

**FUNGSI PERENCANAAN DALAM MENINGKATKAN  
EFEKTIVITAS PELAYANAN KEBERSIHAN DI  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN ACEH  
TENGAH**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ZULFANDI AZHARI**

**NPM 1603100061**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA  
MEDAN  
2021**

## **ABSTRAK**

### **Fungsi Perencanaan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah**

**Oleh**

**Zulfandi Azhari  
NPM : 1603100061**

Penelitian dilatar belakangi oleh masalah tentang fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah yang masih belum efektif dalam memberikan pelayanan kebersihan lingkungan kepada masyarakat karena masih kurangnya penyediaan sarana prasarana pengelolaan sampah. Mengetahui fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah. Sebagai kategorisasi dalam penelitian ini adalah, adanya sasaran perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan, adanya ukuran yang jelas dalam perencanaan meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan, adanya objek perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan, adanya pengawasan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan. Maka dari penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah sudah berjalan cukup baik. Kantor Dinas Lingkungan Hidup adalah unsur pelaksana pemerintahan Kabupaten Aceh Tengah mempunyai tugas pokok dan melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang lain khususnya kebersihan lingkungan pemukiman. Sejauh ini dinas lingkungan hidup sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kebersihan lingkungan kepada masyarakat.

***Kata Kunci : Perencanaan, Efektivitas Pelayanan, Kebersihan.***

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, karena atas karunia-Nya Skripsi ini dapat terselesaikan. Dan juga kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke zaman yang terang-benderang dan penuh ilmu pengetahuan ini. Salah satu dari sekian banyak nikmat-Nya adalah mampu penulis dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah” ini guna untuk melengkapi tugas-tugas serta dimana merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata – 1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa kesulitan yang dihadapi namun berkat Usaha dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis walaupun masih banyak kekurangan untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk perbaikan.

Pada kesempatan ini penulis dengan senang hati yang tulus dan suci ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua, ibunda tercinta Hayatin dan ayahanda tersayang Syahriadi dan tak lupa pula kepada Abang dan Adik saya Amrinal Rasadi, Julian Syahfirman

dan Fitrihul Ramadhan yang telah banyak memberikan dukungan Moral dan materi serta doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya.

2. Bapak Prof.,Dr. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas muhammadiyah Sumatra Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP. Selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Sumatra Utara.
4. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sumatra Utara dan Dosen PA.
5. Bapak Drs. R.Kusnadi. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan serta perbaikan-perbaikan dari awal penulisan skripsi ini sehingga selesai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Bapak-Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff pengajar dan tata usaha di Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Sumatra Utara.
7. Kepada teman seperjuangan saya Kurnia Sandi Harahap Dan Muhammad Rizky Ardiansyah, selalu mengingatkan ini adalah perjuangan yang harus diperjuangkan untuk kehidupan yang baik.
8. Tak lupa pula buat teman-teman saya Ilyas Ali Rangkuti, Khoirunnisa, Puspa Madalin dan Ratih Kumala Sari yang turut serta membantu dalam penulisan Karya Ilmiah Skripsi saya ini dan selalu member motifasi serta mensupport saya agar dapat selesai dengan waktu yang diharapkan.

Akhir kata penulis berharap Skripsi ini berguna bagi kita semua, kiranya Allah SWT membalas kebaikan atas dukungan serta bantuan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 20 Agustus 2021

**ZULFANDI AZHARI**

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
2.1. Pengertian Perencanaan .....	6
2.2. Fungsi Perencanaan .....	16
2.3. Tahapan Perencanaan .....	16
2.4. Efektivitas Perencanaan .....	25
2.5. Pengertian Pelayanan .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	40

3.2. Kerangka Konsep .....	40
3.3. Definisi Konsep .....	41
3.4. Kategorisasi Penelitian .....	41
3.5. Informan dan Nasarasumber .....	42
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7. Teknik Analisis Data .....	43
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	52
4.2. Pembahasan .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
5.1. Simpulan .....	67
5.2. Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	69
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

3.1. Kerangka Konsep .....	40
3.2. Struktur Organisasi .....	53



## DAFTAR TABEL

3.1. Nama pegawai Dinas Kebersihan Aceh Tengah .....	49
4.1. Narasumber berdasarkan jabatan Struktural .....	55
4.2. Narasumber berdasarkan Pendidikan formal dan non formal.....	55
4.3. Narasumber berdasarkan usia/umur dan jenis kelamin .....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : SK-1 (Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi)
- Lampiran III : SK-2 (Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing)
- Lampiran IV : SK-3 ( Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi)
- Lampiran V : SK-4 ( Surat Undangan Seminar Proposal)
- Lampiran VI : Surat Permohonan Izin Skripsi Mahasiswa
- Lampiran VII : Surat Persetujuan Izin Skripsi Mahasiswa
- Lampiran VIII: Draf Wawancara



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia dan lingkungan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling terkait antara satu dan dengan lainnya. Manusia membutuhkan kondisi lingkungan yang baik agar dapat melaksanakan aktivitasnya, sebaliknya kondisi lingkungan yang baik tergantung pada aktivitas manusia terhadap lingkungannya. Perkotaan sebagai pusat aktivitas manusia telah berkembang dengan pesat dan berperan sebagai pusat pemerintahan perdagangan, kebudayaan, transportasi maupun industri.

Secara umum perencanaan merupakan suatu proses menentukan hal-hal yang ingin dicapai (tujuan) di masa depan serta menentukan berbagai tahapan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan (*planning*) dapat juga didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu dalam kurun waktu tertentu. Dengan begitu, di dalam perencanaan akan terdapat aktivitas pengujian beberapa arah pencapaian, mengkaji ketidakpastian, mengukur kapasitas, menentukan arah pencapaian, serta menentukan langkah untuk mencapainya.

Sederhananya, perencanaan adalah proses berpikir secara logis dan pengambilan keputusan rasional sebelum melakukan suatu tindakan. Perencanaan dianggap suatu yang sangat penting karena perencanaan merupakan pangkal dari manajemen, karena tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai. Tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga tidak dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi memproyeksikan masa depan dan memutuskan cara untuk menghadapi situasi yang akan dihadapi di masa depan.

Pelayanan menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Kebersihan di Indonesia menurut data KLHK menunjukkan jumlah timbunan sampah di Indonesia secara nasional sebesar 175.000 ton perhari atau setara 64 juta ton pertahun. Komposisi sampah tersebut diantaranya sampah organik (sisa makanan dan sisa tumbuhan) sebesar 50% plastik sebesar 15% dan kertas sebesar 10%. Sisanya terdiri dari logam, karet, kaca, dan lain-lain.

Dari total timbunan sampah plastik, yang didaur ulang diperkirakan baru 10-15% saja, 60-70% ditimbun di TPA, dan 15-30% belum terkelola dan terbuang ke lingkungan, terutama ke lingkungan perairan seperti sungai, danau, pantai, dan laut. Persoalan lainnya timbul karena tercampurnya sampah anorganik sehingga menimbulkan kesulitan baru untuk mengelolanya.

Melihat profil pengelolaan sampah nasional, sumber sampah yang utama dihasilkan dari rumah tangga sebesar 36%. Selanjutnya pasar serta perniagaan memberikan kontribusi timbunan sampah sebesar 38% dan sisanya 26% berasal dari kawasan, perkantoran dan fasilitas publik.

Kabupaten Aceh Tengah adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Aceh, Indonesia. Ibu kotanya adalah Takengon, sebuah kota kecil berhawa sejuk yang berada di salah satu bagian pegunungan bukit barisan yang membentang sepanjang pulau Sumatra. Dinas lingkungan hidup sudah membuat perencanaan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan antara lain:

1. Menyediakan sarana dan prasana pengelolaan sampah.
2. Menyediakan TPS dan TPA di tempat yang telah ditentukan.
3. Menyediakan armada pengangkutan sampah di setiap kecamatan.
4. Mengangkut sampah yang telah dikumpulkan oleh masyarakat dari TPS ke TPA.
5. Membersihkan sampah yang ada di jalan-jalan tertentu dan tempat-tempat umum tertentu serta mengumpulkannya dari TPS ke TPA
6. Mengangkut sampah yang telah dikumpulkan dari jalan-jalan tertentu dan tempat-tempat umum tertentu ke TPS dan TPA
7. Memproses sampah di TPA

Terlaksananya pelaksanaan prosedur perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan yang dijalankan oleh dinas lingkungan hidup maka lahirilah peningkatan pelayanan yang efektif. Namun Kesenjangan yang terjadi saat ini antara harapan dan kenyataan tidak sesuai karena masih kurangnya penyediaan sarana dan prasana pengelolaan sampah, masih kurangnya armada pengangkutan sehingga sulit untuk mengangkut dan membersihkan sampah yang ada di TPS untuk dibawa ke TPA. Dan masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan dan membuang sampah pada tempatnya. sehingga perencanaan dalam memberikan pelayanan kebersihan masih belum efektif.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah Aceh tengah mempunyai tugas pokok melaksanakan Kewenangan Daerah dalam Bidang Pemukiman, Bidang Pekerjaan Umum, dan dalam Kewenangan Bidang lain khususnya dalam bidang kebersihan lingkungan pemukiman. Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan diatas maka penulis mengambil judul penelitian “FUNGSI PERENCANAAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KEBERSIHAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN ACEH TENGAH”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas lingkungan kabupaten aceh tengah

## **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dipaparkan diatas, maka terdapat tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah.

## **1.4 Manfaat penelitian**

- a. Bagi penulis, yaitu dapat menambah dan memperluas wawasan penulis dalam penulisan karya ilmiah terutama yang berkaitan tentang fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas kebersihan kabupaten aceh tengah

- b. Bagi akademis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dibidang ilmu pengetahuan dan dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya .
- c. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat dijadikan saran dan masukan kepada pemerintah dinas kebersihan dan dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah dalam fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas kebersihan kabupaten aceh tengah.

## **1.5 Sistematika penulisan**

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan Manfaat Masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II: URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi penelitian. Teori-teori yang digunakan antara lain: fungsi perencanaan, efektivitas pelayanan kebersihan, dinas lingkungan hidup.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, kerangka konsep, katagorisasi, informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian dan Deskripsi lokasi penelitian.

### **BAB 1V: HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Bab ini memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini membuat kesimpulan dan saran hasil penelitian yang diteliti.



## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Perencanaan**

##### **2.1.1. Pengertian Perencanaan**

Perencanaan dapat berarti hal yang berbeda buat orang yang berbeda, bagi orang yang memiliki profesi tertentu, perencanaan dapat berarti suatu kegiatan khusus yang memerlukan keahlian tertentu, sifatnya cukup rumit, banyak menguras tenaga dan pikiran, serta membutuhkan waktu yang lama dalam penyusunannya. Defenisi yang sederhana mengatakan bahwa perencanaan adalah menetapkan suatu tujuan dan memilih langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Moekijat, (1980: 431-432), perencanaan adalah hal memilih dan menghubungkan fakta-fakta serta hal membuat dan menggunakan dugaan-dugaan mengenai masa yang akan datang dalam hal menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan, yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.

Perencanaan adalah suatu usaha untuk membuat suatu rencana tindakan, artinya menentukan apa yang dilakukan, siapa yang melakukan, dan dimana hal itu dilakukan. Perencanaan adalah penentu suatu arah tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. Perencanaan adalah suatu penentuan sebelumnya dari tujuan-tujuan yang diinginkan dan bagaimana tujuan tersebut harus dicapai.

Menurut Conyers dan Hills (1994) dalam Arsyad (1999:19), perencanaan adalah suatu proses yang berkesinambungan yang mencakup keputusan-keputusan

atau pilihan-pilihan berbagai alternatif penggunaan sumber daya untuk merncapai tujuan-tujuan tertentu pada masa yang akan datang.

Berdasarkan defenisi diatas, Arsyad (1999) berpendapat ada empat elemen dasar perencanaan yaitu.1) merencanakan berarti memilih 2) perencanaan merupakan alat pengalokasian 3) perencanaan merupakan alat mencapai tujuan dan 4) perencanaan berorientasi kemasa depan.

Menurut Friedman dalam Glasson (1974:5), perencanaan adalah cara berpikir dalam mengatasi permasalahan sosial dan ekonomi, untuk menghasilkan sesuatu di masa depan. sasaran yang dituju adalah keinginan kolektif dan mengusahakan keterpaduan dalam kebijakan dan program. Friedman melihat perencanaan memerlukan pemikiran yang mendalam dan melibatkan banyak pihak sehingga hasil yang diperoleh dan cara memperoleh hasil itu diterima oleh masyarakat.

Menurut Conyers 2004 mengungkapkan bahwa perencanaan adalah suatu proses yang berkesinambungan yang mencakup keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan berbagai alternatif penggunaan sumberdaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu pada masa yang akan datang, sedangkan menurut Friedmann (2007) menyatakan bahwa perencanaan adalah cara berfikir mengenai permasalahan sosial atau ekonomi, untuk menghasilkan prediksi mengenai masa depan, dimana tujuan ini dapat dicapai melauai keputusan secara kolektif dan mengutamakan kesusaian dalam kebijakan dan program.

Menurut Garth N. Jone bahwa perencanaan adalah proses pemilihan dan pengembangan dari tindakan yang paling baik atau menguntungkan untuk mencapai tujuan.

Adapun menurut MC.Farland perencanaan adalah proses fungsi dimana pimpinan kemungkinan menggunakan pengaruh dari pada kewenangannya, yang dapat mengubah tujuan dan kegiatan di organisasi. Sedangkan menurut W.H perencanaan adalah keputusan yang akan dikerjakan untuk waktu yang akan datang atau rencana yang akan diproyeksikan dalam suatu tindakan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai perencanaan, maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah serangkaian aktivitas atau tindakan yang akan dilaksanakan berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

### **2.1.2. Jenis-Jenis Perencanaan**

Jenis-Jenis Perencanaan dapat dilihat dari berbagai sisi. Ada yang melihat dari perbedaan sisinya. Ada yang melihat dari sudut visi perencanaan. Ada yang melihat dari luas pandang (Skop) atas bidang yang direncanakan. Ada yang melihat dari institusi yang dilibatkan dan wewenang dari masing-masing institusi yang terlibat. Ada yang melihat dari sudut pengelolaan atau koordinasi antar berbagai lembaga, ada pula yang merupakan gabungan antar berbagai unsur yang telah disebutkan. Ada yang mengkatagorikan sebagai jenis perencanaan, tetapi ada pula yang mengkatagorikannya sebagai tipe-tipe perencanaan. Jenis atau tipe perencanaan dapat berbeda diantara satu Negara dengan Negara lain, juga bahkan di antara satu sektor dengan sector lain dalam satu Negara.

#### **a. Perencanaan Fisik Versus Perencanaan Ekonomi**

Pada dasarnya perbedaan ini di dasarkan atas isi atau materi dari perencanaan. Namun demikian, orang awam terkadang tidak bisa melihat perbedaan antara perencanaan fisik dengan perencanaan ekonomi.

Perencanaan fisik (*physical planning*) adalah perencanaan untuk mengubah atau memanfaatkan struktur fisik suatu wilayah misalnya perencanaan tata ruang atau tata guna tanah, perencanaan jalur transportasi/komunikasi, penyediaan fasilitas untuk umum, dan lain-lain.

Perencanaan ekonomi (*economic planning*) berkenaan dengan perubahan struktur ekonomi sesuatu wilayah dan langkah-langkah untuk memperbaiki tingkat kemakmuran suatu wilayah. Perencanaan ekonomi lebih didasarkan atas mekanisme pasar ketimbang perencanaan fisik yang lebih didasarkan atas kelayakan teknis.

#### b. Perencanaan Alokatif Versus Perencanaan Inovatif

Pembedaan ini didasarkan atas perbedaan visi dari perencanaan tersebut yaitu antara perencanaan model alokatif dan perencanaan yang bersifat inovatif. Perencanaan Alokatif (*allocative planning*) berkenaan dengan menyukseskan rencana umum yang telah disusun pada level yang lebih tinggi atau telah menjadi kesepakatan bersama. Jadi, inti kegiatannya berupa koordinasi dan sinkronisasi agar system kerja untuk mencapai tujuan itu dapat berjalan secara efektif dan efisien sepanjang waktu. Karena sifatnya, model perencanaan ini kadang-kadang disebut *regulatory planning* (mengatur pelaksanaan).

Sebagai contoh, suatu dinas dikabupaten yang diberi tugas membuat rencana menaikkan peroduksi pangan sebesar 10%. Dinas itu kemudian membuat rencana kerja untuk menyukseskan tercapainya kenaikan produksi pasar 10%.

Kepala dinas menetapkan apa yang harus dilakukan oleh masing-masing bagian pada dinas tersebut tanpa mengubah wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian. Selanjutnya, dinas mengawasi kegiatan masing-masing bagian sesuai dengan prosedur yang ada (tidak membuat prosedur atau metode baru). Sasaran yang dimaksud adalah berfungsinya system yang ada secara lebih efektif.

Perencanaan Inovatif (Innovative Planning), para perencana lebih memiliki kebebasan, baik cara menetapkan target maupun cara yang ditempuh untuk mencapai target tersebut. Artinya, mereka dapat menetapkan prosedur atau cara-cara baru, yang penting target itu dapat dicapai atau dilampaui. Wujud perencanaan ini adalah menciptakan system yang baru ataupun perubahan-perubahan yang dapat memberikan hasil akhir yang lebih besar atau lebih baik. Perencanaan inovatif juga berlaku apabila ada kegiatan baru yang perlu dibuat prosedur atau system kerjanya, yang selama ini belum ada.

Sebagaimana halnya perencanaan fisik dan ekonomi, maka antara perencanaan alokatif dengan perencanaan inovatif pun dapat terjadi tumpang tindih dan setiap kegiatan perencanaan dapat mengandung kedua unsur alokatif dan inovatif.

#### c. Perencanaan Bertujuan Jamak Versus Perencanaan Bertujuan Tunggal

Pembedaan ini berdasarkan atas luas pandang (Skop) yang tercakup, yaitu antara perencanaan bertujuan jamak dan perencanaan bertujuan tunggal. Perencanaan dapat mempunyai tujuan dan sasaran tunggal atau jamak.

Perencanaan bertujuan jamak adalah perencanaan yang memiliki beberapa tujuan sekaligus. Misalnya, rencana pelebaran dan peningkatan kualitas jalan penghubung yang ditujukan untuk memberikan manfaat sekaligus, misalnya

agar perhubungan di daerah semakin lancar, dapat menarik berdirinya permukiman baru dan mendorong bertambahnya aktivitas pasar di daerah tersebut. Dengan, demikian dikemudian hari penerimaan pemerintah dari pajak daerah akan meningkat. Perencanaan ekonomi umumnya bertujuan jamak sedangkan perencanaan fisik ada yang bertujuan tunggal tetapi ada juga yang bertujuan jamak.

#### d. Perencanaan Indikatif Versus Perencanaan Imperatif

Perencanaan indikatif adalah perencanaan dimana tujuan hendak dicapai hanya dinyatakan dalam bentuk indikasi, artinya tidak dipatok dengan tegas. Tujuan bisa juga dinyatakan dalam bentuk indikator tertentu, namun indikator itu sendiri bisa konkret dan hanya perkiraan (iindikasi).

Perencanaan imperatif adalah perencanaan yang mengatur baik sasaran, prosedur, pelaksanaan, bahan-bahan, serta alat-alat yang dapat dipakai untuk menjalankan rencana tersebut.itulah sebabnya mengapa perencanaan ini disebut perencanaan system komando.

#### e. Perencanaan Bertujuan Jelas Versus Perencanaan Bertujuan Laten

Perencanaan bertujuan jelas adalah perencanaan yang dengan tegas menyebutkan tujuan dan sasaran dari perencanaan tersebut, yang sasarannya dapat diukur keberhasilannya. Dalam perencanaan, tujuan selalu dibuat bersifat umum dibandingkan dengan sasaran.

Perencanaan bertujuan laten adalah perencanaan yang tidak menyebutkan sasaran dan bahkan tujuannya punkurang jelas sehingga sulit untuk dijabarkan. Tujuan perencanaan laten sering dikejar secara tidak sadar,misalkan ingin hidup lebih bahagia, kehidupan dalam masyarakat yang aman, nyaman, dan penuh dengan rasa kekeluargaan.

### **2.1.3. Asas-Asas Perencanaan**

#### **a. Prinsip Dalam Perencanaan**

Beberapa prinsip dalam perencanaan menurut Handyaningrat (1996) antara lain sebagai berikut:

1. Setiap perencanaan dan segala bentuk perubahan yang harus ditujukan kepada pencapaian tujuan (principle of contribution to objective).
2. Suatu perencanaan yang efisien, jika perencanaan itu dalam pelaksanaannya dapat mencapai sebuah tujuan dengan biaya uang sekecil-kecilnya (principle of efficiency planning).
3. Asas mengutamakan perencanaan (principle of primary of planning) perencanaan merupakan keperluan utama untuk para pemimpin dan fungsi manajemen lainnya (organizing, staffing, directing dan controlling). Seseorang tidak akan dapat melaksanakan apabila fungsi manajemen lainnya tanpa mengetahui tujuan dan pedoman dalam menjalankan suatu kebijaksanaan.
4. Asas kebijakan pola kerja (principle of policy frame work) Kebijaksanaan dapat mewujudkan pola kerja dengan prosedur-prosedur kerja dan program kerja tersusun.
5. Asas waktu (principle of timing) Waktu pada perencanaan relatif singkat dan cepat.

6. Asas keterikan (the commitment principle) Dalam perencanaan harus memperhitungkan jangka waktu keterkaitan yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan.
7. Asas fleksibilitas (the principle of flexibility) Perencanaan yang efektif merupakan rencana yang memerlukan fleksibilitas, tetapi bukan berarti mengubah suatu tujuan.
8. Asas alternatif (principle of alternative) Alternatif pada rangkaian kerja dan perencanaan meliputi pemilihan rangkaian setiap alternatif dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai.

a. Manfaat perencanaan

Manfaat perencanaan adalah pekerjaan akan lebih terencana, terarah, efektif dan efisien karena dapat mengurangi suatu pekerjaan yang tidak perlu. Suatu perencanaan yang baik juga memerlukan dana, mulai dari dana survei awal, pengumpulan dana hingga pelaksanaan.

b. Ciri-Ciri Perencanaan

Beberapa ciri-ciri yang harus diperhatikan secara sederhana dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Bagian dari sistem administrasi

Suatu perencanaan yang baik merupakan perencanaan yang berhasil menempatkan pekerjaan sebagai bagian dari sistem administrasi secara keseluruhan.

2) Dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan



Suatu perencanaan yang baik adalah perencanaan yang secara terus menerus dan berkesinambungan, perencanaan yang dilakukan hanya sekali bukanlah perencanaan yang dianjurkan.

3) Berorientasi pada masa depan.

Perencanaan yang baik adalah perencanaan yang berorientasi pada masa depan. Artinya hasil dari pekerjaan perencanaan tersebut, apabila dilaksanakan, akan mendatangkan berbagai macam kebaikan, tidak hanya pada saat ini, tetapi juga pada masa yang akan datang.

4) Mampu menyelesaikan masalah

Perencanaan yang baik adalah perencanaan yang mampu menyelesaikan berbagai macam masalah dari tantangan yang dihadapi. Penyelesaian masalah dan tantangan yang dimaksud tentu harus disesuaikan dengan kemampuan. Arti penyelesaian masalah dan tantangan tersebut dilakukan secara bertahap yang harus tercermin pada pertahapan perencanaan yang akan dilakukan.

5) Mempunyai tujuan

Suatu perencanaan yang baik adalah perencanaan yang mempunyai tujuan yang dicantumkan secara jelas. Tujuan yang dimaksudkan biasanya dibedakan atas dua macam, yaitu tujuan umum yang berisikan uraian secara garis besar serta tujuan khusus yang berisikan uraian lebih spesifik.

6) Bersifat mampu kelola

Perencanaan yang baik adalah perencanaan yang bersifat mampu kelola, dalam arti bersifat wajar, logis, objektif, jelas, runtun, fleksibel serta telah disesuaikan dengan sumber daya yang ada.

## **b. Macam-Macam perencanaan**

Untuk keberhasilan pekerjaan perencanaan perlu dipahami berbagai macam perencanaan yang di tinjau dari jangka waktu berlakunya rencana. Jika ditinjau dari jangka waktu, maka perencanaan dibagi tiga antara lain :

1. Perencanaan jangka panjang.

Perencanaan jangka panjang (long – range planning), apabila masa berlaku rencana tersebut antara 12 – 20 tahun.

2. Perencanaan jangka menengah.

Perencanaan jangka menengah (medium – range planning), apabila masa berlaku rencana tersebut antara 5 – 7 tahun.

3. Perencanaan jangka pendek.

Perencanaan jangka pendek (short – range planning), apabila masa berlakunya rencana tersebut hanya untuk jangka waktu 1 tahun.

## **c. Tujuan Perencanaan**

Adapun tujuan perencanaan Menurut Sarinta(2019:12) sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pengarahan agar dapat mengetahui apa yang harus dicapai, dengan siapa mereka harus bekerjasama, dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Untuk mengurangi ketidakpastian.
3. Untuk meminimalisir pemborosan.
4. Untuk menetapkan tujuan dan standart yang digunakan dalam fungsi selanjutnya, yaitu proses pengontrolan dan pengevaluasian.

## 2.2. Fungsi perencanaan

Menurut Sarinta (2019:12) fungsi perencanaan adalah sebuah proses diambilnya keputusan berhubungan dengan hasil yang diinginkan, dengan menggunakan sumberdaya dan pemberentukan sebuah sistem komunikasi yang sangat mungkin adanya laporan dan pengendalian hasil akhir dan juga perbandingan hasil-hasil itu dengan rencana yang dibuat dengan manfaat antara lain:

- a. Dengan perencanaan diharapkan terdapatnya suatu pengarahan kegiatan, adanya pedoman bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ditujukan kepada pencapaian tujuan pembangunan.
- b. Dengan perencanaan dapat dilakukan suatu perkiraan potensi, prospek perkembangan hambatan serta resiko yang mungkin dihadapi pada masa yang akan datang.
- c. Perencanaan memberikan kesempatan untuk mengadakan pilihan yang terbaik.
- d. Dengan perencanaan dilakukan penyusunan skala prioritas dari segi pentingnya.
- e. Perencanaan sebagai alat untuk mengukur atau standart untuk mengadakan pengawasan evaluasi.

## 2.3. Tahapan-Tahapan Perencanaan

Perencanaan terjadi di semua tipe Kegiatan. Perencanaan adalah sebuah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perencanaan dalam organisasi adalah esensial, karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya. Sebelum organisasi dapat mengorganisasi, mengarahkan atau mengawasi, mereka

harus membuat rencana-rencana yang memberikan tujuan dan arah organisasi. Perencanaan adalah suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan; rencana harus diimplementasikan.

Berbagai pertanggung jawaban dalam perencanaan tergantung pada besarnya dan tujuan organisasi serta fungsi atau kegiatan khusus organisasi. Missal, untuk organisasi-organisasi konveksi, lebih cenderung hanya membuat rencana-rencana jangka pendek dalam desain dan pembelian, karena kegiatan-kegiatannya sangat dipengaruhi oleh organisasi-organisasi mode. Tetapi perencanaan jangka panjang tetap dibutuhkan untuk penarikan personalia, pengembangan teknik-teknik produksi dan sebagainya.

Bagaimanapun juga manajer hendaknya memahami peranan baik perencanaan jangka panjang maupun jangka pendek dalam kerangka perencanaan keseluruhan. Salah satu aspek penting perencanaan adalah pembuatan keputusan (decision making), proses pengembangan dan penyeleksian sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu.

Keputusan-keputusan harus dibuat pada berbagai tahap dalam proses perencanaan. Adapun tahapan perencanaan sebagai berikut:

- a. Tahap I, menetapkan tujuan
- b. Tahap II Merumuskan keadaan sekarang
- c. Tahap III Mengidentifikasi kemudahan dan Hambatan
- d. Tahap IV Mengembangkan serangkaian kegiatan

#### 1. Empat tahap Dasar Perencanaan

Ada empat tahap proses dasar perencanaan menurut Hani Handoko dalam bukunya yang berjudul manajemen edisi ke-2 yaitu: Tahap pertama, menetapkan

tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya-sumber dayanya secara tidak efektif.

Tahap kedua, merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi organisasi sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya-sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan, adalah sangat penting, karena tujuan rencana menyangkut waktu yang akan datang. Hanya setelah keadaan organisasi ini di analisa, rencana dapat dirumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut. Tahap kedua ini memerlukan informasi terutama data keuangan dan data statistic yang didapatkan melalui komunikasi dalam organisasi.

Tahap ketiga, mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan. Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor lingkungan intern dan ekstern yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya, atau yang mungkin menimbulkan masalah. Walaupun sulit dilakukan, antisipasi keadaan, masalah, dan kesempatan serta ancaman yang mungkin terjadi di waktu mendatang adalah bagian esensi dari proses perencanaan.

Tahap keempat, mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan. Tahap terakhir dalam proses perencanaan meliputi pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan, penilaian alternatif-alternatif tersebut dan pemilihan alternatif terbaik (paling memuaskan) di antara alternatif yang ada.

### **2.3.1. perencanaan tugas**

Perencanaan bagi setiap organisasi merupakan pemandu (guide) dalam berbagai aktivitas organisasi, mengingat perencanaan sebagai guide maka perencanaan sebagai langkah awal yang akan menentukan tercapai atau tidaknya sasaran atau tujuan organisasi, perencanaan yang baik selalu diupayakan oleh setiap organisasi dengan harapan akan mempermudah dalam setiap langkah-langkah kerja kedepan, perencanaan begitu penting bagi organisasi, sehingga setiap organisasi akan membuat perencanaan sebaik-baiknya, baik perencanaan tingkat korporasi, perencanaan tingkat departemen, dan tingkat operasional.

Perencanaan (planning) adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena organizing, staffing, directing dan controlling pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini adalah dinamis. Perencanaan ini ditunjukkan untuk masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan dan situasi. Perencanaan diproses oleh perencana (planner), hasilnya menjadi rencana (plan). Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan rencana. Jadi menurut Malayu Hasibuan perencanaan itu bersifat dinamis dimana perencanaan itu diproses oleh perencana sehingga menghasilkan sebuah rencana.

Perencanaan menurut Richard L. Daft berarti mengidentifikasi berbagai tujuan untuk kinerja organisasi dimasa mendatang serta memutuskan tugas dan penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya. perencanaan adalah tindakan yang dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan. Menurut Daft perencanaan merupakan sesuatu yang diperlukan untuk mencapai tujuan dengan

mengidentifikasi berbagai tujuan kinerja organisasi, memutuskan tugas dan penggunaan sumber daya dimasa mendatang. Perencanaan yaitu pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Sedangkan menurut Robbins, perencanaan adalah suatu proses yang melibatkan penentuan sasaran atau tujuan organisasi, menyusun strategi menyeluruh untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, dan mengembangkan hierarki rencana secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan. Perencanaan ini sekaligus menyangkut tujuan (apa yang harus dikerjakan) dan sarana-sarana (bagaimana harus dilakukan).

Dari pengertian tersebut diatas bahwa perencanaan merupakan suatu pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan harus dilakukan, bagaimana harus dilakukan, dan oleh siapa yang harus melakukan.

### **2.3.2. Adanya pengawasan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan**

Sistem pengawasan membentuk suatu aspek terpenting ketika instansi untuk dapat mengawasi, meneliti, mengarahkan bawahan untuk menjalankan kewajibannya dengan sesuai yang diharapkan. Sistem pengawasan harus dibuat sedemikian rupa sehingga mampu memberikan umpan balik yang dapat digunakan dalam keperluan evaluasi. Bila pada saat evaluasi didapati adanya penyimpangan-penyimpangan maka tindakan koreksi diambil guna misi tercapai sempurna.

Menurut Fahmi (2013:96). Pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi.

Menurut Siagian (2002:169) mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Sedangkan Menurut Terry (2008: 164) mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu proses untuk menilai kesesuaian pekerjaan para anggota organisasi pada berbagai bidang dan berbagai tindakan manajemen dengan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari beberapa pengertian diatas bahwa pengawasan yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah serangkaian proses, cara untuk menilai apakah suatu pekerjaan terselesaikan dengan efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

#### **A. Pengerian Pembangunan**

Menurut Alexander (1994) pembangunan adalah proses perubahan yang mencakup seluruh sistem social, politik, ekonomi, infrastruktur, pertahanan, pendidikan, teknologi, kelembagaan, dan budaya.

Adapun menurut Siagian (1994) mengemukakan pembangunan sebagai suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, Negara dan pemerintahan, menuju modernitas dalam rangka pembinaan (Natio Buillding). Sedangkan Ginanjar kata Sasmita(1994) sebagai suatu proses perubahan kearah yang lebih baik melalui upaya yang dilakukan secara terencana.



Adapun Menurut Riady dan Deddy Supriadi Bratakusuma (2005) pembangunan adalah semua proses perubahan yang dilakukan melalui upaya-upaya secara sadar dan terencana.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pembangunan adalah proses perubahan yang mencakup seluruh sistem, sosial, seperti politik, ekonomi, dan teknologi. Kelembagaan, dan budaya.

## **B. Perencanaan Pembangunan**

Pembangunan merupakan sebuah proses menuju tercapainya suatu tujuan Negara. Banyak Faktor yang terlibat dalam pembangunan tersebut, saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Pembangunan tidak dapat berjalan secara spontan begitu saja, tetapi melalui suatu proses yang disebut dengan perencanaan Pembangunan, Namun pemerintahlah yang paling banyak berperan terutama dalam proses perencanaan.

Perencanaan pembangunan adalah suatu pengarahan penggunaan sumber-sumber pembangunan yang terbatas adanya untuk mencapai tujuan-tujuan keadaan sosial ekonomi yang lebih baik secara lebih efektif dan efisien (Listyianingsih, 2014:92).

Widjojo Nitisastro (2014:92) memperincikan apa yang tercakup dalam rencana pembangunan, yaitu:

1. penentuan pilihan secara sadar mengenai tujuan-tujuan konkrit yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu. Atas dasar nilai yang dimiliki oleh masyarakat yang bersangkutan.

2. Pilihan diantara cara-cara alternatif yang efisien dan rasional guna mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Perencanaan pembangunan pada dasarnya berlangsung dalam suatu kurun waktu sehingga perencanaan yang disusun untuk mencapai tujuan pembangunan senantiasa sebagai suatu lingkaran proses yang tidak berkeputusan.

Perencanaan merujuk kepada keterkaitan yang tidak terpisahkan antara kebutuhan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah. Perencanaan diperlukan karena kebutuhan pembangunan lebih besar dari pada sumber daya yang tersedia. Dengan perencanaan ingin dirumuskan berbagai kegiatan pembangunan yang secara efisien dan efektif dapat member hasil yang optimal dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia dan pengembangan potensi yang tersedia dalam pembangunan.

Perencanaan pembangunan mempengaruhi dan terpengaruh oleh beberapa banyak dan bagaimana bentuk intervensi dalam suatu perekonomian yang dianggap perlu untuk menjamin tersedianya barang dan jasa. Sebuah perencanaan pembangunan dilihat dari segi ruang lingkupnya dapat dibedakan atas perencanaan nasional, sektoral dan special. Dari segi tingkatan pemerintahan, perencanaan pembangunan terdiri dari perencanaan jangka panjang, menengah, dan jangka pendek, suatu perencanaan dilihat dari segi proses dan mekanismenya dapat bersifat *top down bottom up planning*, dan dapat merupakan gabungan dari kedua mekanisme tersebut.

Perencanaan pembangunan adalah melakukan persiapan terlebih dahulu sebelum kegiatan pembangunan dilaksanakan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan (Listyaningsih, 2014:93).

Sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2004, dalam rangka mendorong proses pembangunan secara terpadu dan efisien, pada dasarnya perencanaan pembangunan nasional di Indonesia mempunyai 5 tujuan dan fungsi pokok. Tujuan dan sasaran pokok tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mendukung koordinasi antar pelaku pembangunan
2. Menjamin tercapainya integrasi ,sinkronisasi, dan sinergi antar daerah, waktu dan fungsi pemerintah, baik pusat maupun daerah.
3. Menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan,penganggaran, pelaksanaan, dan pengawasan.
4. Mengoptimalkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan.
5. Menjamin tercapainya penggunaan sumber daya secara efisien, efektif dan adil.

### **C. Faktor penghambat dalam perencanaan**

Menurut Riyadi dan Deddy (2005:349) beberapa hal yang sering menjadi kendala dalam proses perencanaan pembangunan secara umum dapat dibagi menjadi tiga macam yaitu:

1. Keadaan politis merupakan kendala yang disebabkan oleh adanya kepentingan-kepentingan yang mendompleng pada substansi perencanaan pembangunan.
2. Kondisi Sosial Ekonomi, biasanya mencerminkan kemampuan financial daerah. Karena kemampuan financial memiliki peran penting untuk dapat merumuskan perencanaan yang baik.
3. Budaya atau Kultur yang dianut oleh masyarakat. Apabila kultur ini tidak diperdayakan dan diarahkan ke arah yang positif secara optimal akan sangat

mempengaruhi hasil-hasil perencanaan, bahkan bisa sampai tahap implementasinya.

Menurut Todaro, (2006:67) dalam perumusan perencanaan pembangunan bahwa kegagalan proses perencanaan diakibatkan oleh masalah tertentu, yaitu:

1. Keterbatasan penyusunan rencana dan pelaksanaannya.
2. Data-data dan tidak memadai dan tidak handal.
3. Gejolak ekonomi eksternal dan internal yang tidak dapat diantisipasi sebelumnya.
4. kelemahan kelembagaan

## **2.4. Efektivitas Perencanaan**

### **2.4.1. Pengertian efektivitas**

Menurut Bungkaes (2013;46), Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan "Efektivitas". Bagaimana defenisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya : (1) ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manjur; mujarab; mempan; (2) penggunaan metode/atau cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Menurut Susanto (2005:156), Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi.

Menurut pengertian tersebut, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Menurut Mahmudi (2015:86), Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input dan efisiensi pada output atau proses maka efektivitas berfokus pada outcome (hasil). Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Menurut Kurniawan (2005:109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Mahmudi (2005:92). Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi, program atau kegiatan.

Menurut Ekosusilo dan Kasihadi (1993:62) mengungkapkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana apa yang telah direncanakan dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat tercapai maka semakin efektif pula kegiatan tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan prosedur dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dan berfokus pada hasil, dimana kegiatan dapat dikatakan berhasil apabila tujuan yang direncanakan sesuai dengan yang diharapkan.

#### **2.4.2. Aspek-Aspek Efektivitas**

Aspek-Aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010: 13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain: (1) aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik; (2) aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif; (3) aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang yang dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya.

Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan yang berlaku secara efektif; dan (4) aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

#### **2.4.3. Indikator Efektivitas**

Adapun yang menjadi indikator efektivitas organisasi menurut Sutrisno (2010:149), yaitu: 1) produksi, barang maupun jasa menggambarkan kemampuan

organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya; 2) efisiensi, agar organisasi bisa survival perlu memperhatikan efisiensi. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara keluaran dengan masukan; 3) kepuasan, banyak manager berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai berapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasannya dalam bekerja; 4) adaptasi, kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menterjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan dianggapi oleh organisasi yang bersangkutan; 5) perkembangan, perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (survive) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus mampu memperluas kemampuannya, sehingga mampu berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya.

## **2.5. Pengertian Pelayanan**

### **2.5.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan public tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan public dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan public. Pelayanan public merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan public dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar

masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintahan untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut (Kurniawan dan Najib, 2008:56). Pelayanan public sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

### **2.5.2. pelayanan prima**

Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.



Konsep pelayanan prima ada 3 (tiga) macam yaitu,

1. Konsep Sikap / *Attitude*

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan.

2. Konsep Perhatian / *Attention*

Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan konsumen, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan konsumen menjadi yang paling utama, karena konsumen adalah raja.

3. Konsep tindakan / *Action*

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen. Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini misalnya seperti mencatat pesanan yang diinginkan pelanggan, menegaskan atau mengecek kembali yang di pesan pelanggan, menyelesaikan transaksi pesanan pelanggan, dan biasanya jika sudah melayani mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

### **2.5.3. Teori Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayani S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan Georgopolous dan Tannemaum (1985:50), mengatakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

Menurut pandang Mahmudi (2005:92) dalam bukunya manajemen kinerja sektor publik mendefinisikan bahwa “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan ,maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”.

#### **2.5.4. Efektivitas Program**

Menurut Handoko (2001:44), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (2002:4), efektivitas adalah suatu kondisi suatu keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

Menurut Handyaningrat (2002:16), efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran yaitu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pengertian efektivitas menurut beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan dimana jika ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka harus memilih tujuan yang tepat yang disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat.

Menurut westra (1989:236), program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara pelaksanaannya. Secara konseptual menurut kamus besar bahasa Indonesia. Program diartikan sebagai rancangan mengenai asas serta usaha yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu kelompok tertentu.

Menurut Shelly dan Vermaat (2012:664), program computer adalah sekumpulan perintah yang memberitahukan computer bagaimana mengerjakan tugas-tugasnya. Berdasarkan pengertian program menurut beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program adalah kemampuan dalam memilih tujuan yang ditentukan.

#### **2.5.5. Ukuran Efektivitas**

Gibson dalam Steer (1984:32-34) berpendapat bahwa criteria efektivitas meliputi:

1. Kriteria efektivitas jangka pendek:
  - a. Produksi adalah kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi.

- b. Efisiensi adalah Nisbah yang mencerminkan perbandingan beberapa aspek prestasi unit terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
  - c. kepuasan adalah kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.
2. Kriteria efektivitas jangka menengah:
- a. Kemampuan adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lainnya guna menghasilkan produk dan layanan yang baru dan berbeda menanggapi permintaan pelanggan.
  - b. Pengembangan adalah merupakan ukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dalam menghadapi tuntutan masyarakat dan lingkungan atau tanggung jawab organisasi memperbesar kapasitasnya dan potensinya.
3. Kriteria efektivitas jangka panjang:
- Kelangsungan hidup adalah mengembangkan alternatif rencana dan dengan menyeleksi rencana yang tepat sesuai dengan perubahan lingkungan.

#### **2.5.6. Faktor Pengukur Efektivitas Pelayanan**

Beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan kegiatan pengelolaan sampah adalah sebagai berikut (Barrow,2005:35-37):

##### **1. Regulasi**

Regulasi merupakan dasar hukum bagi pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, dengan kata lain sebuah kebijakan yang telah disusun merupakan acuan pelaksanaan tugas.

## **2. Sumber Daya Manusia.**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya produksi yang penting dalam sebuah organisasi. Perekrutan sumber daya manusia yang baik tidak hanya memperoleh sumber daya sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan (kuantitas) melainkan juga memperlihatkan kualitas sumber daya manusia.

## **3. Kepemimpinan.**

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap hasil kegiatan suatu organisasi. Gaya kepemimpinan yang tepat didukung dengan sistem yang baik akan menghasilkan kualitas organisasi yang baik. Seorang pemimpin bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pengembangan pegawai.

Hubungan dengan pihak luar faktor internal organisasi berpengaruh terhadap kinerja suatu organisasi, namun faktor eksternal organisasi dimana organisasi tersebut berada menjadi faktor pendukung kegiatan organisasi dimana organisasi tersebut berada menjadi faktor pendukung kegiatan organisasi. Menjaga hubungan dengan lingkungan eksternal sangat mutlak dilakukan.

### **2.5.7 Proses Dan Perencanaan Strategi**

Pada dasarnya, seperti yang kita ketahui bahwa kata perencanaan strategis merupakan perpaduan antara kata perencanaan dan kata strategis. Perencanaan, telah diuraikan sebelumnya, sebagai proses mendasar dalam menentukan apa yang ingin dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Menurut Siagian (2008:15) istilah

strategi semula bersumber dari kalangan militer dan secara populer sering dinyatakan sebagai kiat yang digunakan oleh para jendral untuk memenangkan suatu peperangan. Istilah strategi sudah digunakan oleh semua jenis organisasi dan ide-ide pokok yang terdapat dalam pengertian semula tetap dipertahankan hanya saja aplikasinya disesuaikan dengan jenis organisasi yang menerapkannya.

Ghosh dan Kumar (2006) mencatat bahwa proses perencanaan di perusahaan setidaknya terdiri atas empat bagian. Pertama, adalah analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masa depannya. Kedua, gambaran lingkungan masa depannya. Ketiga, persiapan perencanaan, dan keempat pembuatan instalasi rencana.

#### **2.5.8. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sebagai sebuah modifikasi, pada dasarnya terbangun dari realitas empirik atau fenomena pelaksanaan tugas pemberian layanan yang dilakukan pelayanan yang belum atau jika tidak ingin dikatakan kurang/tidak berkualitas secara kualitatif di lapangan, sebagai suatu konsep yang didasarkan atas pendapat dari beberapa pakar. Sebagai suatu konsep secara spesifik tidak ada definisi dengan kualitas yang diterima, namun secara universal dari definisi yang ada terdapat beberapa persamaan dalam elemenelemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang),(Tjiptono 1996 : 510).

Beberapa elemen kualitas itu pada substansinya diarahkan bagi pemanfaatan sesuatu produk dan proses. Hal ini lebih fleksibel dan berorientasi pada menerangkan yang bersifat futuristik bagi perwujudan kehidupan yang nyata, oleh karena itu (Tjiptono, 1996) bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Perubahan mengenai konsep ini, lebih jelas dikatakan sebagai : Standar yang harus di capai oleh seseorang, kelompok, keluarga, keluarga organisasi mengenai kualitas sumberdaya manusia.

Kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa jasa. Berkualitas mempunyai hasil yang memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan persyaratan pelanggan masyarakat (Tjiptono, 1996 : 67). Kualitas pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Efektivitas Pelayanan perijinan terpadu satu pintu kepada masyarakat 26 Lisa Iryani.

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public (Lijan, 2006: 6).

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan ( internal maupun eksternal ) seperti: operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir petugas penerima tamu, perawat dan lain-lain.
3. Tanggungjawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kemudahan mendapat pelayanan. Berkaitan dengan banyak outlet banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, dan lain-lain. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain



6. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan. Tinjauan pustaka Universitas Malikussaleh 27
7. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya. Seperti lingkungan, kebersihan, runag tunggu, dan fasilitas lainnya.( Riawan, Agung, Muji dan Eko, 2005 : 20-21).

Efektivitas Pelayanan Publik Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun nonpemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dan jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain.

Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana

pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat.

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan . Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik). Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk birokrasi seperti itu, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain :

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat)
- c. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.

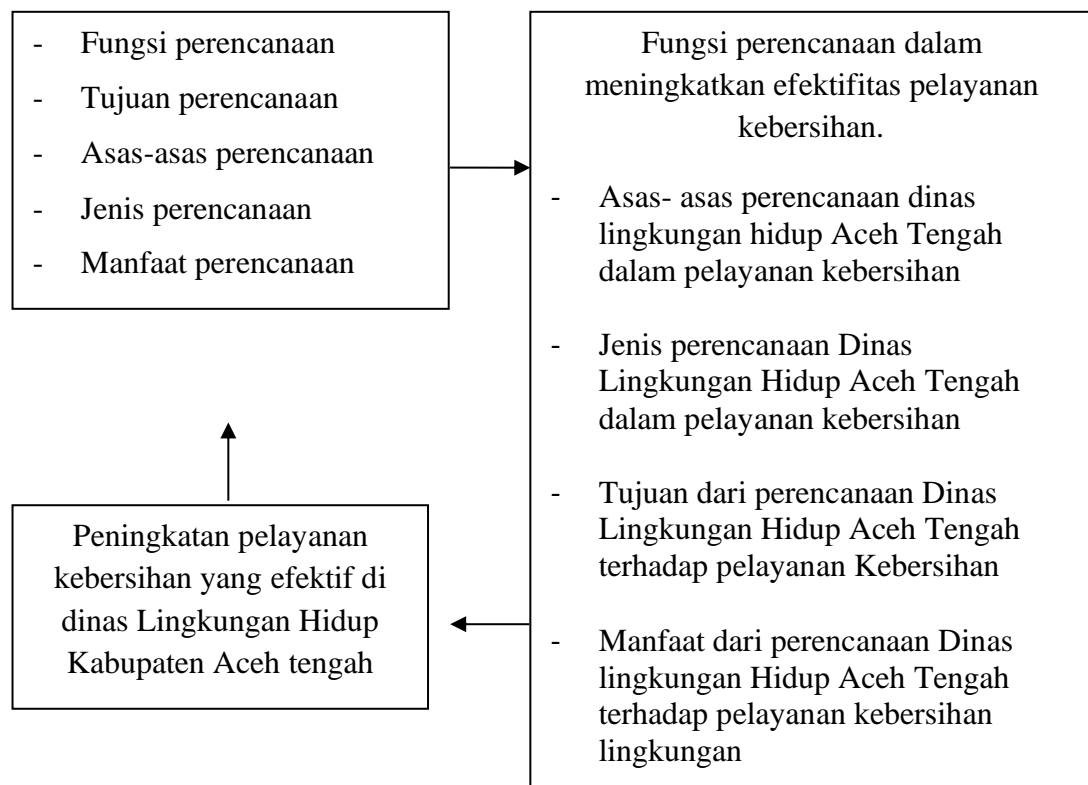
## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti didalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengambilan data kualitatif dan dimaksudkan untuk memudahkan penulis dalam meneliti secara rinci mengenai suatu objek dengan cukup mendalam dan menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan kebersihan di dinas kebersihan.

#### 3.2. Kerangka Konsep



**Gambar 3.1 Kerangka Konsep Fungsi Perencanaan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kebersihan**

### **3.3. Definisi Konsep**

Konsep adalah sejumlah pengertian atau cirri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi dan hal-hal sejenisnya. Definisi konsep mempunyai tujuan untuk memeeuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari arah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian. Adapun konsep dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Fungsi adalah sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat atau pelaksanaannya (penggunaannya).
2. Efektif adalah suatu pencapaian target atau tujuan dalam waktu batas yang telah ditentukan.
3. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.
4. Perencanaan adalah suatu rangkaian urutan rasional didalam penyusunan rencana.
5. efektivitas adalah pencapaian tujuan dengan tepat atau memilih tujuan yang tepat dari beberapa alternative dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya.
6. Pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau juga nonmateri agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya sendiri.

### **3.4. Kategorisasi Penelitian**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian

untuk masyarakat analisis dari variable tersebut. Adapun kategorisasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Adanya sasaran perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan.
2. Adanya ukuran yang jelas dalam perencanaan meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan.
3. Adanya objek perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan.
4. Adanya pengawasan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan kebersihan.

### **3.5. Narasumber**

Adapun yang menjadi narasumber pada penelitian ini, merupakan orang yang memberikan informasi kepada penelitian dan orang yang mampu mengetahui informasi tentang fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah, antara lain:

1. Bapak Sukirman Arsyad, SE,MM Sebagai Anggota bidang Pengelolaan Sampah dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup kabupaten Aceh Tengah.
2. Ibu Salmiah,SP sebagai Kasubbag Perencanaan Kabupaten Aceh Tengah.
3. Bapak Fadlin Alaksya,ST Sebagai Anggota Bidang Penataan Dan Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah.
4. Bapak Mukhsin, ST Sebagai Anggota Seksi Perencanaan Dan Kajian Dampak Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah wawancara dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab langsung data informan secara mendalam yang di anggap mengerti tentang permasalahan yang di teliti. Kemudian wawancara ini akan di lakukan dengan orang-orang tertentu yang terkait dengan penelitian.

- a. Data Primer, Yakni Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh ini disebut data primer. Dalam hal ini data diperoleh melalui wawancara yaitu mendapatkan data dengan cara Tanya jawab dan berhadapan langsung dengan informan atau narasumber.
- b. Data Skunder, yakni pengumpulan data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti yang diperoleh dari buku dan refrensi, serta Naskah lainnya. Data Sekunder ini digunakan sebagai pendukung dalam analisis data.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah. Analisis katagorisasi. Data yang di dapat akan dipilih berdasarkan katagori-katagori yang ada dan tiap-tiap katagori diberikan kesimpulan, maka penelitian ini di ambil dari kesimpulan dari tiap-tiap katagori.

### **3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini di mulai dari bulan april 2021 sampai dengan bulan mei 2021 lokasi penelitian ini dilakukan di dinas lingkungan hidup.

### **3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian**

#### **3.9.1. Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup**

Dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah sesuai dengan qanun kabupaten aceh tengah nomor 3 tahun 2016 pasal 1. 8 dinas adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten aceh tengah dan pasal 1. 10 unit pelakasana teknis dinas/Badan adalah unsur pelaksana teknis dinas/badan yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/ atau teknis penunjang tentu mempunyai tugas yaitu melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan dibidang lingkungan hidup, kebersihan dan pertamanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah sebagai unsur dinas yang mengatur bidang lingkungan hidup, kebersihan dan pertamanan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas dan bertanggung jawab langsung kepada bupati dan mampu meningkatkan fungsinya dalam meningkatkan kualitas lingkungan hidup, melalui bidang lingkungan hidup serta kebersihan dan pertamanan melalui bidang pengelolaan sampah sebagai perwujudan dari misi pemerintahan kabupaten aceh tengah, yaitu misi 5 mewujudkan pelestarian adat istiadat dan lingkungan hidup”. Hal ini telah tertuang dalam sasaran strategis dan indicator kinerja utama dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah.

Adanya pengukuran kinerja setiap akhir tahun anggaran akan diketahui keberhasilan dan kegagalan tingkat kinerja yang dicapai. Dari hasil evaluasi kinerja ini akan menjadi acuan bagi para pihak yang berwenang untuk memutuskan wajar

atau tidaknya suatu kegiatan diadakan. Sebagai dasar hukum dari penyusunan laporan kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Undang-undang nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).
- b. Ketetapan majelis permusyawaratan rakyat (TAP-MPR) Nomor XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

### **Adapun Sejarah Singkat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah.**

Kabupaten Aceh Tengah adalah salah satu kabupaten di provinsi Aceh, Indonesia Ibu Kotanya adalah Takengon, sebuah Kota kecil berhawa sejuk yang berada di salah satu bagian punggung pegunungan bukit barisan yang membentang sepanjang pulau Sumatra. Berdasarkan peta persis di tengah tengah provinsi Aceh secara nyata ia terletak di atas ketinggian 1200 mdpl, kota ini di sebut juga dengan daerah pegunungan dengan hawa dingin hutan leuser.

Takengon, demikian nama kota yang sejak dikeluarkanya undang undang otonomi khusus Aceh itu menjadi kabupaten Aceh Tengah dan Kabupaten Bener Meriah. Masyarakat umum nya tetap lebih mengenal nama Takengon untuk wilayah kekuasaan Reje Linge. Pada umumnya masyarakat kota Takengon berprofesi sebagai petani kopi.

### **Adapun Visi Dan Misi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah**

**Adalah Sebagai berikut :**



**a. Visi**

Dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah, penegelolaan lingkungan hidup yang professional berwawasan pembangunan berkelanjutan menuju masyarakat sejahtera.

**b. Misi**

Untuk mewujudkan visi tersebut di atas dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah harus menjalankan misi sebagai berikut :

1. Mewujudkan perekonomian masyarakat yang mandiri dan berdaya saing
2. Mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berkarakter
3. Mewujudkan percepatan pembangunan kampung yang mandiri
4. Mewujudkan infrastruktur dasar yang terintegrasi dan berkelanjutan
5. Mewujudkan pelestarian adat istiadat dan lingkungan hidup.

**3.9.2. Kedudukan, Tugas Pokok Fungsi Dinas Lingkungan Hidup**

Dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasarkan atas otonomi dan tugas pembantuan di bidang penataan PPLH, bidang pengelolaan sampah dan peningkatan kapasitas lingkungan hidup, serta bidang pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup sesuai dengan ketesntuan peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, dinas lingkungan hidup mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dinas.
- b. Penyusunan perogram tahunan jangka menengah dan jangka Panjang.

- c. Rumusan kebijakan teknis dalam lingkungan hidup kebersihan dan pertamanan
- d. Pelayanan penunjang penyelenggaraan di bidang lingkungan hidup, kebersihan dan pertamanan.
- e. Penyelenggaraan pengendalian dampak lingkungan, termasuk penelitian, pengujian, standarisasi, perizinan, peningkatan sumber daya manusia dan pengembangan kapasitas kelembagaan.
- f. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan lingkungan hidup, kebersihan dan pertamanan.
- g. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan dibidang lingkungan hidup, kebersihan dan pertamanan.
- h. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya dibidang lingkungan hidup, kebersihan dan pertamanan.
- i. Melaksanakan pungutan bukan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- j. Melakukan pembinaan terhadap UPTD; dan,
- k. Pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan bupati terkait dengan tugas dinas lingkungan hidup.

### **3.9.3. STRUKTUR ORGANISASI DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

#### **KABUPATEN ACEH TENGAH**

Struktur organisasi Merupakan pencerminan pembagian tugas, tanggung jawab, wewenang serta posisi individu yang ada dalam perusahaan baik negeri maupun swasta. Struktur organisasi yang baik tentu akan membantu untuk Pelaksanaan pekerjaan yang baik juga dalam perusahaan.

Di dalam tujuan perusahaan/instansi/badan suatu struktur atau bentuk organisasi yang sempurna dapat mengkoordinir aktivitas yang dilaksanakan oleh karyawan tertentu menurut bagiannya masing-masing yang bekerja sama dibawah pimpinan Kabag.

Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengahyang dipimpin oleh Kepala Dinas, Kasubbag 1 (satu),Sekretariat 1 (satu), Subbagian Perencanaan 1 (satu), Staf Seksi 9 (Sembilan), Sekretaris 1 (satu), Anggota Bidang Penataan Dan Pengelolaan 2 (dua).

**Kepala Dinas (Subhan Sahara, S.Sos)**

1. Kasubbag Umum (Akmalsyah, ST).
2. Sekretariat (Anshary, SE.M.AP).
3. Subbagian Perencanaan (Salmiah, ST).
4. Staf Seksi perencanaan dan kajian Dampak lingkungan (Mukhsin, ST).
5. Staf Seksi pengaduan dan penyelesaian sengketa lingkungan (Hasinimar, SH).
6. Staf Seksi Penegakan hukum lingkungan (Mardiana, ST)
7. Staf Seksi pengelolaan sampah bahan berbahaya dan beracun (Munzir, SE)
8. Staf Peningkatan kapasitas lingkungan hidup (Armaya, S.Hut)
9. Staf Seksi pertamanan dan lampu penerangan jalan umum (Muhammad Najwa, S.Sos).
10. Staf Seksi pengendalian pencemaran lingkungan (Sajadah, S. TP).
11. Staf Seksi pengendalian kerusakan lingkungan (Yenni Fahriy,ST).
12. Staf Seksi pemeliharaan lingkungan hidup (Ruhdi Aramiko, SE).
13. Sekretaris Bidang pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup (Suhada, S. IP).

14. Anggota Bidang penataan dan penataan dan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup ( Fadlin Alaksya, ST).
15. Anggota Bidang pengelolaan sampah dan peningkatan kapasitas lingkungan hidup (Sukirman Arsyad, SE ,MM).

**3.9.4. Keadaan Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah**  
**keadaan Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah**  
**berjumlah 16 orang terdiri dari pegawai sipil.**

**Adapun nama-nama pegawai negeri sipil pada Dinas Lingkungan**  
**Hidup Kabupaten Aceh Tengah pada tabel 3.1.**

<b>No</b>	<b>Nama</b> <b>Jabatan</b>	<b>Nip</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Subhan Sahara, S.Sos Kepala Dinas	196712211994031001	Gol IV
2.	Akmalsyah, ST Kasubbag Umum	197204162005041001	Gol III/d
3.	Anshary,SE. M. AP Sekretariat	197001192001121003	Gol IV/a
4.	Salmiah,SP Sub Bagian Perencanaan	196412311993032018	Gol III/d
5.	Sukirman Arsyad, SE, MM Bidang Pengelolaan Sampah Dan Peningktan	19721002 1993031003	Gol IV/a

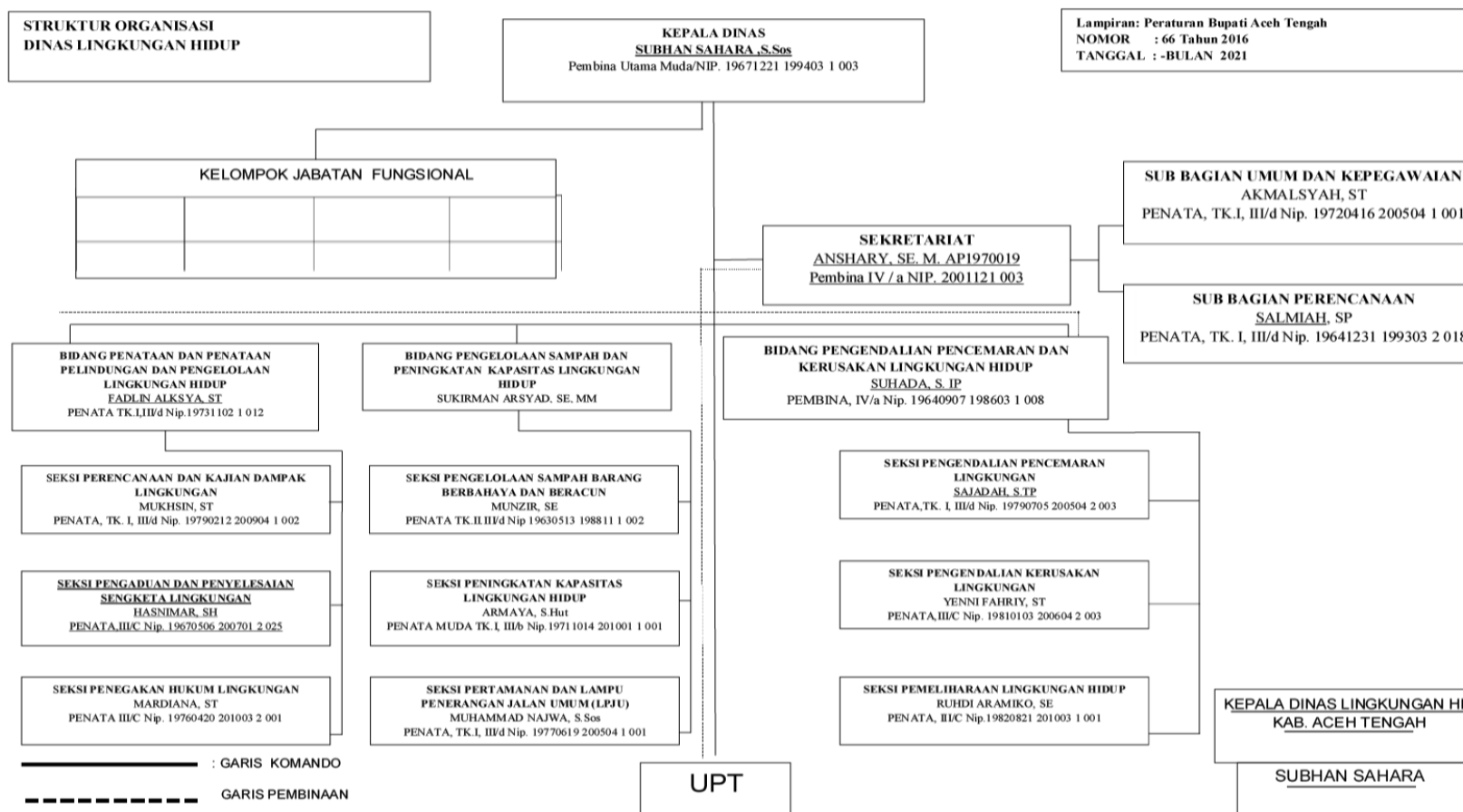
Kapasitas  
Lingkungan  
Hidup.

- |            |  |                     |           |
|------------|--|---------------------|-----------|
| <b>6.</b>  | Fadlin Alaksya, ST<br>Bidang<br>Penataan<br>Dan Penataan<br>Perlindungan Dan<br>Pengelolaan<br>Lingkungan Hidup. | 197311022006041012  | Gol III/d |
| <b>7.</b>  | Mukhsin,ST<br>Seksi Perencanaan<br>Dan Kajian<br>Dampak<br>Lingkungan.   | 1979-2122009041002  | Gol I/d   |
| <b>8.</b>  | Hasnimar, SH<br>Seksi Pengaduan<br>Dan Penyelesaian<br>Sengketa<br>Lingkungan.                                   | 1967055062007012025 | Gol III/c |
| <b>9.</b>  | Mardiana, ST<br>Seksi Penegakan<br>Hukum<br>Lingkungan.  | 197604202010032001  | Gol III/c |
| <b>10.</b> | Munzi, SE<br>Seksi Pengelolaan   | 196315131988111002  | Gol III/d |

	Sampah Bahan Berbahaya Dan Beracun		
11.	Armaya,S.Hut Seksi Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	197110142010011001	Gol III/b
12.	Muhammad Najwa, S.Sos Seksi Pertamanan Dan Lampu Peneranagaan Jalan Umum.	197706192005041001	Gol III/d
13.	Suhada, SH Bidang Pengendalian Pencemaran Dan Kerusakan Lingkungan Hidup.	196409071986031008	Gol IV/a
14.	Sajadah, S. TP Seksi Pengendalian Pencemaran Lingkungan.	197907052005042003	Gol III/d
15.	Yenni Fahriy, ST Seksi Pengendalian Kerusakan Lingkungan.	198101032006042009	Gol III/c

16.     Ruhdi Aramiko, SE     198208212010031001     Gol III/c  
       Seksi  
       Pemeliharaan  
       Lingkungan Hidup

Gambar 3.2.



Struktur Bagan Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh Tengah



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan melalui metode pengumpulan data yang telah disebutkan pada bab terdahulu. Demikian juga halnya permasalahan yang hendak dijawab dalam bab ini adalah bagaimana fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas kebersihan kabupaten Aceh Tengah. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan secara mendalam ada beberapa tahapan yang dilakukan penulis, yaitu: pertama, penelitian diawali dengan pengumpulan data serta gambar dan berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab. Kedua, penulis melakukan wawancara dengan empat orang informan yang terdiri dari empat orang pegawai kantor dinas lingkungan hidup UPT Aceh Tengah Takengon.

Wawancara dilakukan guna memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang peneliti tentukan serta untuk memperoleh data-data yang mendukung dalam penelitian ini. Data-data tersebut berupa pernyataan dari informan mengenai permasalahan penelitian skripsi ini. Pengumpulan data tersebut dilakukan selama kurang lebih dua minggu.

##### **4.1.1. Deskripsi narasumber**

Narasumber dalam penelitian terdiri dari pegawai kantor dinas lingkungan hidup. Adapun keadaan narasumber sebagai berikut :

**Tabel 4.1****Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jabatan Sturuktural****Tabel 4.1.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Sukirman Arsyad,SE, MM.	Bidang Pengelolaan Dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	1
2.	Salmiah, SP.	Sub Bagian Perencanaan	1
3.	Fadlin Alaksya, ST.	Bidang Penataan Dan Penataan Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup	1
4.	Mukhsin, ST.	Seksi Perencanaan Dan Kajian Dampak Lingkungan	1
<b>Jumlah</b>			<b>4</b>

**Sumber: Hasil Penelitian 2021**

**Tabel 4.2****Deskripsi Narasumber Berdasarkan Pendidikan Formal Dan Non Formal**

<b>Nama</b>	<b>Pendidikan Formal</b>	<b>Pendidikan Non Formal</b>	<b>Jumlah</b>
1. Sukirman Arsyad, SE, MM.	S2	-	1
2. Salmiah, SP.	S1	-	1
3. Fadlin Alaksya, ST.	S1	-	1
4. Mukhsin, ST.	S1	-	1
<b>Jumlah</b>			<b>4</b>

**Sumber: Hasil Penelitian 2021**

**Tabel 4.3**  
**Narasumber Berdasarkan Usia/Umur Dan Jenis Kelamin**

No	Nama	Uaia/Umur	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Sukirman Arsyad, SE, MM.	49	Laki-Laki	1
2.	Salmiah, SP.	57	Perempuan	1
3.	Fadlin Alaksya, ST.	48	Laki-Laki	1
4.	Mukhsin, ST.	42	Laki-Laki	1
<b>Jumlah</b>				<b>4</b>

**Sumber: Hasil Penelitian 2021**

#### **4.1.2. Deskripsi hasil wawancara Berdasarkan Katagorisasi**

Wawancara adalah proses Tanya jawab yang dilakukan seseorang kepada informan untuk dimintai keterangan atau informan yang dibutuhkan untuk tujuan tertentu. Kedudukan yang diwawancarai adalah sumber informasi, sedangkan pewawancara adalah penggali informasi. Dalam prakteknya ada beberapa jenis wawancara individual dimana wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya dan terstruktur.

Berikut ini adalah penyajian data-data yang diperoleh melalui metode wawancara dengan informan penelitian. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian dan guna menjawab fenomena yang tengah diteliti. Hasil penelitiannya sebagai berikut.

- a. Adanya sasaran perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 21 April 2021, dengan Bapak Sukirman Arsyad, SE, MM selaku kabid pengelolaan sampah dan peningkatan kapasitas lingkungan hidup di kantor dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah. Tentang pertanyaan hal apa saja yang menjadi sasaran perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan, beliau mengatakan dengan cara pertama yaitu: mengidentifikasi visi-misi dan sasaran dari UPT dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah, kedua sasaran sangat diperlukan dalam perencanaan untuk mencapai pelayanan kebersihan yang lebih efektif, yang menjadi sasaran dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan, dinas lingkungan hidup harus memenuhi kualifikasi menyediakan armada pengangkutan serta APD kepada petugas pelaksana kebersihan. Guna mencapai sasaran yang telah di rencanakan melahirkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 21 april 2021, dengan Ibuk Salmiah,SP selaku kabid perencanaan di kantor dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah. Tentang pertanyaan hal apa saja yang menjadi sasaran perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan beliau mengatakan sasaran memang sangat penting di dalam perencanaan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kebersihan yang lebih baik. Maka dari itu dinas lingkungan hidup mengajukan kepada pemerintah daerah setempat untuk pengadaan sarana dan fasilitas tambahan berupa armada pengangkutan yang lebih memadai tong penampungan sampah yang mampu menampung sampah yang lebih banyak, mengingat daerah aceh tengah adalah kota wisata sehingga menimbulkan jumlah sampah kian meningkat dikarenakan

banyaknya wisatawan yang berdatangan. maka dari itu dinas lingkungan hidup melengkapi apa yang masih belum efektif, mungkin itu yang menjadi sasaran perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di kabupaten aceh tengah.

**b. Adanya ukuran yang jelas dalam perencanaan meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 21 april 2021 dengan Bapak Mukhsin, ST selaku Staf perencanaan dan kajian dampak lingkungan hidup dikantor dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah. Tentang pertanyaan apa yang menjadi tolak ukur perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan.

Beliau mengatakan secara umum pelaksanaan perencanaan persampahan ditangani dengan baik dan aman, selama proses pelaksanaan pelayanan kebersihan tidak mengganggu aktivitas masyarakat. Maka dapat dikatakan dinas lingkungan hidup sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat mungkin itu yang menjadi tolak ukur perencanaan dinas lingkungan hidup dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 21 april 2021 dengan Bapak Fadlin Alaksya, ST selaku Staf bidang penataan dan penataan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Beliau mengatakan selama proses pelaksanaan kegiatan pelayanan kebersihan yang dilakukan berjalan dengan baik dan aman-aman saja,tidak mengganggu aktivitas masyarakat, tidak

ada keluhan dari masyarakat tentang penanganan pelayanan kebersihan yang kami lakukan itu sudah cukup buat kami, karena dinas lingkungan hidup menjunjung tinggi tentang pentingnya menjaga kebersihan lingkungan, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang kami berikan, mungkin ini yang menjadi tolak ukur perencanaan dalam memberikan pelayanan kebersihan yang baik kepada masyarakat.

**c. Adanya objek perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 21 april 2021 dengan Bapak Fadlin Alaksya, ST selaku kabid penataan dan penataan perlindungan dan pengelola lingkungan hidup dikantor dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah. tentang pertanyaan apa saja objek dari dinas lingkungan hidup dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan.

Beliau mengatakan berupa SDM peralatan-peralatan kebersihan pengadaan armada pengangkutan yang lebih mutahir, agar pelayanan dari dinas lingkungan hidup dapat terlaksana secara efektif dan efesien. Serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 21 april 2021 dengan ibu Salmiah, SP selaku sub bidang perencanaan, beliau mengatakan dinas lingkungan hidup sudah menyediakan peralatan-peralatan kebersihan pengadaan armada pengangkutan yang layak pakai, tong penampungan sampah dan sumber daya manusia (SDM), serta meningktakan kesadaran masyarakat

akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan agar terwujudnya pelayanan kebersihan yang efektif dan efisien.

**d. Adanya pengawasan kebersihan dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 21 april 2021 dengan Bapak Sukirman Arsyad, SE, MM selaku Sub Bidang pengelolaan sampah dan peningkatan kapasitas lingkungan hidup dikantor dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah. Tentang pertanyaan apakah ada pengawasan dari dinas lingkungan hidup dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan.

Beliau menjawab dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan adanya kontruksi dinas lingkungan hidup secara langsung dengan menempatkan atau menggerakkan pihak internal untuk turun kelapangan memantau langsung pelaksanaan pelayanan kebersihan.

Berdasarkan waancara yang telah dilakukan pada tanggal 21 april 2021 dengan Bapak Mukhsin, ST selaku Staf pada Seksi perencanaan dan kajian dampak lingkungan. Beliau mengatakan dari Dinas lingkungan hidup sudah ada yang melakukan pengawasan terhadap pegawai yang sedang melaksanakan tugasnya dilapangan, karena sudah adanya kontrusi dari dinas lingkungan hidup secara langsung untuk menempatkan atau menggerakkan pihak internal untuk turun kelapangan dan memantau secara langsung selama proses pelaksanaan pelayanann kebersihan.

## **4.2. Pembahasan**

Pada sub bab ini, dari hasil data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan focus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas kebersihan kabupaten aceh tengah. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisa berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan.

### **4.2.1 Adanya sasaran perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan**

Suatu perencanaan yang baik adalah perencanaan yang mempunyai sasaran atau tujuan yang dicantumkan secara jelas. Tujuan yang dimaksudkan biasanya dibedakan atas dua macam, yaitu tujuan umum yang berisikan uraian secara garis besar serta tujuan khusus yang spesifik.

Menurut Robbins, perencanaan adalah suatu proses yang melibatkan penentuan sasaran atau tujuan organisasi, menyusun strategi menyeluruh untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, dan mengembangkan hierarki rencana secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.

Sedangkan menurut Daft perencanaan merupakan sesuatu yang diperlukan untuk mencapai tujuan dengan mengidentifikasi berbagai tujuan kinerja organisasi, memutuskan tugas dan penggunaan sumber daya dimasa mendatang. Perencanaan yaitu pemilihan sekumpulan kegiatan dan



pemutusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut penulis dapat menganalisis sasaran perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah yaitu: bahwa perencanaan merupakan suatu pemilihan sekumpulan kegiatan, perencanaan ini sekaligus menyangkut tujuan (apa yang harus dikerjakan) dinas lingkungan hidup harus memenuhi kualifikasi dalam penyediaan sarana-sarana yang memadai dan Guna mencapai sasaran yang telah direncanakan melahirkan pelayanan yang efektif dan efisien.

#### **4.2.2. Adanya ukuran yang jelas dalam perencanaan meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan**

Terkait dengan pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila SDM yang terlibat langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut (Barrow:2005) sumber daya manusia sumber daya produksi yang penting dalam sebuah organisasi. Perekrutan sumber daya manusia yang baik tidak hanya memperoleh sumber daya sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan (kuantitas) melainkan juga memperhatikan kualitas sumber daya manusia. Semakin tinggi intensitas dan semakin tepat arah pengembangan SDMnya, maka semakin tinggi pula kinerja dan produk suatu organisasi. Dalam organisasi publik, arah pengembangan SDM ini berkaitan

langsung dengan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai standart keberhasilan organisasi.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, penulis dapat menganalisis tentang adanya ukuran yang jelas dalam perencanaan meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah. Dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila SDM yang terlibat langsung dalam pelayanan, karena SDM ini juga berkaitan langsung dengan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai tanda keberhasilan suatu organisasi. Dengan melihat kondisi seperti ini dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah harus memberikan pelayanan kebersihan yang berkualitas guna mencapai pelayanan kebersihan yang baik efisien dan efektif.

#### **4.2.3. Adanya objek perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan**

Perencanaan adalah penentu suatu arah tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. perencanaan adalah suatu penentuan sebelumnya dari tujuan-tujuan yang diinginkan dan bagaimana tujuan tersebut harus dicapai.

Menurut Garth N. Jone bahwa perencanaan adalah proses pemilihan dan pengembangan dari tindakan yang paling baik atau menguntungkan untuk mencapai tujuan. perencanaan yang baik adalah perencanaan yang bersifat mampu kelola, dalam arti bersifat wajar, logis, objektif, jelas, runtun fleksibel serta telah di sesuaikan dengan sumber daya yang ada.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, penulis dapat menganalisis tentang adanya objek perencanaan dalam meningkatkan

efektivitas pelayanan kebersihan di dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah. Dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan dinas lingkungan hidup harus menyediakan peralatan-peralatan kebersihan pengadaan armada pengangkutan yang lebih mutahir,serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kebersihan lingkungan, agar pelaksanaan pelayanan dapat terlaksana secara efektif dan efesien.

#### **4.2.4. Adanya pengawasan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan**

Sistem pengawasan membentuk suatu aspek terpenting ketika instansi untuk dapat mengawasi, meneliti , mengarahkan bawahan untuk menjalankan kewajibannya dengan sesuai yang diharapkan. Sistem pengawasan harus dibuat sedemikian rupa sehingga mampu memberikan umpan balik yang dapat digunakan dalam keperluan evaluasi. Bila pada saat evaluasi didapati adanya penyimpangan-penyimpangan maka tindakan koreksi diambil guna misi tercapai sempurna.

Menurut Fahmi (2013:96). Pengawasan secara umum dapat didefenisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efesien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi.

Menurut Siagian (2002:169) mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Sedangkan Menurut Terry (2008: 164) mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu proses untuk menilai kesesuaian pekerjaan para anggota organisasi pada berbagai bidang dan berbagai tindakan manajemen dengan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, penulis dapat menganalisis adanya pengawasan yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah bahwa pengawasan adalah serangkaian proses, cara untuk menilai apakah suatu pekerjaan terselesaikan dengan efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara tentang adanya tahapan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan dinas lingkungan hidup mengatakan bahwa perencanaan dilakukan secara bertahap dalam proses pelaksanaan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan yang lebih efektif.

Adapun yang menjadi tahapan dalam perencanaan, dinas lingkungan hidup mengajukan kepada pemerintah daerah setempat untuk menyediakan sarana fasilitas yang memadai berupa armada pengangkutan, tong penampungan sampah yang dapat menampung sampah lebih banyak.

Tahapan selanjutnya Dinas lingkungan hidup juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat paham pentingnya menjaga kebersihan lingkungan, untuk menyadarkan masyarakat agar tidak membuang sampah sembarangan. Sampah menjadi permasalahan serius dari tahun ke tahunnya terus meningkat maka dari itu dinas lingkungan hidup

memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat paham pentingnya menjaga kebersihan lingkungan. Guna mencapai pelaksanaan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas kebersihan kabupaten aceh tengah sudah berjalan cukup baik.

Kantor dinas lingkungan hidup sudah melakukan,menjalankan proses perencanaan secara bertahap dan hasilnya cukup baik. Dibuktikan dengan sedikit hambatan yang dihadapi oleh dinas lingkungan hidup dalam proses pelaksanaan pelayanan kebersihan.

Kantor dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah adalah unsur pelaksana pemerintahan daerah kabupaten aceh tengah mempunyai tugas pokok dan melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang pemukiman,bidang pekerjaan umum, dan dalam kewenangan bidang lain khususnya kebersihan lingkungan pemukiman.

Seajuh ini dinas lingkungan hidup sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kebersihan lingkungan kepada masyarakat.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh tentang fungsi perencanaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan di dinas kebersihan kabupaten aceh tengah. Maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- a. Dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah harus lebih meningkatkan kualitas perencanaan dan pelayanan kebersihan yang lebih baik lagi guna tercapainya kebersihan lingkungan yang efektif.
- b. Dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah juga harus memperhatikan dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar paham bahwa pentingnya menjaga kebersihan lingkungan.
- c. Dinas lingkungan hidup kabupaten aceh tengah harus memberikan sanksi atau peringatan yang tegas kepada masyarakat yang membuang sampah sembarangan.
- d. Dinas lingkungan hidup juga harus mematangkan lagi perencanaannya guna mencapai pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moekijat, 1985, *Manajemen Kepegawaian*. Bandung : Alumni. .1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju
- Conyers dan Hills. (1994) *SIMRENAS: Panduan Pemahaman dan Pengisian Data Dasar Perencanaan Pembangunan 3*. Diambil 22 Juni 2013 dari <http://www:>.
- Bappenes.Go.id/...et-file-server/node/733/Arsyad, Lincoln. (1999). *Pengantar perencanaan dan pembangunan ekonomi daerah*. BPFE Yogyakarta.Glasson, Jhon. “*An introduction to regional planning*”, Huchthinson and Co Publisher Ltd, London, 1974.
- Bungkaes, H R., Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gameh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Journal “Acta Diurna”.
- Azhar Susanto. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Jakarta* : Ghaila Indonesia.
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Samira Bafadhal, Aniesa. 2018. *Perencanaan bisnis pariwisata*.malang:UB Pers.
- Trisna Semara, Made. 201. *Perencanaan dan perancangan hotel*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Todaro, dan Smith. 2006. *Pembangunan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga <http://e-journal.uajy.ac.id/234/3/2MTS01428.pdf>.II. Tinjauan pustaka. defenisi infrastruktur
- Rasyid, Ryaas, *Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Aparatur yang Profesional dalam Pelaksanaan otonomi Daerah*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, 1998.
- Sunu, *Pendapat Dalam yang dikemukakan Buku Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Capitat, 1998.
- Sugianti Sri dan Supriyanto Eko, *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi NKRI, Jakarta, Gramedia, 2001.



Sulihanto Budi, *Majalah E-Indonesia*, Fakultas Pertanian UNS, Kepala Litbang dan Data Elektronik, Pemkab Sragen, 2008.

Tjandra DKK, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta, 2005.

Thoha, Miftah, *Perilaku Organisasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, *Kualitas Pelayanan Masyarakat*, Yogyakarta, Karya Kencana, 1996.

Widjaja, A.W, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, Bumi Aksara, 1999

Widodo, Joko, *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Otonomi*, Surabaya, Insan Cendikia, 2001.

Amin Widjaja Tunggal, *Op.Cit*, h. 22

Hani Handoko, *Op. Cit*, h. 80

Hani Handoko, *Op. Cit*, h.78

Richard L. Daft, *Op.Cit*, h. 224

Fahmi, Irham. 2013. *Pengantar manajemen keuangan*. Bandung: Alfabeta

Siagaian, S. P. 2002. *Kiat meningkatkan Produksi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.

Terry, George R, 2003, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.