

# RETORIKA

## Jurnal Ilmu Komunikasi

**Peran Media Lokal dalam Pemberdayaan Potensi Masyarakat Berpandangan Nasional dan Global untuk Kepentingan Daerah**

*Atmakusumah Astraatmadja*

**Analisis Semiotika Kartun Editorial Harian Kompas Karya G.M Sudarta pada Peristiwa Lumpur Panas di Sidoarjo**

*Rasman dan Radhitya*

**Globalisasi Informasi dalam Perspektif Filsafat, Psikologi Sosial dan Psikologi Komunikasi**

*H. A. Saefudin*

**Perencanaan Komunikasi dan Informasi sebagai Bagian Perencanaan dalam Bidang Sosial**

*Maun Jamaludin*

**Emosi dalam Konteks Hubungan Internasional**

*M. Nazaruddin*

**Komunikasi Internal sebagai Media dalam Bisnis**

*Siti Patimah*

**Komunikasi Nonverbal dalam Bisnis**

*R. Taqwy Firdausijah*

**Kampanye, Pilkada dan Komunikasi Politik**

*Deden Ramdan*

**Sportivitas Komunikasi**

*Nurhayati*

**Pengaruh Perencanaan Fasilitas dan Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan (Studi di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, dan Kota Cimahi)**

*Thomas Bustomi*

**Wisata Budaya Suatu Kasus Komunikasi Internasional**

*Trisa Nur Kania*



# PENGARUH PERENCANAAN FASILITAS DAN KOORDINASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERSAMPAHAN

(Studi Di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi)

Thomas Bustomi

## Abstract

*Common management of regional rubbish heap done by respective service region through coordination might be advantageous it is possible by aiming to improve quality of rubbish service via utilizing trans service region information system based upon trans rubbish management distribution of data in term management information system of rubbish heap.*

**Keywords:** *Coordination, Service Quality.*

## Pendahuluan

Adanya berbagai permasalahan di dalam pembangunan kota-kota di Indonesia, khususnya kota-kota menengah dan kota besar, terutama diakibatkan kurang libatkannya masyarakat di dalam proses pembangunan kota-kota dimaksud, sejak proses awal yaitu dari tahap perencanaan. Akibatnya hasil pembangunan di kota-kota menengah dan besar di Indonesia cenderung mengarah untuk menampung kebutuhan bagian kecil kelompok masyarakat, yang rata-rata berpenghasilan tinggi dan menengah. Sebagian besar kelompok masyarakat berpenghasilan rendah tidak tertampung aspirasinya, pada perencanaan pembangunan kota dan perencanaan pembangunan kawasan. Kota-kota menengah dan besar di Indonesia saat ini menyajikan kondisi dilematik. Di satu sisi pertumbuhan dan pembangunan kota cukup pesat, namun di sisi lain mengakibatkan masyarakat berpenghasilan rendah tersingkir dan semakin miskin (*marginal-society*). Terjadinya kontradiksi ini akhirnya sering menimbulkan konflik sosial yang mengarah kepada pengrusakan fasilitas publik perkotaan dan sendi-sendi sosial antar kelompok masyarakat yang sebelumnya sudah cukup kuat dan terpelihara dengan baik.

Belajar dari pengalaman yang sama pada negara-negara berkembang lainnya, maka visi kota-kota besar dan menengah di masa depan memerlukan pemberdayaan dan peningkatan peran serta masyarakat terhadap

akses pemerintah khususnya pemerintah di daerah secara proporsional, sejak awal, yaitu tahap perencanaan. Bagaimana mekanisme keterlibatan peran serta masyarakat dan instansi pemerintah terkait dalam proses penyusunan perencanaan pembangunan kota memerlukan pengkajian secara mendalam.

Terdapat berbagai definisi mengenai kota yang membedakan secara tegas tentang makna dan fungsi kota pada skala makro dan mikro menurut Dawey (117 :1993) menyebutkan :

Secara makro kota merupakan bagian dari sistem kota global, dengan semua resiko dan manfaat yang terkandung, serta sebagai akibat globalisasi dari kehidupan masyarakat yang semakin mantap.

Faham ini perlu dilengkapi dengan kejelasan mikro, yaitu :

- Kota merupakan sistem dari beragam sarana fisik dan non fisik yang diadakan oleh dan untuk warga masyarakat, untuk merangsang dan memfasilitasi aktivitas, dan kreativitas warga, dalam mewujudkan cita-cita politik, sosial, ekonomi, kebudayaan dan lingkungan hidupnya.
- Kota membuka dan memberi peluang yang sama bagi semua lapisan masyarakat dalam mencapai kehidupan yang sesuai dengan cita-citanya secara adil dan demokratis.



Kota-kota di Indonesia berkembang pesat, dan direncanakan sesuai dengan standar kota-kota lain di dunia, namun di sisi lain kota harus mampu mengedepankan kekhasan lokal, baik yang fisik maupun non-fisik dalam dimensi kemanusiaan yang alami.

Pembangunan perkotaan di Indonesia memberikan berbagai dampak bagi masyarakat secara luas, baik yang bersifat positif, maupun yang negatif. Disadari bahwa pembangunan di kota-kota besar dan menengah di Indonesia, yang dipenuhi oleh penduduk yang berurbanisasi dari desa-desa memberikan banyak manfaat bagi Pemerintah, maupun bagi masyarakat. Manfaat dimaksud di antaranya dukungan terhadap *Product Domestic Regional Bruto* (PDRB) memberikan lapangan kerja yang luas bagi masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana umum serta penyediaan sarana dan teknologi untuk peningkatan pengetahuan dan kepentingan warga masyarakat., Prihartoto (1991).

Namun disadari banyak dampak negatif yang ditimbulkan pembangunan kota-kota tersebut, diakibatkan berbagai faktor, salah satu di antaranya kesalahan pendekatan penyusunan perencanaan pembangunan kota.

Pendekatan penyusunan perencanaan pembangunan pada kota-kota di Indonesia, yang cenderung meniru negara-negara lain yang sudah jauh lebih maju perekonomiannya dari negara kita, Sadungdolok (1999).

Kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung dan kota-kota lainnya lebih cenderung merencanakan pembangunan dan pengembangan kawasan-kawasan pemukiman eksklusif, pembangunan bangunan-bangunan perkantoran, pusat perdagangan dan sarana-sarana rekreasi modern dan bertingkat tinggi, dari pada merencanakan pembangunan rumah susun murah bagi masyarakat berpenghasilan rendah, perbaikan/penataan kawasan-

kawasan kumuh, penyediaan fasilitas publik dan tempat hiburan/rekreasi murah untuk melayani masyarakat luas (*community based*), serta pengembangan kawasan-kawasan produksi. Buchori (1993).

Sebagian besar warga masyarakat masih berada pada tingkat marginal, yang membutuhkan sarana dan prasarana untuk bermukim, untuk bekerja/berusaha dan berekreasi yang tingkatan dan skalanya masih jauh lebih rendah dari yang terbangun saat ini. Akhirnya kelompok masyarakat ini mencari celah-celah lokasi untuk membangun pemukiman dan fasilitasnya yang tidak sesuai peruntukan tanah dan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota khususnya dalam mempersiapkan kota metropolitan, Rafiandi dan kawan-kawan (1995). Kondisi yang terjadi pada kota-kota besar dan menengah tersebut, merupakan kondisi dilematis, yang cukup merepotkan para perencana kota Rizkiah dan kawan-kawan (1996).

Hasil penelitian oleh Rafiandi (1995) yang perlu dikaji perencana kota, bila seseorang membangun pemukiman di kawasan marginal (diberi nama kumuh) atau berjualan di kaki lima, perlu membedakan dua dasar dan hakekat yang terkait dengan kasus di atas, yaitu perbuatan di satu sisi dan tempat berbuat di sisi lain. Baik pemukiman kumuh (membangun rumah) dan pedagang kaki-lima (mencari nafkah) berkaitan dengan perbuatan yang sebenarnya sangat mulia dan luhur yaitu memenuhi tanggung jawab memberi nafkah dan kesejahteraan pada seluruh anggota keluarga tanpa minta bantuan atau mendapat dukungan oleh pihak luar (politik dan ekonomi) yang ada. Ini merupakan solusi yang penting bagi mereka, namun menjadi masalah bagi Pemerintah Kota, karena kegiatan dilakukan di tempat yang salah, yang tidak sesuai peruntukan tanah dan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW).

Bila di tempat marginal atau kaki-lima, keadaannya bersih dan tidak ada kegiatan mensejahterakan keluarga orang yang miskin,



ini adalah prestasi dan solusi hebat bagi pemerintah kota, namun merupakan petaka besar bagi orang miskin bersangkutan. Tidak pernah mendapat perhatian dan dianggap tidak penting adalah membedakan masalah perbuatan dan lokasi rakyat miskin melakukan kegiatan yang mulia, yaitu di tempat yang salah menurut pandangan pemerintah kota, padahal keadaan miskinlah yang membuat mereka tidak mampu mendapatkan atau menyediakan tempat yang resmi. Seharusnya penyediaan tempat benar adalah tugas pemda yang gagal, bila dilihat dari dukungannya bagi usaha ekonomis formal seperti memberi tempat guna pembangunan perkotaan, pusat belanja, pompa bensin, dan sebagainya pada tempat yang seharusnya merupakan tempat terbuka hijau.

Pada tahap-tahap pendekatan awal program pembangunan kota-kota di Indonesia dilakukan secara sektoral, Tyas dan kawan-kawan (1997). Selain sektoral pendekatan perencanaan dilakukan secara *top down*. Pemerintah Pusat dalam hal ini pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota merencanakan pembangunan kota-kota dengan program/proyek untuk ukuran area yang sangat luas dan sifatnya lebih kepada instruksi dari instansi-instansi atas ke instansi-instansi di bawahnya. Pendekatan ini berhasil apabila disetujui secara luas oleh masyarakat luas, terkait dengan perumusan tujuan pengembangan dan kewenangan pengaturan dan prosedur administrasi bagi seluruh kelompok masyarakat Widijastuti (1995). Pendekatan tersebut ternyata banyak yang gagal, sehingga belum bisa mengangkat tingkat kemiskinan masyarakat di kota-kota tersebut akibat kurangnya sumber daya manajemen lokal, sulitnya penegakan hukum dan aspek-aspek politis lainnya. Masyarakat di daerah perkotaan negara-negara berkembang termasuk di Indonesia, pada kenyataannya tetap miskin, sulit mencari pekerjaan, masa depan belum jelas dan yang bekerja selalu khawatir kehilangan pekerjaannya. Di samping itu terjadi kompetisi yang tinggi antar berbagai

kelompok masyarakat dan terjadinya penurunan kualitas lingkungan di perkotaan yang sering dikeluhkan oleh publik.

Masalah-masalah dan kelemahan tersebut di atas menyebabkan diperlukannya inisiatif baru di dalam pendekatan proses penyusunan perencanaan pembangunan kota melalui fasilitasi pemerintah, Pasaribu (1996) dan Theodorus (1998). Inisiatif baru ditujukan kepada kegiatan penyusunan perencanaan pembangunan kota, dengan melibatkan masyarakat setempat (komunitas lokal) secara luas. Pemberdayaan dan peningkatan peran-serta masyarakat secara luas yang dimulai sejak awal, yaitu sejak penyusunan perencanaan pembangunan merupakan paradigma baru. Perencanaan pembangunan kota sebagai ilmu pengetahuan sosial, pada hakekatnya bukan hanya merencanakan pembangunan fisik semata, tetapi adalah merencanakan ruang (*spatial-plan*), di mana "manusia" terdapat di dalamnya yang memiliki cita-cita sama mendapatkan kehidupan dan penghidupan yang aman, adil dan sejahtera.

Mewujudkan upaya pelayanan publik di bidang persampahan dengan cara pengkajian ulang melalui paradigma bahwa "sampah merupakan sosok materi yang tidak berguna" harus diubah menjadi "sampah merupakan sosok materi yang memiliki nilai guna". Selanjutnya perlu dikembangkan pemikiran-pemikiran tentang bagaimana upaya-upaya pemanfaatan "nilai guna" yang terkandung dalam sampah tersebut.

Upaya pemanfaatan "nilai guna" sampah saat ini sebenarnya telah banyak dilakukan oleh peneliti seperti Nurlaeni (1999), Sahim (1986). Salah satu "aktor" yang memanfaatkan hal tersebut adalah para pemulung yang memungut jenis sampah tertentu dan menjualnya ke lapak atau bandar untuk kemudian diteruskan ke industri daur ulang (*recycling industry*). Pemungutan sampah oleh pemulung tersebut hanya untuk sampah-sampah anorganik atau sering disebut juga sampah kering, seperti plastik, kertas,



karton, dan logam. Sementara itu, untuk jenis sampah organik saat ini juga telah banyak "aktor" yang melakukan daur ulang, yaitu diolah menjadi pupuk kompos atau pupuk organik.

Walau demikian, aktivitas-aktivitas pendaurulangan sampah saat ini belum menunjukkan hasil yang signifikan dalam upaya meminimalkan sampah kota. Agenda 21 Indonesia mengemukakan bahwa tingkat pendaurulangan dan *komposting* sampah di Indonesia saat ini baru 8,1% dari total produksi sampah perkotaan Sutriadi (1996), dan hal tersebut belum cukup untuk mengurangi laju produksi sampah. Padahal menurut perkiraan yang dikemukakan dalam Agenda 21 Indonesia bahwa peluang pendaurulangan sampah (anorganik) mencapai 15-25% dan untuk pengomposan 30-40%, Heryana (1998).

Belum signifikannya daur ulang sampah baik organik maupun anorganik dalam upaya minimasi sampah saat ini menurut antara lain disebabkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Belum adanya rancangan usaha (*business plan*) sistem daur ulang sebagai sebuah industri dengan memperhitungkan berbagai aspek keindustrian.
- b. Belum adanya sistem jaringan pemasaran produk-produk daur ulang sehingga tidak adanya koneksitas (*linkage*) baik antara produsen-konsumen, antara produsen-produsen, maupun konsumen-konsumen.
- c. Kegiatan daur ulang masih dianggap sebagai usaha sampingan dan "alternatif usaha terakhir" karena tidak ada peluang lain.
- d. Masih terbatasnya anggaran yang disediakan terutama oleh pemerintah daerah/pemerintah kota untuk menerapkan berbagai pemikiran yang mengarah pada kegiatan daur ulang sampah.

- e. Kurangnya sosialisasi sehingga pemahaman masyarakat tentang manfaat kegiatan daur ulang baik dari segi lingkungan maupun ekonomi masih minim.
- f. Kegiatan daur ulang yang ada saat ini tidak memiliki sinergi dan tidak terintegrasi dalam sistem dan manajemen sampah kota.

Pada tahun 1994 UNCHS di Nairobi mendeklarasikan *The New Planning Paradigm*, yang pada intinya adalah bahwa dalam proses penyusunan perencanaan pembangunan kota harus melalui/mempertimbangkan *community-participation, involvement of all interest groups, horizontal and vertical coordination, sustainability, financial-feasibility, subsidiary and interaction of physical and economic planning*. Penjabaran dari deklarasi dunia ini oleh masing-masing negara diadopsi dengan konsensus bahwa "masyarakat" lah yang menjadi target program-program publik. Siapa yang akan terpengaruh langsung oleh perencanaan pembangunan kota dan perencanaan pembangunan berhak memberikan *share* dalam keputusan-keputusan yang diterbitkan. Hal ini dilatar-belakangi kekurang-berhasilan sistem perencanaan nasional dan komprehensif yang penyusunannya didominasi pemerintah. Dalam perjalanan sejarah perencanaan pembangunan kota, wilayah dan kawasan, munculnya berbagai pendekatan dengan terminology baru seperti *bottom-up planning, participatory planning, democratic planning, grass root planning, public involvement, collaborative planning, advocacy planning*, dan sebagainya Embang (1986) menunjukkan adanya kesamaan dalam hal filosofi dasar yaitu dalam suatu demokrasi anggota masyarakat harus memiliki kesempatan berperan serta di dalam proses pengambilan keputusan untuk menentukan masa depan mereka.

Friedman ( 25: 1987) memberikan definisi lebih luas mengenai *planning* " sebagai upaya menjembatani pengetahuan ilmiah dan



teknik (*scientific and technical knowledge*) kepada tindakan-tindakan dalam domain publik, menyangkut proses pengarahan social dan proses transformasi sosial.

Dikaitkan dengan kelembagaan pendapat di atas, sistem perencanaan menurut Friedman (75: 1987) diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Perencanaan sebagai *Social Reform*. Dalam sistem perencanaan ini, peran Pemerintah sangat dominan, sifat perencanaan : *centralized, for people, top-down*, berjenjang dan dengan politik terbatas.
2. Perencanaan sebagai *Policy Analysis*. Dalam sistem perencanaan ini, Pemerintah bersama *stakeholders* memutuskan persoalan dan menyusun alternatif kebijakan. Sifat perencanaan ini *decentralized, with people, scientific*, dan dengan politik terbuka.
3. Perencanaan sebagai *social learning*. Dalam sistem perencanaan ini Pemerintah bertindak sebagai fasilitator. Sifat perencanaan *learning by doing, decentralized, by people, bottom-up*, dan dengan politik terbuka.
4. Perencanaan sebagai *Social Transformation*. Perencanaan ini merupakan kristalisasi politik yang didasarkan pada ideology 'kolektivisme komunitarian'.

Berdasarkan definisi luas planning menurut oleh John Friedman melalui penelitian Soepriono (1996) bahwa filosofi peran serta masyarakat dalam perencanaan mengalami suatu pergeseran, dari *for people* sebagai sifat perencanaan *social reform* menjadi *by people* sebagai sifat perencanaan dalam *social learning*.

Ada dua alasan kunci bagi peran serta masyarakat, yaitu :

1. Etika, yaitu bahwa di dalam masyarakat demokratik, mereka yang kehidupan, lingkungan dan penghidupannya dipertaruhkan sudah seharusnya dikonsultasikan dan dilibatkan dalam keputusan-keputusan yang akan mempengaruhi mereka secara langsung.

2. Pragmatis, yaitu atas program dan kebijakan seringkali tergantung kepada kesediaan orang membantu kesuksesan program atau kebijakan tersebut.

Peran serta dalam hal ini diterjemahkan dan asal kata *participation*, yang diantaranya mempertimbangkan pendapat, mengartikan secara singkat bahwa partisipasi itu adalah *take a part* atau ikut serta. Peran serta masyarakat dengan keterlibatan komunitas setempat secara aktif dalam pengambilan keputusan (dalam perencanaan) atau pelaksanaannya terhadap proyek-proyek pembangunan untuk masyarakat. Peran serta masyarakat tersebut di Inggris/Britania Raya lebih populer dengan istilah *public participation*, sedangkan di Amerika Serikat disebut dengan *citizen participation*, namun keduanya mengandung makna yang sama. *Citizen participation* didefinisikan sebagai proses yang memberikan peluang bagi masyarakat (*citizens*). Oleh karena itu, suatu peran serta memerlukan kesediaan kedua belah pihak dalam suatu hubungan yang saling menguntungkan. Adapun tujuan peran serta masyarakat yang ingin dicapai, pada prinsipnya harus pula dikondisikan suatu situasi dimana timbul keinginan masyarakat untuk berperan serta, Indra (1990). Hal ini akan sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan peran serta masyarakat itu sendiri. Pengkondisian tersebut harus mengarah kepada timbulnya peran serta bebas dan mengeliminir sebanyak mungkin peran serta terpaksa.

Peran serta bebas terjadi bila seorang individu melibatkan dirinya secara sukarela di dalam suatu kegiatan partisipatif tertentu, dimana menurut Indra (34 : 2001) walaupun dalam klarifikasi peran publik dapat dibagi ke dalam :

Peran serta spontan (keyakinan sendiri kehendak murni tanpa melalui penyuluhan/ajakan), dan Peran serta masyarakat terbujuk.



Peran serta terpaksa, dilakukan karena dua hal yaitu terpaksa oleh hukum, dan/atau peraturan perundang-undangan yang mewajibkannya, dan terpaksa oleh tekanan situasi dan kondisi sosial ekonomi. Peran serta masyarakat memiliki keuntungan sosial, politik, *planning* dan keuntungan lainnya, menurut Indra (74 : 2001):

Dari pandangan sosial, keuntungan utamanya adalah untuk mengaktifkan populasi perkotaan yang cenderung individualistik, tidak punya komitmen dan dalam kasus yang ekstrim teralienasi. Di dalam proses partisipasi ini, secara simultan mempromosikan semangat komunitas dan rasa kerja sama dan keterlibatan. Pada kasus kelompok miskin dan lemah, partisipasi dapat berkontribusi ke proses peningkatan, pendidikan, dan pelatihan sebagai penyatuan (integrasi) ke dalam komunitas yang lebih luas yang di dalamnya rasa ketidakberdayaan (*powerlessness*) dapat ditanggulangi dan swadaya (*self-help*) dan pembangunan kepemimpinan dapat dipromosikan.

Dari segi politik, partisipasi lebih mempromosikan participatory dibanding demokrasi perwakilan (*representative democracy*) sebagai hak demokrasi dan setiap orang dan dengan demikian publik secara umum, untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi publik juga akan membantu dewan (*counsellors*) dan para pembuat keputusan lainnya untuk mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai permintaan-permintaan dan aspirasi konstituen mereka atau semua pihak yang akan terpengaruh, dan sensitivitas pembuatan keputusan dapat dimaksimalkan jika ditangani secara tepat.

Dan segi *planning* partisipasi menyediakan sebuah forum untuk saling tukar gagasan dan prioritas, penilaian akan *public interest* dalam dinamikanya serta diterimanya proposal-proposal perencanaan.

Keuntungan lain dan *public participation* adalah kemungkinan tercapainya hubungan yang lebih dekat antara warga dengan otoritas kota dan menggantikan perilaku *they/we* menjadi perilaku *us*.

Berdasarkan uraian di atas banyak faktor yang menjadi hambatan atau kendala dalam mendorong peran serta masyarakat dalam perencanaan. Peran serta masyarakat dalam sistem perencanaan dihadapkan pada berbagai persoalan, baik pada level negara bagian maupun lokal. Hambatan atau kendala dalam mendorong peran serta masyarakat dalam penataan ruang pelayanan publik dibidang persampahan yaitu :

1. Partisipasi dalam proses perencanaan lokal umumnya dimulai sangat terlambat, yaitu setelah rencana (*the real planning directions*) telah selesai disusun, sehingga masyarakat akhirnya hanya mempertanyakan hal-hal bersifat detail.
2. Partisipasi komunitas yang sungguh-sungguh sangat sedikit apalagi mengenai isu-isu besar seperti pertumbuhan dan pembangunan kota.
3. Ketika partisipasi tersebut benar-benar diinginkan, terlalu sedikit masyarakat yang terorganisasi atau yang terstruktur secara mapan yang efektif mengajukan masukan dan komunitas.
4. Pemerintah pusat maupun propinsi serta pemerintah kabupaten dan kota, jika memang ingin, mampu menghindari peran serta masyarakat, dengan membuat keputusan-keputusan secara rahasia atau dengan menyediakan waktu yang tidak memadai untuk *public discussion*. Bahkan dengan peraturan (*legislation*) yang baik seperti di New South Wales, *Environmental Planning and Assessment (EPA)* (1979) dapat diabaikan atau dielakkan oleh peraturan baru.
5. Secara umum, komunitas tidak memiliki sumberdaya yang baik dalam hal waktu, keahlian atau ruang untuk membuat aspirasinya didengar secara efektif.



Sampah merupakan sisa dari aktivitas manusia yang kian hari masalahnya makin kompleks. Dapat kita amati di berbagai sudut kota terdapat ongkongan sampah yang tidak terangkut dan menimbulkan persoalan bagi lingkungan. Persoalan yang umumnya timbul akibat pembuangan sampah yang dilakukan secara sembarangan adalah terjadinya pencemaran lingkungan, estetika lingkungan menjadi kurang baik, dan bahkan dapat menyebabkan banjir. Persoalan ini muncul disebabkan oleh terbatasnya kapasitas pelayanan yang dimiliki pemerintah daerah atau pemerintah kota setempat, sedangkan laju produksi sampah terus meningkat secara eksponensial.

Persoalan pencemaran lingkungan tidak saja menyangkut sampah yang tidak terangkut sebagaimana yang telah diuraikan, tetapi juga sampah terangkut ke TPA. Di daerah perkotaan sangat sulit untuk mencari lahan yang dapat digunakan untuk TPA (tempat pembuangan akhir). Hal ini selain harganya yang cenderung sangat mahal juga selalu berhadapan dengan reaksi masyarakat yang cenderung negatif. Sikap resistensi masyarakat yang paling utama disebabkan oleh persoalan pencemaran lingkungan yang diakibatkan penumpukan sampah secara *open dumping* di TPA, baik menyangkut pencemaran udara, air, maupun pencemaran tanah.

Persoalan sampah sebagaimana digambarkan di atas merupakan persoalan umum yang dihadapi berbagai kota di Indonesia, apalagi kota metropolitan dan kota-kota besar.

Penerapan paradigma baru perencanaan pembangunan kota pada kota-kota di Indonesia ke depan memerlukan pendalaman dari berbagai aspek. Kondisi kota-kota di Indonesia saat ini sangat mempengaruhi penerapan paradigma kedepan. Fenomena yang terdapat pada kota-kota besar dan menengah di Indonesia saat ini adalah kontradiksi sosial yang dapat dilihat dalam bentuk eksklusivisme di kalangan masyarakat atas berhadapan dengan

kebersamaan yang kental di kalangan masyarakat bahwa. Selanjutnya juga ada fragmentasi yang kontras antara sikap egosentrik dari masyarakat kelas atas dibandingkan dengan komunalisme dari rakyat biasa dan yang juga penting dicatat adalah makin besarnya kemampuan individual yang tidak egaliter. Pada dasarnya ini adalah kontras antara kelas menengah yang dinamis dan independen berlawanan dengan rakyat kelas bawah yang cenderung tetap (*immobile*) namun kohesif yang dalam batas tertentu terkait pada pendekatan primordial. Dari gambaran di atas, maka perlu dirumuskan visi kota-kota Indonesia ke depan.. Visi ke depan dari kota-kota di Indonesia adalah keterpaduan sistem global, yang mempunyai arti persaingan yang diwujudkan ke dalam pencapaian standar yang berlaku umum dalam berbagai aspek kota dengan kemampuan memberi warna dengan kekhasan yang tetap lokal. Ke depan kota-kota harus mampu menyajikan mutu kehidupan (*quality of life*) yang terus membaik.

Pelaksanaan dari pencapaian mutu lingkungan hidup harus dilakukan dalam kerangka konsep pembangunan yang berkelanjutan berangkat dari kondisi yang ada yang harus membaik. Pelaksanaan politik kota harus mampu mendorong dan merangsang pertumbuhan kegiatan sosial, ekonomi dan budaya yang bermutu dalam mekanisme pasar yang merakyat (*equitable and just*) sesuai dengan dinamika permintaan dan penawaran masyarakat luas dan didasarkan pada kebutuhan bukan mencapai laba semata. Karena dunia dan kota menghadapi tingkat kompetisi yang makin gencar dan ketat, maka setiap kota harus mampu mengembangkan kekhasan lokal dalam arti luas agar daya tawar masyarakat makin tangguh dan tidak mudah dipermainkan oleh pengaruh luar yang masuk bersama dengan arus globalisasi. Kota juga harus secara matang siap menerima perubahan bentuk masyarakat yang makin pluralistik dalam arti manusia dan kemanusiaan. Sifat pluralistik ini diantisipasi dengan pola otonomi daerah atas dasar demokrasi dan kedaulatan



rakyat. Sifat pluralistik ini harus dimanfaatkan dan dijadikan sebagai kekuatan karena ada lebih banyak pilihan yang terbaik. Ini penting untuk mendukung ketangguhan bersaing yang lebih baik.

Pembangunan kota ke depan membuat masyarakat makin mampu membaca peluang dari keadaan (kesempatan dan tantangan yang berlaku). Peluang ini kemudian harus mampu ditransformasikan menjadi rencana tindak yang nyata (*action plan*). Pelaksanaan rencana tindak ini perlu melibatkan makin luas petaruh (*stakeholder*) kota yang handal dan profesional serta dengan wawasan nasionalisme yang kental, bahwa kampung harus ikut maju dan imbang sesuai dengan kemajuan kotanya. Yang dikaji dan dicari adalah model untuk memajukan kampung agar tidak tertinggal maupun kehilangan kekhasan dan potensi dasarnya. Sebagai acuan dalam kajian ini adalah kemajuan dari "kampung" lama di Kyoto yang tanggap dan mampu mengambil manfaat dari kemajuan kotanya tanpa kehilangan kekhasan fisik dan non fisik yaitu sebagai warisan lama.

Faham globalisasi yang diajukan oleh pakar beragam, mulai dari konsep berbagai keseimbangan secara global (sumberdaya manusia, modal, keuangan, gagasan, teknologi, dan sebagainya) sampai keterikatan antar kota secara dunia. Salah satu konsep globalisasi yang kurang mendapat perhatian khususnya bagi kota adalah keharusan untuk mampu memenuhi standar yang berlaku internasional (keselamatan, keamanan, dan sebagainya) sehingga pergerakan manusia secara global yang berlangsung baik. Tetapi karena globalisasi mengandung sifat persaingan yang berat, maka kota juga harus punya kekhasan agar dapat bersaing secara tangguh. Ke depan fungsi kota dilihat dari dampak pembangunan terhadap masyarakat harus mampu mengandung sifat yang berorientasi pada rakyat dan meningkatkan mutunya; selalu peka terhadap kemunduran mutu lingkungan; memahami dan menghargai warisan budaya lokal; memanfaatkan IPTEK secara

kontekstual, profesional dan kompetitif. Secara konseptual, pemukiman tidak dapat difahami hanya sebagai tempat bermukim, tetapi menyangkut beragam aspek hidup perkotaan (urbanisasi) meliputi kegiatan ekonomi (mencari nafkah), sosial (internaksi bermasyarakat kota), lingkungan (pelestarian/pengkayaan), budaya (meningkatkan peradaban) yang tidak lepas dari warisan sebelumnya.

Era reformasi melahirkan banyak undang-undang yang pada prinsipnya mengurangi peran pemerintah (pusat) dan menghilangkan sistem sentralistik. Ini menimbulkan pengaruh secara signifikan terhadap pembangunan kota dan kemampuan (atau tidak mampu). Potensi mengambil keputusan akan berdampak tidak terbatas pada rakyat atau pihak tertentu saja, namun meluas melewati batas waktu dan tempat.

Pemberdayaan dan peningkatan peran serta masyarakat di dalam proses pembangunan sebagai suatu sistem yang dipadukan dengan visi kota-kota besar dan menengah dalam sistem globalisasi yang seluruhnya bertujuan meningkatkan pelayanan masyarakat di perkotaan.

### Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini mengambil tema pengaruh perencanaan fasilitas dan koordinasi terhadap kualitas pelayanan persampahan, dengan ruang lingkup studi meliputi Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi. Hipotesis utama yang diajukan dalam penelitian ini adalah perencanaan fasilitas dan koordinasi berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan persampahan.

Validitas dan reliabilitas instrumen pertanyaan diberlakukan pada variabel perencanaan fasilitas (x1), koordinasi (x2) serta kualitas pelayanan. Variabel perencanaan fasilitas terdiri dari dimensi gambaran sasaran fasilitas, menetapkan pendukung utama dari



aktifitas dalam mencapai sasaran, menentukan hubungan timbal balik antar semua aktifitas, menentukan kebutuhan ruang untuk semua fasilitas, menghasilkan alternatif fasilitas rencana, evaluasi alternatif fasilitas rencana, memilih fasilitas rencana, implementasi fasilitas rencana, memelihara dan menyesuaikan fasilitas rencana serta menggambarkan kembali fasilitas tersebut.

Variabel koordinasi terdiri dari dimensi sistem informasi vertikal dan hubungan-hubungan horizontal. Sedangkan variabel kualitas pelayanan terdiri dari dimensi keterandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud.

#### 1. Validitas.

Uji validitas seluruh item pertanyaan diperlukan untuk menjamin keabsahan item pertanyaan. Alat ukur yang disusun harus dapat mengukur variabel perencanaan fasilitas, koordinasi dan kualitas pelayanan. Uji validitas instrumen menggunakan **teknik korelasi Product Moment** (Ancok dalam Masri dan Sofyan, 1995:137). Koefisien korelasi yang diperoleh akan dibandingkan dengan  $r$  kritis atau  $r$  tabel, jika koefisien korelasi  $> r$  table maka item pada instrumen pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

#### 2. Reliabilitas

Selain harus valid, instrumen pertanyaan juga harus reliabel atau handal. Suatu alat ukur dikatakan handal apabila alat ukur tersebut menghasilkan nilai yang tetap selama variabel yang diukur tidak berubah. Cara yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah dengan metode Cronbach. Balian (1988) dalam Soehartono (2000:86) memberikan pedoman untuk koefisien reliabilitas.

Uji reliabilitas yang menghasilkan koefisien alpha melalui metode Cronbach pada variabel perencanaan fasilitas, koordinasi dan kualitas pelayanan menunjukkan nilai koefisien dengan kesimpulan instrumen penelitian pada ketiga variabel luar biasa bagus.

Setelah melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen, selanjutnya dapat ditempuh perhitungan untuk mengetahui koefisien jalur dari masing-masing variabel. Berdasarkan perhitungan jalur dapat diperoleh koefisien pengaruh langsung, pengaruh melalui variabel lain serta pengaruh total dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan perhitungan data tersebut diperoleh nilai koefisien jalur sebagai berikut:

1. Koefisien jalur yang menyatakan pengaruh variabel perencanaan fasilitas ( $x_1$ ) terhadap kualitas pelayanan persampahan ( $y$ ) adalah  $P_{yx1} = 0,326$ , sehingga besarnya **pengaruh langsung** berdasarkan kuadrat hasil perhitungan adalah  $(p_{yx1})^2 = (0,326)^2 = 0,106 = 10,6\%$ . Sedangkan **pengaruh tidak langsung** yang melalui korelasi dengan variabel koordinasi ( $x_2$ ) dijelaskan pada persamaan sebagai berikut:

$$(p_{yx1} \times r_{x1x2} \times p_{yx2}) = (0,326 \times 0,365 \times 0,447) = 0,053 = 5,3\%$$

Pengaruh total dari perencanaan fasilitas ( $x_1$ ) terhadap kualitas pelayanan persampahan ( $y$ ) adalah sebagai berikut:  
 $(P_{yx1}) + (p_{yx1} \times r_{x1x2} \times p_{yx2}) = 10,6\% + 5,3\% = 15,9\%$

2. Koefisien jalur yang menyatakan pengaruh variabel koordinasi ( $x_2$ ) terhadap kualitas pelayanan persampahan ( $y$ ) adalah  $P_{yx2} = 0,447$ , sehingga besarnya **pengaruh langsung** berdasarkan kuadrat hasil perhitungan adalah  $(p_{yx2})^2 = (0,447)^2 = 0,200 = 20,0\%$ . Sedangkan **pengaruh tidak langsung** yang melalui korelasi dengan variabel perencanaan fasilitas ( $x_1$ ) dijelaskan pada persamaan sebagai berikut:  
 $(p_{yx2} \times r_{x1x2} \times p_{yx1}) = (0,447 \times 0,365 \times 0,326) = 0,053 = 5,3\%$ .

Pengaruh total dari perencanaan fasilitas ( $x_1$ ) terhadap kualitas pelayanan persampahan ( $y$ ) adalah sebagai berikut:  
 $(P_{yx2}) + (p_{yx2} \times r_{x1x2} \times p_{yx1}) = 20,0\% + 5,3\% = 25,3\%$

Epsilon adalah variabel yang tidak diteliti tetapi diduga mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan. Epsilon dalam



penelitian ini diperoleh dari determinisasi multiple  $R^2$  ( $x_1$  dan  $x_2$ ) sebesar 0,412. Nilai koefisien variabel lain (epsilon) adalah  $P_{y\hat{a}} = \sqrt{1 - 0,412} = 0,767$ , artinya adalah bahwa variabel lain memberikan kontribusi sebesar kuadrat dari koefisien epsilon yaitu  $(0,767)^2 = 0,588 = 58,8\%$  terhadap kualitas pelayanan persampahan.

Pengaruh secara bersama-sama dari perencanaan fasilitas ( $x_1$ ) dan koordinasi ( $x_2$ ) terhadap kualitas pelayanan persampahan ( $y$ ) adalah sebesar:  $(P_{yx1}) + (p_{yx1} \times r_{x1x2} \times p_{yx2}) + (P_{yx2}) + (p_{yx2} \times r_{x1x2} \times p_{yx1}) = 0,159 + 0,253 = 0,412 = 41,2\%$ .

Sedangkan pengaruh variabel lain (epsilon) adalah  $(0,767)^2 = 0,588 = 58,8\%$

Dengan demikian, pengaruh dari keseluruhan variabel adalah  $41,2\% + 58,8\% = 100\%$ .

Variabel perencanaan fasilitas maupun variabel koordinasi relatif tidak cukup kuat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan persampahan, tetapi variabel lain terbukti cukup signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan persampahan.

### Pengujian Hipotesis secara Parsial

Pengujian hipotesis dilakukan dengan mempertimbangkan daerah penerimaan dan penolakan  $H_0$ . Taraf signifikansi/kepercayaan yang ditetapkan peneliti adalah sebesar  $\alpha = 0,05$  dengan jumlah responden  $n = 266$ . Jika  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan nilai  $t$  pada tabel sesuai dengan  $(0,05; 2; 263)$  adalah 1,645 digunakan sebagai pembandingan pada pengambilan kesimpulan untuk semua uji hipotesis secara parsial.

a. Sub hipotesis kerja ( $H_1$ ) pertama yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari perencanaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan persampahan. Sedangkan Hipotesis null ( $H_0$ ) menyatakan tidak ada pengaruh yang signifikan dari perencanaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan persampahan. Pasangan hipotesis null ( $H_0$ ) dan alternatifnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$H_0: P_{yx1} = 0$

$H_1: P_{yx1} > 0$

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 6,412, sedangkan nilai  $t$  tabel pada  $(0,05; 6; 263)$  adalah sebesar 1,645. Oleh karena  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari perencanaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan persampahan.

b. Sub hipotesis kerja ( $H_1$ ) kedua yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari koordinasi terhadap kualitas pelayanan persampahan. Sedangkan Hipotesis null ( $H_0$ ) menyatakan tidak ada pengaruh yang signifikan dari koordinasi terhadap kualitas pelayanan persampahan. Pasangan hipotesis null ( $H_0$ ) dan alternatifnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$H_0: P_{yx1} = 0$

$H_1: P_{yx1} > 0$

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 8,801, sedangkan nilai  $t$  tabel pada  $(0,05; 6; 263)$  adalah sebesar 1,645. Oleh karena  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari koordinasi terhadap kualitas pelayanan persampahan.

### Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan mempertimbangkan daerah penerimaan dan penolakan  $H_0$ . Taraf signifikansi/kepercayaan yang ditetapkan peneliti adalah sebesar  $\alpha = 0,05$  dengan jumlah responden  $n = 266$ . Jika  $F$  hitung  $> F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Statistik uji secara keseluruhan untuk mencari nilai  $F$  hitung adalah sebagai berikut:

Statistik uji secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{(266 - 2 - 1)0,412}{2(1 - 0,412)} = 92,119$$

Jika ditetapkan  $\alpha = 0,05$ , maka berdasarkan tabel distribusi Snedecor  $F$  diperoleh nilai  $F$  Tabel  $(0,05; 6; 263)$  sebesar 3,04. Oleh karena nilai  $F$  hasil perhitungan lebih



besar dari yang nilai F diperoleh dari tabel, maka hipotesis null dalam penelitian ini ditolak ( $H_0$  ditolak) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_1$ ). Ini berarti bahwa minimal terdapat satu koefisien jalur yang berarti (signifikan).

Untuk menguji pengaruh perencanaan fasilitas dan koordinasi terhadap kualitas pelayanan persampahan secara keseluruhan ( $x_1, x_2$  ke  $Y$ ), pasangan hipotesis nol dan alternatifnya dapat dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = 0$

$H_1 : \text{Sekurang-kurangnya ada sebuah } \rho_{yxi} \neq 0$

Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari perencanaan fasilitas dan koordinasi terhadap kualitas pelayanan persampahan.

### Pengujian Hipotesis Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian pendahuluan, bahwa hipotesis yang menyatakan variabel Perencanaan fasilitas ( $X_1$ ) dan Koordinasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan Studi di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi), pengujian dilakukan secara simultan dan parsial.

Menguji apakah ada pengaruh baik secara simultan maupun secara parsial dari dua variabel tersebut terhadap Kualitas Pelayanan, terlebih dahulu perlu ditempuh langkah-langkah yang diajukan oleh Nirwana K. Sitepu Modifikasi Harun Al-Rasyid 1994 : 19 -29) yang meliputi pekerjaan sebagai berikut :

1. Menghitung matrik korelasi antar variabel penyebab. Perhitungannya secara lengkap disajikan pada lampiran 1.
2. Menghitung seluruh koefisien jalur pengaruh variabel  $X$  secara parsial terhadap  $Y$ . Hasil perhitungan tersebut diperoleh :  
Koefisien jalur  $X_1$  terhadap  $y$  ( $\rho_{yx1}$ ) sebesar 0,326  
Koefisien jalur  $X_2$  terhadap  $y$  ( $\rho_{yx2}$ ) sebesar 0,447

3. Berdasarkan point 2, maka diperoleh koefisien determinansi multiple  $R^2$  ( $x_1$  dan  $x_2$ ) sebesar 0,412. Nilai koefisien variabel lain adalah  $\rho_{y?} =$

4. Untuk menguji pengaruh Perencanaan fasilitas dan Koordinasi terhadap Kualitas secara keseluruhan ( $x_1, x_2$  ke  $Y$ ), pasangan hipotesis nol dan alternatifnya dapat dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = 0$

$H_1 : \text{Sekurang-kurangnya ada sebuah } \rho_{yxi} \neq 0$

Statistik uji secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

Jika ditetapkan  $\alpha = 0,05$ , maka berdasarkan tabel distribusi Snedecor  $F$  diperoleh nilai  $F$  Tabel yaitu  $F(0,05;2;263)$  sebesar 3,04. Oleh karena itu nilai  $F$  hasil perhitungan lebih besar dari yang diperoleh dari tabel, maka hipotesis nol dalam penelitian ini ditolak ( $H_0$  ditolak). Ini berarti bahwa minimal terdapat satu koefisien jalur yang berarti (signifikan).

5. Oleh karena hasil perhitungan koefisien jalur secara simultan signifikan, maka ditunjukkan dengan pengujian keberartian koefisien jalur secara parsial (individual) melalui uji  $t$  dengan pasangan hipotesis nol dan alternatifnya sebagai berikut :

a. Uji pengaruh variabel *Perencanaan fasilitas* ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_1$  ke  $Y$ ). Pasangan hipotesis nol dan alternatifnya dapat dirumuskan :

$H_0 : \rho_{yx1} = 0$

$H_1 : \rho_{yx1} > 0$

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 6,412, sedangkan nilai  $t$  yang ada pada tabel atau  $(0,05;2;263)$  sebesar 1,645. Oleh karena nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel, maka hipotesis nol ditolak ( $H_1$  diterima). Ini berarti koefisien jalur dimensi *Perencanaan fasilitas* terhadap  $Y$  ( $\rho_{yx1}$ ) signifikan.

b. Uji pengaruh variabel *Koordinasi* ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_2$  ke  $Y$ ). Pasangan hipotesis nol dan alternatifnya dapat dirumuskan :

$H_0 : \rho_{yx2} = 0$

$H_1 : \rho_{yx2} > 0$



Hasil uji statistik diperoleh nilai t terhitung sebesar 8,801, sedangkan nilai t yang ada pada tabel atau (0,05;2;263) sebesar 1,645. Oleh karena nilai t terhitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis nol ditolak (H1 diterima). Ini berarti koefisien jalur dimensi Koordinasi terhadap Y ( $P_{yx2}$ ) signifikan.

6. Menghitung besarnya pengaruh dari X1 ke Y
  - a. Pengaruh langsung  $(0,326)^2 = 0,106 = 10,6 \%$
  - b. Pengaruh tidak langsung yang melalui hubungan korelatif dengan :
    - $X2 = (0,326 \times 0,365 \times 0,447) = 0,053 = 5,3 \%$
  - c. Pengaruh total X1 ke Y =  $10,6 \% + 5,3 \% = 15,9 \%$
- Besarnya pengaruh dari X2 ke Y
  - a. Pengaruh langsung  $(0,447)^2 = 0,200 = 20,0 \%$
  - b. Pengaruh tidak langsung yang melalui hubungan korelatif dengan :
    - $X1 = (0,447 \times 0,365 \times 0,326) = 0,053 = 5,3 \%$
  - c. Pengaruh total X2 ke Y =  $20,0 \% + 5,3 \% = 25,3 \%$
7. Pengaruh bersama-sama X1 dan X2 terhadap Y
  - =  $0,159 + 0,253 = 0,412 = 41,2 \%$
  - Pengaruh variabel lain (Epsilon) =  $(0,767)^2 = 0,588 = 58,8 \%$
  - Pengaruh seluruh variabel =  $41,2 \% + 58,8 \% = 100 \%$ .

### Analisis Pengaruh Perencanaan Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan.

Perencanaan fasilitas dan koordinasi seperti yang dikonsepsikan dalam penelitian ini, telah dijabarkan pada bagian operasionalisasi variabel (Bab III) sebagai variabel bebas (variabel X), yang terdiri dari dua sub variabel bebas yaitu : Perencanaan fasilitas ( $X_1$ ), koordinasi ( $X_2$ ). Sedangkan variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan Persampahan (Y).

Perencanaan fasilitas dalam penelitian ini adalah serangkaian tindakan mendasar yang dibuat oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota bersama-sama dengan pemerintah propinsi sebagai upaya yang mengarah pada penyusunan perencanaan untuk diimplementasikan oleh seluruh jajaran aparatur pemerintah daerah dimasa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan pelayanan dan memprediksi kebutuhan pembangunan fasilitas persampahan di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi sehingga tercipta pembangunan kewilayahan yang terpadu (Tompkins, 2003; Jayadinata, 1999; Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994).

Melalui Perencanaan fasilitas dan koordinasi yang selaras, diharapkan pelayanan persampahan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu Dinas dan Instansi lain sebagai unsur-unsur organisasi yang ada pada pemerintahan di daerah, mengoptimalkan hubungan dan interaksi dengan lingkungannya, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal, perencanaan fasilitas yang telah dibangun dan pelaksanaan koordinasi yang efektif itu dapat diaplikasikan secara optimal mulai dari tingkat yang paling bawah dan berhubungan langsung dengan publik. Hal tersebut, sejalan dengan pandangan Mintzberg (2003 :243) perencanaan yang merupakan rangkaian eksekutif dari metode penelitian kerja Taylor untuk landasan organisasi, yakni sebuah cara untuk mengesampingkan keistimewaan manusia dalam membuat perilaku manusia yang sistematis. " Melalui sistem administratiflah perencanaan dan kebijaksanaan menjadi mungkin karena sistem memberikan pengetahuan tentang tugas". Jadi, "Manajemen dan kebijaksanaan yang sesungguhnya sekarang menjadi mungkin, hal ini dikarenakan manajemen tidak lagi seluruhnya terbenam dalam detail-detail dari tugas itu sendiri."



Berdasarkan cara pandang ini, sistem melaksanakan pemikiran, strategi, kemudian harus dipisahkan dari operasi, perumusan dipisahkan dari implementasi, pemikir dipisahkan dari pelaksana, maka hal itu berlaku juga dalam penyusunan perencanaan fasilitas dari objek strateginya.

Analisis Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan Di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi.

Koordinasi akan dapat terlaksana dengan efektif dan memuaskan apabila keberadaan organisasi penyelenggara melaksanakan faktor-faktor, antara lain; sistem informasi vertikal dan hubungan horizontal yakni; kesadaran pimpinan dan pelaksanaannya disertai aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, dilandasi sikap profesionalitas serta mengoptimalkan sarana sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani (Flynn, 1993., Rasyid, 1997., Handoko 1997 ).

Organisasi pemerintahan daerah sebagai suatu organisasi tipe birokrasi, di dalamnya terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, adanya hubungan-hubungan kerja yang jelas antara atasan (pimpinan) dan bawahan (staf), antara sesama unsur pimpinan, dan antara sesama bawahan, yang kesemuanya itu diatur dalam tatanan organisasi sebagai ciri organisasi birokrasi. Hal yang demikian itu, (Robbins, 1995:69) adalah karakteristik dari model birokrasi Mesin yang sangat diperlukan, agar koordinasi sebagai usaha kerjasama dalam rangka pencapaian tujuan tertentu dapat ditegakkan.

Pembagian kerja pada dasarnya merupakan penerapan prinsip spesialisasi dalam organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi organisasi. Diperjelas oleh Henry (1988:34) bahwa organisasi adalah integrasi impersonal

dan sangat rasional atas sejumlah spesialis yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Oleh karena tenaga-tenaga spesialis dalam organisasi tersebar secara hirarkis pada berbagai unit kerja secara internal dan tersebar pada berbagai unit organisasi secara eksternal, maka kerjasama antara spesialis itu, hanya memungkinkan untuk diwujudkan apabila koordinasi dilakukan secara terpadu. Robbins (1995:89) menekankan pentingnya penerapan koordinasi terpadu, mengingat organisasi itu terdiri dari unit-unit yang relatif berdiri sendiri yang dapat mengejar tujuan yang tidak sama, bahkan saling bertentangan jika organisasi tidak melakukan koordinasi secara efektif.

Jadi dalam konteks perencanaan fasilitas dan koordinasi ini pelajaran berharga yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa perlu dilakukan upaya untuk membangkitkan harga diri dan kehormatan diri dikalangan para aparatus dengan memberikan kesadaran bahwa *public servant* adalah suatu profesi yang punya arti penting dalam kehidupan masyarakat. Dan dengan sendirinya pelayanan publik yang berkualitas hanya akan lahir dari perencanaan fasilitas dan koordinasi yang baik ini. Namun, patut juga diperhatikan bahwa perlu diupayakan perbaikan sistem imbalan jasa (*reward*) dan juga sistem pemberian sanksi (*punishment*) secara proporsional bagi para aparatus dan masyarakat. Artinya, terlalu riskan apabila kita menginginkan adanya perbaikan perencanaan fasilitas dan koordinasi sementara sistem imbal jasa yang diterima mereka relatif lebih rendah dari biaya hidup yang semakin meninggi dari tahun ke tahun, demikian pula lemahnya sistem pemberian sanksi, ketidak tegasan para atasan terhadap aparatus yang memberikan layanan jasa publik juga akan memperburuk situasi serta kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Karena mereka akan tertarik dan terdorong untuk melakukan praktik-praktik yang menyimpang ataupun bertindak lamban dan diskriminatif di dalam memberikan layanan jasa publiknya.



## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan.

1. Pengelolaan sarana dan prasarana perkotaan di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi membawa keuntungan bagi semua pihak yang terlibat, untuk itu, sumber-sumber fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing daerah dapat dioptimalkan demi kepentingan bersama dalam wadah pengelolaan bersama secara regional. Melihat hasil analisis perencanaan fasilitas antar wilayah, maka disampaikan sebagai berikut:
  - a. Pengelolaan pelayanan persampah, dimasing-masing wilayah perbatasan studi mengacu berdasarkan fasilitas pendukung utama baik peralatan, personil dan prosedur dalam pengelolaannya guna meminimalisir gangguan dan penundaan pekerjaan. Sehingga semua wilayah pelayanan yang bersinggungan ini secara komprehensif dan terpadu baik administratif maupun secara teknis dapat mendukung aktivitas dalam mencapai sasaran pelayanan.
  - b. Perencanaan fasilitas menentukan hubungan timbal balik antar pengelola fasilitas persampahan dalam batasan-batasan wilayah pelayanan, pengelola yang bernaung dibawah masing-masing dinas teknis secara periodik menentukan hubungan fasilitas mana yang dapat digambarkan secara kualitatif maupun kuantitatif. Hal ini dimungkinkan untuk mengantisipasi terjadinya ketimpangan konsentrasi pelayanan yang seharusnya menjadi tanggungjawab bersama.
  - c. Kebutuhan ruang untuk semua aktivitas pelayanan melalui serangkaian tindakan yang ditawarkan melalui alternatif didesain fasilitas pelayanan, dalam hal ini menetapkan peringkat dari rencana dan menetapkan masing-masing rancangan tujuan, sasaran organisasian pertimbangan biaya pengelola secara bersama-sama sebagai upaya yang mengarah kepada penyusunan perencanaan untuk diimplementasikan melalui pertimbangan lokasi dan pengawasan instalasi tata ruang dan sekaligus memelihara dan menyesuaikan fasilitas oleh aparatur melalui penggambaran kembali sasaran fasilitas.
2. Pengelolaan persampahan regional secara bersama diperoleh kemanfaatan yang tinggi dari masing-masing wilayah pelayanan melalui koordinasi, dengan sasaran meningkatkan kualitas pelayanan persampahan dalam hal ini pemanfaatan sistem informasi antar wilayah pelayanan berdasarkan penyaluran data antar organisasi pengelola berdasarkan sistem informasi manajemen persampahan. Hal ini didukung melalui hasil analisis bahwa, hubungan-hubungan horizontal antar pelaksana dilapangan berdasarkan kontak langsung antar individu melalui peran penghubung manajerial baik wewenang fungsional maupun rantai perintah horizontal di tiga wilayah Kota Bandung berdasarkan batasan pelayanan dengan wilayah: Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi secara bersama-sama. Mengingat dampak pelayanan persampahan yang paling menonjol terhadap aspek lingkungan hidup yang secara langsung terhadap publik. Lebih lanjut dampak lingkungan hidup ini tidak berdasarkan kepentingan wilayah secara parsial yang akan merugikan daerah itu sendiri melainkan wilayah studi lainnya terkena imbasnya bila tidak didukung oleh model pengelolaan manajemen sampah secara bersamaan dengan mempertimbangkan faktor lain, seperti: sosial, budaya, ekonomi dan hukum baik langsung maupun tidak langsung.
3. Pengelolaan persampahan melalui perencanaan fasilitas dan koordinasi, di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, dan Kota Cimahi



masing-masing dinas teknis dapat berbeda pengelolaannya, namun satu hal yang tidak dapat dihindarkan adalah kualitas pelayanan yang menyangkut tingkat keunggulan yang diharapkan publik terutama di wilayah perbatasan, dimana mobilitas penduduk yang begitu tinggi dan pengendalian atas tingkat keunggulan mutu oleh semua elemen, baik *shake holder* maupun *share holders* untuk memenuhi keinginan publik. Bila jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan oleh publik sebagai pengguna jasa. Sebaliknya, kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk, dilihat dari adanya kesamaan dimensi : keterandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud yang dilandasi oleh kesamaan oleh aparatus pelaksana dilapangan maupun pengambil keputusan. Dimana, secara simultan dapat dilihat dari dua aspek yaitu; kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal yang berkaitan dengan interaksi perilaku pegawai dengan fasilitas yang tersedia.

4. Berdasarkan uraian di atas, bahwa penguatan konsep yaitu :

a. Perencanaan fasilitas menentukan hubungan timbal balik antar pengelola pelayanan persampahan baik berdasarkan batasan administratif wilayah pelayanan maupun irisan administratif wilayah perbatasan, dimana pengelola secara periodik menentukan hubungan fasilitas mana yang dapat mengikat bentuk pelayanan berdasarkan kewilayahan dengan menggunakan pendekatan secara kuantitatif. Secara kualitatif, dikembangkan fasilitas pendukung utama baik peralatan, personil dan prosedur dalam pengelolaannya guna meminimalisir gangguan dan penundaan pekerjaan. Secara kualitatif, sumber-sumber fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing daerah dapat dioptimalkan demi

kepentingan bersama dalam wadah pengelolaan bersama secara regional.

- b. Koordinasi dilakukan guna mengurangi dampak negatif spesialisasi sektoral dan mengefektifkan pembagian kerja secara internal. Dari sudut normatif, koordinasi memiliki penguatan sebagai kewenangan untuk menggerakkan, menyerasikan, menyelaraskan dan menyeimbangkan kegiatan-kegiatan yang spesifik agar terarah pada tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

## Saran

### Saran Praktis

- a. Pelayanan persampahan di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, dan Kota Cimahi aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam perencanaan fasilitas adalah hal-hal yang lebih terkait dengan perencanaan prasarana lokasi wilayah pelayanan yang mencakup: transportasi, sarana tempat penampungan sementara dan pengelolaan yang bersinggungan antar pengelola pelayanan, yaitu :
- 1) Langsung bersinggungan dengan tuntutan publik, fasilitasi penyediaan sampah dipilah kedalam tiga katagori, yaitu : sampah organik, anorganik ; plastik, kertas serta kaca dan sampah anorganik beracun.
  - 2) Optimalisasi peran dinas terkait dimulai dari tingkat kecamatan dimana keberadaan TPS banyak berada di tengah-tengah permukiman, hal ini dapat dilakukan melalui : optimalisasi tentang pemilahan dan pemanfaatan sampah serta kesehatan lingkungan yang ditunjang dengan monitoring evaluasi oleh instansi yang berwenang.
  - 3) Tempat pembuangan akhir sampah merupakan ukuran pelayanan publik di bidang sampah, untuk itu perlu diberdayakan dinas terkait dalam



manajemen pengelolaannya.

Diantaranya :

- 3.1. Bentuk kelembagaan pengelola TPA di wilayah studi melalui Sekretariat Bersama;
- 3.2. Sosialisasi terhadap publik, tentang: Lokasi TPA di area *green belt*, pemanfaatan sampah di TPA menjadi *Waste to energy*, aspek hukum dan insentif yang diberikan pemerintah terhadap publik yang memberdayakan sampah menjadi nilai yang berguna.
- 4). Wilayah perbatasan yang bersinggungan, diupayakan pendataan kembali mengenai keberadaan TPS maupun tempat pembuangan antara, hal ini akan dapat tempuh melalui mekanisme : perencanaan sasaran fasilitas dengan peningkatan prasarana yang kompetitif pada setiap penyedia jasa serta kaji ulang aktivitas yang diidentifikasi sejenis.
- 5) Evaluasi fasilitas pelayanan persampahan seyogyanya diserahkan kepada publik dengan koordinasi pemerintah propinsi, dimana tata ruang pelayanan dan disain organisasinya dapat ditawarkan melalui "sharing" pembiayaan dengan pemerintah kabupaten dan kota di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, dan Kota Cimahi.

#### Saran Akademis.

- a. Pengukuran kualitas kerja sektor publik dalam suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur tingkat fleksibilitas lokasi pelayanan. Pengukuran kualitas kerja juga merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas para aparaturannya. Maka, pelaksana jasa pelayanan harus menggunakan

pengukuran kualitas kerja melalui, pertama: pengukuran kualitas kerja organisasi yang secara didesain sangat berbeda berdasarkan TUPOKSI masing-masing dinas di wilayah studi. Ke dua, didesain organisasi digunakan sebagai alat evaluasi tuntutan manajemen. Untuk melaksanakan kedua hal tersebut, terlebih dahulu harus ditentukan tujuan dari suatu program secara jelas. Setelah program didesain, haruslah sudah termasuk pencapaian sasaran indikator kualitas kerja atau ukuran keberhasilan pelaksanaan program, sehingga dapat diukur dan dievaluasi tingkat keberhasilannya melalui tingkat kesamaan ("*equity*") publik dalam mendapatkan pelayanan.

- b. Prasarana persampahan yang ada sampai saat ini agar dikelola secara simultan oleh masing-masing pemerintah Kota/ Kabupaten yang ada di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi, hal ini dapat didukung dari penyediaan sistem informasi pelayanan persampahan oleh masing-masing pemerintah Kota/ Kabupaten. Jika dilihat secara menyeluruh, sistem prasarana yang ada di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang dan Kota Cimahi saat ini saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Untuk menghindari terjadinya "siapa yang bertanggungjawab" atas pengelolaan TPA, diperlukan penguatan konsep perencanaan fasilitas yaitu :

- a) Hubungan timbal balik antar pengelola pelayanan persampahan tidak dapat dibatasi wilayah pelayanan, dimana irisan administratif wilayah perbatasan selalu menjadi isu negatif tentang pelayanan publik. Melalui pendekatan secara periodik dapat diukur hubungan fasilitas mana yang dapat mengikat pengelolaannya guna meminimalisir keluhan publik dan sumber-sumber fasilitas mana yang dimiliki oleh masing-masing daerah dapat dioptimalkan demi kepentingan bersama dalam wadah pengelolaan bersama secara regional.



- b). Agar tujuan pengelolaan pelayanan persampahan di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, dan Kota Cimahi ini tercapai secara optimal, maka pendekatan yang dibentuk hendaknya lebih menggunakan pendekatan fungsional kelembagaan, bukan lagi kewilayahan maupun struktural. Dalam hal ini masing-masing pengelola persampahan di kota maupun kabupaten diberikan keleluasan untuk mengendalikan operasional antar wilayah pelayanan, sepanjang kinerja kerjasama ini menghasilkan pelayanan yang tinggi dengan tingkat efektivitas, seefisiensi dan waktu serta harga pelayanan yang kompetitif.
- c) Melalui koordinasi dengan mengembangkan sistem informasi persampahan regional dan melakukan hubungan-hubungan horizontal antar dinas terkait tanpa melihat batas-batas administratif pelayanan. Hal ini akan terwujud melalui pembangkitan "sense of coordination" dikalangan aparatus. Peran yang lebih aktif dari pemerintah propinsi melalui optimalisasi forum koordinasi. Hal ini akan mencegah terjadinya tumpang-tindih pelayanan, untuk itu pengintegrasian sistem prasarana melalui fasilitasi kelembagaan di tingkat propinsi segera dioperasionalkan. Sehingga pada masa yang akan datang diharapkan pengelolaan sistem prasarana regional dapat dilakukan secara bersama-sama dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing Kota/Kabupaten yang ada.
- d). Pemilihan sistem fasilitasi prasarana yang akan diintegrasikan didasarkan pada sistem prasarana yang diperkirakan akan memberikan pengaruh positif terhadap kewenangan antar Kota/Kabupaten guna meminimalisir hambatan dan ancaman seperti yang terjadi selama

ini. Selain itu, pemilihan didasarkan pula pada potensi dan keterlibatan masyarakat dan swasta.

#### Daftar Pustaka

- Adi, Isbandi Rukminto.** 2003. *Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat dan Intervensi Komunitas*. Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Albrow, Martin.** 1970. *Bureaucracy*. Pall Press Ltd. London.
- Ali, Hasymi.** 1990. *Organisasi dan Manajemen Edisi ke-4*. Jilid 1. Jakarta . Bumi Aksara.
- Al Rasyid, Harun.** 1995. *Teknik Penarikan dan Pengambilan Sampel*. Pascasarjana UNPAD. Bandung 1990. *Organisasi dan Manajemen Edisi ke-4*. Jilid 2. Jakarta Bumi Aksara.
- Astuti, Nining Sri dan I. Soesilo.** 1997. *Postmodern Approach to Planning*. Bandung Institute of Technologi. Bandung
- Atmosudirdjo, Pradjudi.** 1982. *Beberapa Pandangan Umum Tentang Pengambilan Keputusan (Decisions Making)*. Jakarta . Ghalia Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Barat.** 2001. *Jawa Barat Dalam Angka 2000*. BPS. Bandung.
- Bakowatun., Wilhelmus W.** 1986. *Manajemen Edisi ke-3*. Jakarta. Intermedia.
- Bedelan. G. Arhtur.** 1998. *Management Second Edition*. The Dryden Press. Chicago.
- Berry , Leonard L, David R. Bennet, Carter W. Brown.** 1988. *Service Quality*. Dow Jones Irwin, Illinois
- Brown, Stanley.** 1992. *A Total Quality Service*. Prentice Hall, Canada Inc. Ontario
- Bryson. J.M.** 1988. *Strategic Planning for Publik and Nonprofit Organization: A Guide to Strengthening and Sustaining*



- Organizational Achievement*. San Jossey-Bass Publisher . San Francisco
- Bourn, Jhon.** 1979. *Management in Central and Local Government*. Pitman Publishing Limited. New Zealand
- Carley, Michael and Ian Chriestie.** 1992. *Managing Sustainable Development*. Earthscan Publications Ltd. London
- Cascio, Wayne F & Awad, Elias M.** 1981. *Human Resources Managemen; An Information Systems Approach* . Reston Publishing Company. Reston
- Chadwich, Bruce A., Howard M. Bahar, Stan L. Albrecht.** 1988. *Social Research Methods*. Englewood Cliffs. Printice-Hall. New Jersey
- Champagne Paul J & Mc Afee Bruce.** 1989. *Motivating Strategies For Performance and Productivy*. Quorum Books. New York
- Cheema, G. Shabbir and Dennis A. Rodinelli.** 1995. *Decentralization and Development, Policy Implentation In Developning Countries*. Sage Publikations. Beverly Hills
- Cheema, G. Shabbir and Sandra E. Ward.** 1993. *Urban Management, Policies and Innovations in developing Countries*. Praeger. London
- Cohen, Steven and Ronald Brand.** 1993. *Total Quality Management in Government. A Practical Guide for the Real Word*. Josses-Bass Publisher. San Francisco
- Craib, Ian.** 1986. *Teori-Teori Sosial Modern. Dari Parson Sampai Hambermas*. Jakarta . Rajawali .
- Davis, Keith.** 1962. *Human Relations at Work*. McGraw-Hill. BookCompany. Tokyo Kogakusa
- Djaenuri, Aries.** 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta . Rajawali.
- Denhardt, Robert B.** 2000. *Theories of Publik Organization*. Harcourt Brace College Publisher. New York
- Drucker, Peter F.** 1990. *Managing The Non-Profit Organization*. Harper Business. New York.
- Dye, Thomas R.,** 2002:1. *Understanding Public Policy*. Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall, Inc.
- Edwards III. George C.** *Implementing Public Policy*. Washington. Congressional Quarterly Press.
- Edward J. Kaiser, David R. Godschalk and F.Stuart Chapin Jr.** 1995. *Urban Land Use Planning*. University of Illinois. Chicago USA.
- Efendi, Sofyan** 1984. *Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru*. Jakarta. LP3ES.
- Epstein, Paul D.** 1988. *Using Performance Measurement in Local Government, a Guide to Improving Decisions, Performance, and Accountability*. National Civic League Press. New York
- Febrian, Dik. dan Farida Andayani.** 2003. *Sistem Informasi Geographis.. Informatika*. Bandung
- Fedyani Achmad.** 1988. *Panduan Dasar Ilmu-Ilmu Sosial, Pemer kaya Pendekatan Antar Disiplin Dan Bacaan Awal Sebelum Memilih Spesialisasi*. Jakarta. Rajawali.
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons** .1994. *Service Management For Competitive Advantage*. McGraw-Hill International. New York
- Flynn, Norman.** 1993. *Publik Sector Management*. Harvester Weathsheaf. New York.
- Gasperz, Vincent.** 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Terjemahan Sudarsono. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich and James H. Donnely Jr.** 1992. *Organisasi dan Manajemen*. Alih



- Bahasa Jorban Wahid. Jakarta. Erlangga.
- Hadi, Kusuma Grace dan Rocmulyati Hamzah.** 1986. *Manajemen Personalial Segi Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta. Gramedia.
- Handoko, T. Hani.** 1995a. *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta
- Handoko, T. Hani.** 1997b. *Manajemen Edisi 2*. BPFE- UGM. Yogyakarta
- Henry, Nicholas.** 1980. *Publik Aministration And Publik Affairs*. Prentice-Hall Inc. New York
- Hersey, Paul dan Kenneth H. Blanchard.** 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta. Erlangga.
- Husaeni, Martani.** 1993. *Penyusunan Strategi Pelayanan Prima dalam Suatu Perspektif Reengineering, dalam Bisnis dan Birokrasi*. Jakarta. Erlangga.
- \_\_\_\_\_ 1995. *Kerangka Pemikiran Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Erlangga.
- Ichsan, Achmad.** 1981. *Tata Administrasi Kekaryawanan 1*. Jakarta. Jambatan.
- \_\_\_\_\_ 1981. *Tata Administrasi Kekaryawan 2*. Jambatan. Jakarta
- Jayadinata, Johara T.** 1999. *Tata Guna Tanah Dalam Perencanaan Pedesaan Perkotaan dan Wilayah*. ITB. Bandung
- Kaiser, Edward J, David R. Godschalk and F. Stuart Chapin Jr.** 1979. *Urban Land Use Planning*. University of Illinois Press. Chicago
- Kast and Rosenweig.** 1985. *Organization & Management. A System and Contingency Approach. Fourth Edition*. New York. Mc Graw - Hill. New York
- Kaydos, Will.** 1991. *Measuring, managing and Maximizing Performance, Productivity* Press. Massachusetts .
- Koeswara, E.** 1989. *Motivasi Teori dan Penelitiannya*. Angkasa. Bandung
- Kotler, Philip.** 1991. *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation & Control*. Prentice Hall International Edition. Eighth Edition
- Kristiadi, J.B.** 1998. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan, Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta. LP3ES.
- Lembaga Administrasi Negara.** 1988. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Lepawsky , Albert.** 1960. *Administration*. Alfred. New York.
- Lovelock, Christoper.** 1997. *Service Marketing. Second Edition*. Printice Hall. New York.
- Masaaki Imai.** 1991. *Kaizen Kunci Sukses Jepang Dalam Persaingan*. Jakarta. Pustaka Binaan Presindo.
- Maulana Agus.** 1992. *Sistem Pengendalian Manajemen (Edisi 6) Jilid I*. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Mendenhall, William and Scheaffer, Ricard.** 1971. *Elementary Survey Sampling*. Wadsworth. California
- Michael, Carley and Ian Christie,** 1992. *Managing Sustainable Development*. Earthscan Publikations Ltd. London
- Miller, Delbert C.** 1995. *Handbook of Research Design and Social Measurement*. Longman. New York
- Moleong Lexy.** 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Muchdarsyah, Sinungan.** 1997. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta. Bina Aksara.
- Mueller Daniel J.** 1986. *Measuring Social Attitudes, A Handbook For Researchers and Practitioner*. Teachers College Press. New York



- Muhadjir, Noeng.** 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin. Yogyakarta
- Munandar.** 1995. *Produktivitas dan Mutu Kehidupan*. Jakarta. Lembaga SIUP.
- Nazir, Moh.** 1995. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu.** 1997. *Budaya Pemerintahan dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi Ketiga.
- Nigro Felix A and Nigro Liloyd G.** 1984. *Modern Publik Administration. Sixth Edition*. New York . Harper & Row. New York
- Ohmae, Kenichi.** 1995. *The End of the Nation State, The Rise of Regional Economies*. The Free Press. New York
- Ordway Tead.** 1951. *The Art of Leadership*. Mc Graw – Hill. New York
- Osborne, David and Ted Gaebler.** 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government) Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Terjemahan. Jakarta. Binaman Presindo.
- Osborne, David and Plastrik.** 2001. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Terjemahan. Jakarta. PPM.
- Partowidagdo, Widjajono.** 1999. *Memahami Analisis Kebijakan*. Program Studi Pembangunan PPS ITB. Bandung
- Peters, B. Guy.** 1996. *The Future of Governing : Four emerging Models*. Unity Press of Kansas. Pittsburg
- Prakoso, Djoko dan Murtika I Ketut.** 1987. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta. Bina Aksara.
- Rasyid, Ryaas.** 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta. PT. Yarsif Watampone.
- Ravianto.** 1985. a. *Produktivitas dan Manajemen*. Jakarta. Lembaga SIUP. 1985. b. *Produktivitas dan Tenaga Kerja*. Jakarta. Lembaga SIUP. 1985. c. *Produktivitas dan Manusia Indonesia*. Jakarta. Lembaga SIUP. 1985. d. *Produktivitas dan Mutu Kehidupan*. Jakarta . Lembaga SIUP. 1985. e. *Orientasi Produktivitas dan Ekonomi Jepang. Apa Yang Harus Dilakukan Indonesia?* Lembaga SIUP. Jakarta
- Reddin, William J.** 1970. *Managerial Effectiveness*. McGraw – Hill . New York
- Riggs, Fred W.** 1998. *Administrasi Negara-negara Berkembang ; Masyarakat Prismatic*. Terjemahan Yasogama. Jakarta. CV .Rajawali.
- Robbins, Stephen.** 1995. *Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi Edisi 3*. Terjemahan Jusuf Udaya. Jakarta. Arcan.
- Rusidi.** 1985. *Prinsip-prinsip Pengukuran dan Penyusunan Skala*. Kopertis IV Jawa Barat. Bandung
- Terry, George R.** 2003. *Guide to Management*. alih Bahasa J. Smith D.F.M. Bumi Aksara Jakarta
- Thamrin, Pane Husni.** 1984. *Administrasi Negara*. Jakarta. Aksara Baru.
- Thoha, Miftah.** 1994. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta. Rajawali.
- \_\_\_\_\_ 1998. *Pembangunan Administrasi di Indonesia, Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. LP3ES.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.** 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi . Yogyakarta
- Tjokroamidjojo, Bintoro.** 1997. *Management Pembangunan*. Jakarta. Haji Mas Agung.



- ompkins, James. Jhon A. White. Yavuz A. Bozer. Edward H. Frazelle. J.M.A. Tanchoho and Jaime Treviro.** 2003. *Facilities Planning*. Third Edition. Jhon Wiley & Sons, Inc. New York.
- riguno.** 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. PT. Golden Teravon Press. Jakarta.
- alters, Stephen J.K.** 1993. *Enterprise, Government, And The Publik*. McGraw-Hill. New York.
- aworuntu, Bob.** 1997. *Dasar-Dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- eihrich, Heinz. and Koontz, Harold.** 1993. *MANAGEMENT A Global Perspective*, Tenth Edition. McGraw-Hill International Editions. Singapore
- etjik, J.L.** 1987. *Penelitian Kerja dan Produktivitas*. Alumni. Bandung
1990. *Asas-Asas Management Edisi Baru*. Mandar Maju. Bandung
1976. *Personel Management*. Alumni. Bandung
- Winardi.** 2000. *Azas-azas Manajemen*. CV. Mandar Maju. Bandung
- Winardi dan Karhi, N.** 1997. *Manajemen Strategik*. Mandar Maju. Bandung
- Wursanto,** 1985. *Dasar-Dasar Management Personalia*. Pustaka. Jakarta
- Yunus, Hadi Sabari.** 2002. *Struktur Tata Ruang Kota*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Zauhar, Soesilo.** 2002. *Reformasi Administrasi. Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Zeithaml, Valarie .A. and Parasuraman A.** 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York
- Zeithaml, Valarie and Mary Jo Bitner.** 1996. *Services Marketing. McGraw-Hill Internationa Editins*. New York