasi terhadap teori yang sudah ada dan kepada peneliti lain diharapkan dapat mengembangkan temuan baru tersebut yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan masyarakat.
   1. Saran Praktis
3. Implementasi kebijakan berkaitan dengan sistem pengelolaan sampah dan koordinasi antara Dinas Tata Kota, kebersihan, pemakaman dan pertamanan, Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang dalam penanganan persampahan perlu mendapat perhatiannya yang sungguh-sungguh agar masyarakat Kota Tanjungpinang mendapatkan kepuasan dalam pengelolaan sampah, sehingga menjadikan Kota Tanjungpinang yang bersih dan bebas dari sampah.
4. Implementasi kebijakan dalam sistem pengelolaan sampah berkaitan dengan aspek dukungan perlu lebih ditingkatkan peran dan fungsinya dalam penanganan persampahan di Kota Tanjungpinang agar terciptanya kepuasan masyarakat yang lebih baik. Langkah nyata yang perlu dilakukan adalah adanya dukungan biaya yang memadai, dukungan perlengkapan yang cukup, dukungan sumber daya manusia, dukungan masyarakat dan dukungan instansi lain.
5. Koordinasi antara Dinas Tata Kota, kebersihan, pemakaman dan pertamanan, Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang dalam penanganan persampahan perlu ditingkatkan terutama berkaitan dengan kemampuan pimpinan dalam berkoordinasi. Hal ini supaya koordinasi berjalan dengan baik dan bersinergi dalam pengelolaan sampah. Solusi yang dapat dilaksanakan adalah pimpinan mampu mengkoordinir bawahan dengan baik demi kelancaran tugas, dan kehadiran pimpinan dalam bekerja akan memberikan perhatian dan rasa tanggungjawab terhadap masyarakat dalam sistem pengelolaan sampah.
   1. Saran Kebijakan

Kebijakan teknis yang ada berupa *Standar Operational Procedures* (SOP) berkaitan dengan sistem pengelolaan sampah yang dibuat oleh Dinas Tata Kota, kebersihan, pemakaman dan pertamanan, Dinas Pekerjaan Umum dan Badan Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang, implementasinya dipandang perlu adanya koordinasi agar Perda Kota Tanjungpinang No. 14 Tahun 2009 tentang sistem pengelolaan sampah dapat terwujud. Disamping itu dalam tatanan implementasi berkaitan dengan Perda Kota Tanjungpinang No. 14 Tahun 2009 tentang sistem pengelolaan sampah, perlu memperhatikan aspek kultur dan pemberdayaan masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku-Buku :**

Abidin, Said Zainal. 2006. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Suara Bebas.

Al-Rasjid, Harun. 1997. *Analisis Jalur sebagai Sarana Statistika dalam Analisis Kausal.* Bandung : LP3E-Universitas Padjajaran.

Amsyari, Fuad. 1977. *Prinsip-prinsip Masalah Pencemaran Lingkungan.* Jakarta : Ghalia.

Anderson, James E. 2002. *Public Policy Making.* New York : Holt, Rinehart and Winston ed.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta : Rineka Cipta.

Bahar,Yulh. 1996. *Teknologi Penanganan dan Pemanfaatan Sampah.* Jakarta : Wacana Tama Pramesti.

Bardach, Eugene. 1991. *The Implementation Game : What Hapens Aftter A Bill Become A Low, Second Printing.* Mesachusets : Be MIR Press*.*

Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management.* (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Diterjemahkan oleh Andreas Winardi. Yogyakarta : Andi.

Cooper, Philip J. 1997. *Public Administration for the Twentith Century*. San Diego : Harcout Brace Pbl.

Danandjaya, Andreas, 1986. *Sistem Nilai Manajer Indonesia*. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo

Daryanto, 1995. *Masalah Pencemaran.* Bandung : Tarsito.

DeVrye, Catherine. 1994.Good *Service* is Good *Business : Seven Simple Strategies For Success, Competitive Edge Management Series.* Australian Institute of Management NSW Training Center Ltd. Sidney: Prentice Hall International.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2003. Good *Service* is Good *Business : Seven Simple Strategies For Success, Competitive Edge Management Series.* Alih Bahasa M. Prihminto Widodo, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Dimock dan Dimock. 1996. *Administrasi Negara*, Cetakan Kelima, Alih Bahasa Husni Thamrin Pane, Rineka Cipta, Jakarta.

Dressang, Dennis I. 2002. *Public Personel Management and Public Policy*. New York : Addision Wesley Longman

Dunn William, N. 1999. *Analisa Kebijakan Publik.* Terjemahan Muhadjir Darwin. Yogyakarta : Hanindita.

Dunsire, Andrew. 1985. *Implementation Theory*. The Haque : ISS Program Secretary.

Dye, Thomas R. 2002. *Understanding Public Policy* *(Six Edition)*. London : Englewood Cliff, Prentice Hall.

. 1987. *Understanding Public Policy (Four Third Edition*). Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Edward III, George C.1980. *Implementing Public Policy.* Washington DC : Congressional Quartely Press.

Fitzsimmons, James A & Mona J,Fitzsimmons. 2001. *Service Management for Competitive Advantage*. New York : McGraw Hill International Edition.

Fournier, S., & Brasel Mick S.A. 1999. *When good brands do bad*? Journal of Consumer Research, 31(1), 1-16.

Garvin, D.A., and Lovelock. 1994. *Competing on the Eight Dimension of Quality*. Harvard.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Terjemahan Sudarsono. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

. 2001. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas dalam Praktek Bisnis Global*. Terjemahan Sudarsono. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Gerson, Richard. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : PPM.

Gibson, James L, Ivancevich, John M Donnely, James K. 1994. *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*. Alibahasa Djarkasi. Jakarta : Erlangga.

Goggin, Malcolm. 1980. *Implementation Theory and Parctice*. Illonis : Scoff Foresman Little Brown Higher Education.

Griffin, R. W. & Ronald Ebeat. 2002. *Business (Six Edition)*. New Jersey : Prentice Hall.

Grindle, Merilee S (ed). 1980. *Politic and Apolicy Implementation in Third World*. New Jersey : Princetown University Press.

Grindle, Merilee S, and JW Thomas. 1991. *Public Choice and Policy Change*. Baltimore : The John Hopkins University Press.

Hanafi, Mahduh H. 1997. *Manajemen*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Handoko, T, Hani. 1999. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta : BPFE

Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Hidayat, Misbach L. 1986. *Administrasi : Kajian Komparatif*. Jakarta : Gramedia.

Henry, Nicholas, 1988. *Public Administration and Public Affairs*. Diterjemahkan oleh Luciana D. Lontoh. Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan. Jakarta : Penerbit Rajawali.

Hogwood, Brian .W & Lewis A. Gun. 1984. *Policy Analysis for the Real World.* Oxford : Oxford University Press.

Hoogerwerf. 2003. *Ilmu Pemerintahan*. Surabaya : Erlangga.

Howlett, Michael & M Ramesh. 1995. *Studying Public Policy : Policy Cycles and Policy Subsystem.* Oxford University Press.

Indrawidjaya, Adam L. 1998. *Perubahan dan Pengembangan Organisasi*. Bandung : Sinar Baru.

Irawan, D. Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia

Islamy, Irfan. 2001. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara.* Jakarta : Bina Aksara.

Jacob T. 1987. *Manusia, Ilmu dan Teknologi.* Yogyakarta : Tiara Wacana Yogya.

Jauch, Lawrence R & William F. Glueck. 1999. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan.* Alihbahasa Murad dan Henry Sitanggang. Jakarta : Erlangga.

Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Johnson, C. M, William K. Redman & Thomas C. Nawkinney (e.d). 2004. *Ilmu Pemerintahan*. Terjemahan R. IL Tobing. Jakarta : Erlangga.

Jones, Charles. 1984. *An Introduction to the Study of Public Policy (Third Edition)*. Monterey, California : Brooks/Cole Publishing Company.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1994. *An Introduction to the study of Public Policy* (Pengantar Kebijakan Publik, Terjemahan Ricky Ismanto). Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Kaloh, J. 1995. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Kasim, Azhar. 1994. *Pengukuran Efektivitas Organisasi*. Jakarta : LPFE Universitas Indonesia.

Kast, Fremont E, James E. Rosenzweig. 1990. *Organisasi dan Manajemen*. (Terjemahan). Jakarta : Bumi Aksara

Koontz, Harold, O’Donnell, Cyril, Weihrich Heinz. 1984. *Management*. International Student Edition, Exclusive Right by McGraw-Hill Book.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*.Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. Alih Bahasa Hendra Teguh Dkk. Jakarta : Prenhallindo.

Kristiadi, J.B. 1998. *Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Abad XXI*. Jakarta : Penebar Swadaya.

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Ekonomi Pembangunan : Teori, Masalah dan Kebijakan.* Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Kusmiadi Rachmat. 1994. *Tanggung Jawab, Kewajiban dan Hak Pelayanan Publik*.Bandung : LAN.

Lane. 1993. *The Public Sector, Concepts, Models and Approaches.* New Jersey : Prentice Hall.

Lovelock, Christoper. H. 1994. *Managing Service, Marketing Operations and Human Resources*.New Jersey : Prentice Hall. Englewood Cliffs.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.

Mazmanian, Daniel H & Paul A Sabatier (eds). 1981. *Effective Policy Implementation.* Lexington Mash DC, Heath.

McFarland, R.A. 1999. *Understanding Fatique in Modern Life*. *Kyoto Symposium on Methodology of Fatique Assessment.* Industrial Fatique Research Cominittee of the Japan Assessment of Industry Health, Japan.

Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta : Bumi Aksara.

Mustopadidjaja. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kerja*. Jakarta : LAN RI-Duta Pertiwi Foundation.

Nasution. 2003. *Metode Research.* Jakarta : Bumi Aksara.

Nazir, Moch. 1988. *Metode Penelitian.* Jakarta : Ghalia Indonesia.

Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2001. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta : BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-Unpad.

Nigro, Felix A & Lloyd G. Nigro. 1977. *Modern Public Administration (Fifth Edition)*. New York : Harper Row Publishers.

Nugroho, Riant. 2002. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Yogyakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Nurmadi, Ahmad. 1999. *Manajemen Perkotaan*.Yogyakarta : Lingkaran Bangsa.

Osborne, David, & Ted Gaebler. 1993. *Reinventing Government, How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector.* New York : A Plum Book.

Parasuraman, A, Leonard L. Berry. 1991. *Marketing Services, Competing Through Quality.* New York : The Free Press.

Parsons, Wayne. 1995. *Public Policy An Introduction to the Theory and Practice Analysis.* Cheltenham : Edward Elgar.

Pressman, Jeffrey, L. Wildasusky, Aaron, B. 1973. *Implementation.* Barkely Calif : University of California Press.

Pfiffner, John Mc Donald. 1975. *Principles of Public Administration*. California : Ronald Press.

Presthus, Robert Vance. 1975. *Public Administration*. University of Michigan. Ronald Press, Co.

Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*.Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Robbin, Stephen P, 2004. *Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi*, Terjemahan Yusuf Udaya, Jakarta: Arcan.

Saefullah, A. Djaja. 1997. *Tinjauan Pustaka dan Penggunaan Informasi Kepustakaan dalam Penulisan Tesis dan Disertasi.* Bandung : Program Pascasarjana Unpad.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik.* Bandung : LP3AN UNPAD.

Savas, E.S. 1987. *Privatisation : The Key to Better Government.* New Jersey : Chatham House Publishers.

Sedarmayanti. l999. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*.Bandung : Mandar Maju.

Siagian, Sondang P. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1997. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Strategik*. Jakarta : Bina Aksara.

Singarimbun, Masri, & Sofian Effendi.1989. *Metode Penelitian Survey.* Jakarta : LP3ES.

Sitepu, Niwana. 1994. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : FMIPA UNPAD.

Sjahrir. 1986. *Pelayanan dan Jasa-jasa Publik, Telaah Ekonomi serta Implikasi Sosial Politik.* Jakarta : LPE3S.

Sudjana. 1989. *Metoda Statistika.* Bandung : Tarsito.

Sugandha, Dann. 1999. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Cetakan kedua, Jakarta : Intermedia.

Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sunggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik.*. Jakarta : Sinar Grafika.

\_\_\_\_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sudjana.1992. *Metode Statistika.*. Edisi kelima. Bandung : Tarsito

Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Suradinata, Ermaya. 1998. *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Bandung : Ramadhan.

Sutarto. 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Sutisnawidjaja, Tjahjo. 2002. *Metodologi Penelitian Sosial dan Eksakta.* Bandung : Lemtit UNPAS Press.

Syafii, Inu Kencana, Djamaludin Tandjung, Supardan Mondeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta : Rineka Cipta.

Syafrudin, Ateng. 1993. Pengaturan Koordinasi Pemerintahan di Daerah. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Tachjan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI Puslit KP2W Lemlit UNPAD

Tahkik Akik Darul.1987. *Pengolahan Kebersihan Kota di Kodya Daerah Tingkat II Bogor.* Bandung.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta : YPAPI.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo.

Thoha, Miftah. 2002. *Ilmu Administrasi Kontemporer.* Jakarta : Prenada Media.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1992. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1991. *Presfektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-dimensi Prima ilmu Administrasi Negara Jilid II)*. Jakarta : Rajawali Press

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta : Andi.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1996. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1997. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta : LANRI.

Van Metter, Donalds & Carl E Van Horn. 1975. *The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework Adminitration Society*. Vol. 6 No. 4 February.

Wahab, Solichin. 2002. *Analisis Kebijakan.* Jakarta : Bumi Aksara.

Wibawa, Samudra, Yuyun Purbokusumo, Agus Pramusinto. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Winardi. J. 2007. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prenada Media.

\_\_\_\_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Perubahan (Management Of Change*). Jakarta : Prenada Media.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik.* Yogyakarta : Med Press.

Wirasasmita, Yuyun. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Zainun, Bukhari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.

Zen, M. T. 1989. *Menuju Kelestarian Lingkungan Hidup.* Jakarta : PT. Gramedia.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A. & Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations).* New York-Oxford-Sidney : The Free Press A Division of Macmillan, Inc.

**Dokumen Lain :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : EP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No.14 Tahun 2009 Tentang Sistem Pengelolaan Sampah.

Peraturan Walikota Tanjungpinang No. 58 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tata Kota, Kebersihan, Pertamanan dan Pemakaman.

Peraturan Walikota Tanjungpinang No. 60 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Pelayanan Umum.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

***\*) Penulis adalah alumni Program Doktor Ilmu Sosial BKU Ilmu Administrasi Publik Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung***