

**PENYEDIAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSOALAN SAMPAH DI  
KOTA PEKANBARU TAHUN 2014-2016**

**Hidayatullah Lubis  
Pembimbing : Drs. Erman M, M.Si**

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Email : [dayatgetto@gmail.com](mailto:dayatgetto@gmail.com) / 085278879777  
Universitas Riau  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 -  
Telp/Fax. 0761 – 63277

***Abstract***

*In an effort to provide public services to meet the basic needs of citizens, the policy in regional management has become the responsibility of the local government itself. It is contained in Act No. 23 of 2014 on Regional Government. Environmental issues become one of the basic aspects in an effort to create an atmosphere and order in a region, it is necessary to have cooperation with third parties, namely the interregional cooperation between the borders for the implementation of Government Affairs: a. Who has cross-regional externalities; And b. Provision of more efficient public services if jointly managed. Like urban spatial plan Pekanbaru in Pekanbaru city regulation No. 8 of 2014 About waste management.*

*This research is intended to know the waste management in Pekanbaru City in 2014-2015. Pekanbaru has 16 Temporary Disposal Sites (TPS) scattered in a compact area of Pekanbaru consisting of 12 districts currently capable of generating 500 tons of waste / day, of about 1.3 million residents. On average, 2.6 kilograms of rubbish once every resident every day. Garbage collection of garbage is always routinely done by related parties but in running its service there is still lack and dissatisfaction of society.*

*Pekanbaru in 2013 entered in the cleanest big city in Indonesia through Adipura award, but in fact garbage management becomes problem always updated by Local Government of Pekanbaru City, problems arise due to security and coordination from various parties in providing public service garbage problem, one of The peak is the piling up of garbage in some sub-districts and there are also strike action of officers who are not respected by third parties PT. Multi Inti Guna (PT.MIG) which does not affect the management of the areas that are not harmonious in the process of waste management budget disbursement*

***Key Word : Waste Management, Pekanbaru Municipal Government, Roles, Office of Sanitation and Gardening.***

## 1. PENDAHULUAN

Lingkungan yang bersih dan sehat merupakan dambaan setiap individu maupun masyarakat, karena lingkungan yang bersih dan sehat menjamin makhluk hidup yang tinggal di lingkungan tersebut tidak akan mudah terserang penyakit. Kebersihan lingkungan dan keindahan lingkungan haruslah diperhatikan oleh setiap individu, baik masyarakat maupun pemerintah demi tercapainya kualitas lingkungan hidup yang baik dan sehat dalam menunjang kelangsungan hidup manusia. Kualitas lingkungan hidup yang sehat dan bersih harus dijaga kelestariannya agar kesejahteraan dan mutu hidup generasi mendatang lebih terjamin.

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 BAB XI "Tentang Kesehatan Lingkungan" Lingkungan Sehat mencakup : lingkungan pemukiman, tempat kerja, tempat rekreasi serta tempat dan fasilitas umum, bebas dari unsur-unsur yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan. Lingkungan merupakan salah satu variabel yang kerap mendapat perhatian khusus dalam menilai kondisi kesehatan masyarakat.

Banyak faktor-faktor yang menjadi penyebab suatu lingkungan dikatakan kurang

Pelayanan Publik terhadap pengelolaan sampah dibutuhkan guna dapat memberikan pelayanan terhadap kehidupan masyarakat dalam pengelolaan sampah agar terlaksana pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan. Hal ini menjadi semakin penting untuk direalisasikan karena adanya UU No. 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah. Menurut UU No. 18 tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah, pengelolaan sampah adalah kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah [Pasal 1 ayat 5]. Pengelolaan sampah

bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan kualitas lingkungan serta menjadikan sampah sebagai sumber daya (Pasal 4).

Perkembangan penduduk di kota Pekanbaru yang sangat pesat tidak terlepas dari pengaruh dorongan berbagai kemajuan teknologi, transportasi dan sebagainya. Pertambahan jumlah penduduk, perubahan pola konsumsi, dan gaya hidup masyarakat telah meningkatkan jumlah timbulan sampah, jenis, dan keberagaman karakteristik sampah. Meningkatnya daya beli masyarakat terhadap berbagai jenis bahan pokok dan hasil teknologi serta meningkatnya usaha atau kegiatan penunjang pertumbuhan ekonomi suatu daerah juga memberikan kontribusi yang besar terhadap kuantitas dan kualitas sampah yang dihasilkan.

Pekanbaru merupakan kota terbesar di wilayah Provinsi Riau, Kota Pekanbaru yang terus berkembang pesat dalam upaya menuju Kota Metropolitan Madani dengan luas wilayah lebih-kurang 632,3 km<sup>2</sup> yang dibagi atas 12 Kecamatan serta mencakup 83 Kelurahan, dengan jumlah penduduknya mencapai sekitar 1,3 juta Jiwa, serta menghasilkan jumlah timbulan sampah sekitar 523 ton perharinya, secara rata-rata, 2,6 kilogram sampah diproduksi tiap penduduknya setiap hari (Data BPS Kota Pekanbaru, 2015). Timbulan sampah tersebut berasal dari sampah rumah tangga, sekolah atau lembaga pendidikan, perkantoran, industri, maupun pusat perdagangan. Sampah-sampah tersebut dikumpulkan dalam suatu tempat yang disebut Tempat Pembuangan Sementara (TPS) yang saat ini hanya terdapat 16 TPS saja di Kota Pekanbaru, sebelum diangkut oleh petugas kebersihan untuk dibawa ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) di Muara Fajar, beda halnya dengan sampah yang berserakan di jalan, parit, atau tempat-tempat umum yang

membutuhkan jasa-jasa petugas kebersihan untuk menangani masalah tersebut.

Permasalahan sampah di Kota Pekanbaru dikarenakan Padatnya lingkungan sangat berpengaruh dengan aktifitas kerja, sekolah, rumah tangga, kantor, pasar dan pabrik yang menghasilkan sampah setiap harinya, bisa diperkirakan produksi sampah perharinya untuk satu KK rata-rata mencapai 3,78 Kg = 6,96 liter/7 liter, produksi sampah organik perhari 2,93 Kg perhari=4,98 liter /5 liter, produksi sampah anorganik rata-rata mencapai 0,85 Kg=1,98 liter /2 liter per hari, produksi sampah organik dapur (sisa makanan, dll.) rata-rata perhari 1,32 Kg = 1,43 liter, produksi sampah organik halaman (dedaunan, dll.) rata-rata per hari 1,61 Kg = 3,55 liter =3,5 liter, produksi sampah anorganik daur ulang rata-rata per hari 0,84 Kg = 1,85 liter =1,9 liter, produksi sampah anorganik tidak daur ulang rata-rata per hari 0,01 Kg = 0,1 liter. Dengan jumlah produksi tersebut, kota Pekanbaru berpotensi jadi lautan sampah. Saat ini saja Dinas Kebersihan dan Pertamanan kewalahan menanggulangi jumlah sampah yang sangat banyak tersebut. Alhasil masih banyak sampah berserakan di pinggir-pinggir jalan protokol ataupun jalan kecamatan di kota Pekanbaru.

Keterbatasan jumlah TPS juga menjadi salah satu sorotan khusus di Kota Pekanbaru, sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru melalui media online ([www.antaranews.com](http://www.antaranews.com)) yang menyampaikan Kota Pekanbaru terdiri dari 600 RW idealnya harus tersedia 300 TPS atau dalam 2 RW itu ada satu TPS dengan ukuran sesuai standar nasional yakni berukuran 200m<sup>2</sup>, namun pada kenyataannya hanya terdapat 16 TPS saja dari 12 Kecamatan yang ada saat ini dan dari 12 Kecamatan tersebut terdapat beberapa kecamatan pula yang belum memiliki

TPS, pada tahun 2015 Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru berupaya menganggarkan pembuatan 5 TPS, masing-masing adalah di Kecamatan Suka Jadi, Tampan Payung Sekaki, Bukit Raya dan Kecamatan Tenayan Raya. Selain masalah jumlah TPS yang belum memadai dari kebutuhan yang ada, permasalahan TPS ilegal juga menjadi salah satu sorotan karena di beberapa wilayah Kecamatan terdapat beberapa TPS ilegal yang menyebabkan beberapa sampah tidak diangkut oleh petugas karena tidak dalam kewenangan mereka, sebab TPS tersebut tidak terdaftar.

Penjelasan Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru, M Hazli beliau menyampaikan “Saat ini kami dari pihak pemerintah terus berupaya mendata kembali jumlah TPS, dan terus mengharapkan kerjasama dengan seluruh camat di 12 Kecamatan di Pekanbaru guna mendapatkan keterangan kebutuhan sebab persebaran penduduk yang berbeda pada setiap kecamatan, jumlah RW yang berbeda dan iklim industri berbeda menyebabkan butuh pemetaan kebutuhan TPS yang berbeda pula. Maka kami berharap agar setiap Camat dapat melaporkan Kebutuhan yang ada pada kecamatan yang dipimpin, selain itu keterbatasan lahan yang tersedia menjadi salah satu tantangan dan hambatan yang terus kami pikirkan, karena ada beberapa lahan yang justru sulit di jangkau oleh masyarakat”.

([detakriaunews.com](http://detakriaunews.com))

Setiap tahun limbah sampah Pekanbaru meningkat seiring bertambahnya jumlah penduduk, Sampah itu hanya diangkut ke Tempat Pembuangan Akhir sebagai lokasi akhir. Tanpa dilakukan perlakuan. Selama ini hampir 90 persen daerah menerapkan cara konvensional dalam pengelolaan sampah di daerahnya. Sebanyak 69 persen, pengelolaan dengan cara mengangkut dan menimbunnya di

Tempat Pembuangan Akhir termasuk Pekanbaru. 10 persen mengubur sampah dengan cara pengomposan, 7 persen didaur ulang, 5 persen sistem pengelolaan dengan cara membakar, dan 7 persen tidak dikelola. Pekanbaru saat ini masih tergolong pada daerah yang menimbun sampah pada lahan TPA.

**Tabel Jumlah Penduduk dan Volume sampah perhari di Kota Pekanbaru Tahun 2010-2016**

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Volume Sampah (ton/hari)
1	2010	850.000 jiwa	146 ton
2	2011	903.464 jiwa	215 ton
3	2012	976.105 jiwa	217 ton
4	2013	999.031 jiwa	365 ton
5	2014	1.011.467 jiwa	395 ton
6	2015	1.145.542 jiwa	407 ton
7	2016	1.189.643 jiwa	332 ton

Data : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru Tahun 2016

Selain permasalahan jumlah volume sampah dengan luas TPA yang belum memadai ada permasalahan lain yaitu pihak ketiga dalam hal ini adalah PT. Multi Inti Guna (MIG), mengalami beberapa permasalahan dalam upaya kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru perihal pengelolaan sampah. Masalah muncul akibat kurangnya pengawasan dan koordinasi dari berbagai pihak dalam menyediakan layanan publik persoalan sampah, salah satu puncaknya adalah menumpuknya sampah di beberapa Kecamatan dan terdapat pula aksi mogok para petugas lapangan yang tidak dibayar honor oleh pihak ketiga PT. Multi Inti Guna (PT.MIG) yang disebabkan koordinasi pemerintah daerah yang tidak harmonis dalam proses penyaluran anggaran pengelolaan sampah.

## 2. KONSEP TEORI

Implementasi dapat dilihat dari beberapa perspektif atau pendekatan. Salah satunya ialah *implementation problem aproach* yang diperkenalkan oleh Edward III (1984 : 9-10). Edward III mengajukan pendekatan masalah implementasi dengan terlebih dahulu mengemukakan dua pertanyaan pokok. Yakni :

- a. Faktor apa yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan?
- b. Faktor apa yang menghambat keberhasilan implementasi kebijakan?

Berdasarkan dua pertanyaan tersebut dirumuskan empat faktor yang merupakan syarat utama keberhasilan proses implementasi yakni :

- a. Komunikasi : suatu program hanya dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
- b. Sumber daya : meliputi empat komponen yaitu staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
- c. Sikap birokrasi atau pelaksana (disposisi) : merupakan komitmen pelaksana terhadap program.
- d. Struktur birokrasi: yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## **A. Pelayanan Publik Dalam Permasalahan Sampah di Kota Pekanbaru**

### **1. Komunikasi**

Implementasi kebijakan publik dapat berjalan secara efektif, maka yang harus bertanggung jawab pada implementasi sebuah kebijakan harus mengetahui apa yang harus dilakukannya. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat dan konsisten kepada orang-orang yang mampu.

Faktor komunikasi menunjukkan peranan sebagai acuan agar pelaksanaan kebijakan mengetahui persis apa yang akan mereka kerjakan. Ini berarti bahwa komunikasi juga dapat dinyatakan dengan perintah dari atasan terhadap pelaksana-pelaksana kebijakan sehingga peranan kebijakan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki. Dengan demikian komunikasi tersebut dapat dinyatakan dengan jelas, tepat dan konsisten.

Dalam upaya memberikan pelayanan publik dari permasalahan sampah di Kota Pekanbaru. Maka harus dilihat bagaimana komunikasi para pemangku kebijakan ditataran Pemerintah Daerah baik secara Eksekutif dan Legislatif dalam upaya menjawab permasalahan sampah di Kota Pekanbaru. Sebagaimana Penjelasan dari bapak Ali Suseno selaku Komisi 4 (DPRD Kota Pekanbaru) yang menyampaikan :

“Dengan adanya Perda No 8 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Sampah secara hukum dapat menjawab permasalahan pengelolaan sampah yang ada. Namun yang menjadi permasalahan dilapangan adalah komunikasi dan teknis implementasi dari perda tersebut yang masih bermasalah.” (Data : Wawancara Tanggal 13 Februari 2017)

Suatu program hanya dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan. Sehingga komunikasi dapat menjamin proses teknis dilapangan berjalan sebagaimana mestinya.

### **2. Sumber daya**

Pelaksanaan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru maka peneliti membagi sumber daya menjadi dua yaitu sarana prasarana dan sumberdaya manusia.

#### **• Sarana dan Prasarana**

Sarana merupakan segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses sebuah kebijakan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terlaksana suatu kebijakan atau produksi.

Mana peneliti merasa penting bagi kita untuk melihat dan mendalami sejauh mana kesiapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam upaya memberikan pelayanan publik dalam permasalahan sampah di Kota Pekanbaru. Maka peneliti mewawancarai bapak Ali Suseno selaku Komisi 4 (DPRD Kota Pekanbaru) menyampaikan :

“Pemerintah Kota Pekanbaru kita coba terus dorong dalam mengupayakan penyiapan sarana dan prasana, namun yang menjadi permasalahan selalu diawali oleh penganggaran yang belum maksimal, sehingga dalam penyiapan lahan dan membangun TPS dibutuhkan anggaran.” (Data : Wawancara Tanggal 13 Februari 2017).

Dari pernyataan diatas maka dapat dilihat bahwa efektifitas sebuah kebijakan dapat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana sebagai sebuah sumber daya yang akan mendukung kebijakan. Selain itu sarana dan prasarana harus menjadi perhatian dalam upaya menyiapkan elemen pendukung kebijakan dalam hal ini adalah penyiapan lahan dan jumlah TPS yang seharusnya mencukupi bagi kebutuhan masyarakat membuang sampah. Semua itu tidak akan berjalan jika tidak ada keseriusan dan komitmen mengalokasikan anggaran khusus dalam memaksimalkan kebijakan tersebut.

Peneliti juga mendapatkan penjelasan dari bapak Pak Said selaku Staf Bidang Kasi Informasi dan Komunikasi (DKP) menjelaskan :

“Jumlah TPS yang ada masih minim sehingga butuh banyak upaya untuk membangun TPS yang baru guna mencukupi kebutuhan pengelolaan sampah di Pekanbaru, hal ini juga berkaitan dengan anggaran yang minim. Maka kami menghimbau kepada masyarakat bagi yang memiliki lahan kosong agar dapat bekerjasama untuk menyiapkan lahan 4x4 meter guna memenuhi kebutuhan jumlah TPS, kami dari Pemerintah Kota siap untuk membantu membangun TPS tersebut. Namun masyarakat enggan untuk membebaskan lahan mereka, dan mereka ingin pemerintah mengganti rugi lahan milik masyarakat, namun anggaran untuk membebaskan lahan tersebut tidak ada dan juga harga yang masyarakat tawarkan begitu tinggi.” **(Data : Wawancara Tanggal 7 Februari 2017)**

Dari apa yang disampaikan diatas maka sudah sangat terlihat bahwa sarana dan prasarana sangat bergantung pada alokasi anggaran oleh pemerintah daerah

melalui perda APBD yang secara khusus dialokasikan untuk melaksanakan kebijakan kebersihan dan pelestarian lingkungan. Sarana dan prasarana yang sangat dibutuhkan adalah TPS yang memadai sesuai dengan standar dan peraturan yang ada.

Kemudian peneliti ingin melihat sejauh mana pelaksanaan ditingkat kecamatan dalam menyiapkan sarana dan prasarana pendukung layanan publik dalam permasalahan sampah di Kota pekanbaru maka peneliti mewawancarai pemerintah di tingkat kecamatan sebagaimana dijelaskan oleh H.Tirta Kusuma S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Tenayan Raya menjelaskan :

“Sesuai dengan aturan yang ada seharusnya TPS ditingkat kecamatan mengikuti Perda No.8 Tahun 2014 tentang pengelolaan sampah, namun pada faktanya pemerintah daerah melalui DKP tidak fokus dan konsen dalam upaya mengevaluasi jumlah dan standar TPS yang semestinya sesuai aturan. Apabila TPS sudah memadai baik dalam jumlah maupun standar TPS, maka otomatis akan memudahkan masyarakat dalam pembuangan sampah.” **(Data : Wawancara Tanggal 8 Februari 2017)**

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa kebutuhan TPS harus benar-benar dimanajemen ulang dan didata kembali karena secara kebutuhan masih banyak kekurangan.

Kekurangan jumlah TPS menimbulkan dampak negatif lainnya, selain dari tidak terjaganya kebersihan dilingkungan tapi juga menyebabkan munculnya TPS ilegal yang harus pemerintah sikapi secara serius, karena jika sebuah kebijakan dapat berdampak negatif maka harus dilaksanakan evaluasi dalam upaya menuntaskan permasalahan jumlah TPS yang

seharunya dipenuhi oleh pemerintah Kota Pekanbaru.

Kemudian Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Syahrofi yang merupakan buruh angkut sampah, beliau menjelaskan:

“Kami selaku petugas lapangan berharap kedepan setiap kelurahan memiliki TPS, sehingga tidak ada lagi TPS siluman yang muncul di jalan-jalan protokol yang dapat menimbulkan masalah dilapangan, baik itu petugas yang kesulitan dalam pengangkutan dan juga dapat mengganggu ketertiban umum” **(Data : Wawancara Tanggal 16 Februari 2017)**

Kebutuhan jumlah TPS yang ada saat ini harus menjadi komitmen bagi pemerintah daerah Kota Pekanbaru, dikarenakan masih banyaknya jumlah TPS yang belum permanen atau masih berada pada lahan kosong. Dalam peraturan daerah nomor 8 tahun 2014 tentang pengelolaan sampah dijelaskan bahwa salah satu kewenangan pemerintah daerah adalah menetapkan TPS, TPST dan TPA dan melakukan pemantauan serta evaluasi terhadap TPS maupun TPA sebagai salah satu sarana dan prasarana yang mendukung kebijakan pelayanan publik dalam masalah sampah di Kota Pekanbaru.

Butuh kesiapan pemerintah dalam menyiapkan sarana dan prasarana untuk menunjang telaksananya layanan publik yang baik bagi masyarakat di Kota Pekanbaru. Pemerintah kota Pekanbaru sejauh ini masih belum maksimal dalam menyiapkan sarana dan prasarana pendukung kebijakan layanan masalah sampah di Kota Pekanbaru yang kemudian menjadi masalah teknis dilapangan yakni munculnya TPS ilegal dan menumpuknya sampah akibat tidak diangkut karena petugas tidak mengetahui dan mendata jumlah TPS yang ilegal tersebut.

- **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia mempengaruhi proses implementasi suatu kebijakan, kepatuhan pelaksana dilihat dari kesesuaian pelaksana dengan kewajiban yang dilaksanakan. Sumber daya manusia yang melaksanakan kebijakan harus mempunyai keahlian dan kemampuan untuk bisa melaksanakan tugas, perintah maupun anjuran pimpinan dalam mencapai tujuan suatu kebijakan.

Selain dari keahlian dan kemampuan sumber daya manusia juga harus didukung oleh sarana prasarana dan anggaran yang memadai guna mendukung efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam melaksanakan manajemen organisasi dan memastikan kebijakan dalam permasalahan sampah di Kota Pekanbaru berjalan dengan baik.

Peneliti melihat bahwa Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik dalam masalah di Kota Pekanbaru. Para pegawai merupakan pokok yang utama dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang telah diembannya. Jumlah pegawai negeri sipil di Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Pekanbaru tahun 2015 sebanyak 68 orang, dan dapat diklasifikasinya berdasarkan golongan.

Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Pekanbaru berada digolongan IV sebanyak 3 Orang, digolongan III sebanyak 34 orang, dan digolongan II 29 orang dan paling sedikit digolongan I yaitu sebanyak 2 orang.

Jumlah pegawai yang lulus S2 ada 4 orang, lulusan S1 23 orang, lulusan D3 7 orang, lulusan SMA 32 orang, dan lulusan SMP sebanyak 2 orang Selain dari pegawai yang mengurus urusan pemerintahan dikantor, Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Pekanbaru juga mempunyai Petugas Lepas Harian (PLH), yang langsung bekerja dilapangan setiap harinya.

Ada 596 orang PHL Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Pekanbaru yang terbagi kepada bagian kesekretariatan sebanyak 24 orang, bidang kebersihan kota 355 orang, bidang pertamanan dan penerangan jalan sebanyak 203 orang, bidang sarana dan prasarana 10 orang dan bidang pembinaan masyarakat sebanyak 4 orang. Mereka yang bekerja setiap hari dilapangan sesuai dengan bidangnya masing-masing dan tersebar di wilayah kota Pekanbaru.

Peneliti melihat bahwa jumlah sumber daya manusia yang ada saat ini masih minim, karena melihat jumlah demografi dan luas Kota Pekanbaru yang hanya dijangkau oleh 355 orang yang khusus membidangi kebersihan Kota Pekanbaru dirasakan kurang maksimal dalam upaya melaksanakan kebijakan pelayanan publik dalam permasalahan sampah di Kota Pekanbaru.

### 3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Dalam melihat implementasi kebijakan publik sikap pelaksana menjadi faktor penting khususnya dalam penyediaan layanan publik masalah sampah di Kota Pekanbaru. Sebagaimana yang peneliti telusuri dan dijelaskan oleh bapak Said selaku Staf Bidang Kasi Informasi dan Komunikasi (DKP) menjelaskan :

“Kualitas SDM yang kami miliki di DKP sejauh ini saya anggap sudah mampu dalam memahami dan berupaya melaksanakan tugas baik dalam program maupun menterjemahkan kebijakan yang

disampaikan oleh bapak kepala dinas. Tantangan dalam menyiapkan SDM adalah mutasi yang sering terjadi, sehingga kami juga harus membutuhkan waktu yang agar SDM yang ada dapat bekerja sama dan menjalankan tugas sesuai target yang diberikan.” (Data : Wawancara Tanggal 7 Februari 2017)

Dari penjelasan yang disampaikan diatas peneliti menganalisa bahwa dalam upaya menyediakan layanan publik, kualitas sumber daya yang dimiliki oleh dinas atau dalam hal ini merupakan pihak pemerintah yang berupaya memberikan layanan publik secara keseluruhan sudah baik meskipun dalam tata pelaksanaan dilapangan masih terdapat masalah dan hambatan yang dapat menyebabkan proses penyediaan layanan publik menjadi terhambat.

Sikap pelaksanaan (Disposisi) dalam upaya suksesnya sebuah kebijakan publik harus didukung oleh semua pihak baik penyedia maupun masyarakat sebagai objek sebuah kebijakan. Maka peneliti merasa penting untuk melihat penjelasan dari Bapak Zulkarnain, ST, MT Kepala Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Kebersihan dan Pertamanan yang menjelaskan :

“Masalah sampah yang kita semua hadapi adanya timbulan-timbulan sampah yang tidak pada TPS (tidak pada tempatnya), dan kemudian jam dalam pembuangan sampah tidak dipatuhi oleh masyarakat yang sudah dijelaskan dalam perda No.8 Tahun 2014 tentang pengelolaan sampah. Seharusnya masyarakat sadar bahwa persoalan sampah ini juga harus merupakan kesadaran seluruh masyarakat di Kota Pekanbaru dan tidak hanya dibebankan pada pemerintah daerah saja.” (Data : Wawancara Tanggal 7 Februari 2017)

Dari apa yang yang disampaikan diatas, maka kita perlu melihat komitmen para pelaksana dan masyarakat untuk memiliki kesadaran dalam upaya menjaga kebersihan lingkungan. Karna sejatinya, kebersihan adalah salah satu kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial.

Para pelaksana mempunyai keleluasaan yang besar dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan. Sikap atau watak para pelaksana merupakan faktor penting yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi bagi implementasi kebijakan. Apabila pelaksanaan kebijakan ingin berjalan efektif. Para pelaksana tidak hanya harus tahu apa yang harus dikerjakan dan tidak pula hanya mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kebijakan. Tetapi para pelaksana harus mempunyai keinginan yang kuat untuk melaksanakan sebuah kebijakan.

Kemudian Peneliti mewawancarai H.Tirta Kusuma, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Kecamatan Tenayan Raya menjelaskan :

“Menurut perda No.8 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan sampah kebijakan teknis diserahkan kembali kepada DKP, kami di Kecamatan hanya berupaya membantu kerja dinas. Kami juga bertugas mengawasi lingkungan yang ada di Kecamatan kami. Dibeberapa lokasi masyarakat sudah ada yang secara swada membuat TPS, sejauh ini dari pemerintah kota Pekanbaru melalui DKP belum ada membangun TPS sesuai kebutuhan di tingkat Kecamatan, ada beberapa titik yang harus dimaksimalkan guna mengurai penumpukan sampah, sehingga pelaksanaan pengelolaan dapat lebih maksimal.” (Data : Wawancara Tanggal 8 Februari 2017)

Dari penjelasan diatas peneliti melihat sikap pelaksana (disposisi) belum maksimal dalam menjalankan komitmen memberikan pelayanan publik permasalahan sampah di Kota Pekanbaru, hal ini dapat dilihat sejauh mana pemerintah daerah mengimplementasikan peraturan daerah nomor 8 tahun 2014 tentang pengelolaan sampah. Kemudian disposisi juga harus menjadi tanggung jawab bersama, tidak hanya pemerintah sebagai pelaksana namun masyarakat juga sebagai objek dalam kebijakan.

#### 4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi-organisasi yang melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh penting pada implementasi. Salah satu dari aspekpek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya adalah *Standart Operating Procedures (SOP)*.

Prosedur-prosedur biasa ini dalam menanggulangi keadaan-keadaan umum digunakan dalam organisasi-organisasi publik dan swasta. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi organisasi yang kompleks dan tersebar luas, yang pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar.

Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Zulkarnain, ST, MT Kepala Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Kebersihan dan Pertamanan yang menjelaskan :

“Dalam meningkatkan pelayanan permasalahan sampah sejauh ini kami mendapat kendala dalam upaya menjalankan standar operasional prosedur dilapangan, karena tenaga yang menjalankan pelaksanaan memiliki tingkat pendidikan yang beragam, sehingga dalam pelaksanaan nya

struktur birokrasi yang ada butuh pembenahan demi memaksimalkan kinerja dinas sebagai pelaksana tugas pemerintah daerah melalui perda No.8 Tahun 2014 tentang pengelolaan sampah.” **(Data : Wawancara Tanggal 8 Februari 2017)**

Kemudian pak Ali Suseno Komisi 4 (DPRD Kota Pekanbaru) dalam wawancara menyampaikan argumentasi: “Pemerintah daerah belum benar-benar serius dalam membangun birokrasi yang siap menterjemahkan kebijakan dalam bentuk program maupun standar operasional prosedur yang ada, karena sejauh ini saat kami bertemu dengan pemerintah daerah dalam pembahasan-pembahasan terkait pengelolaan sampah banyak pejabat birokrasi yang belum memahami, meskipun mereka semua mayoritas berpendidikan S1. Namun dalam jabatan fungsional yang khusus menangani permasalahan sampah saya melihat banyak yg belum sarjana dan bahkan memiliki latar belakang ilmu yang berbeda. Maka saya kira ini perlu juga difikirkan kedepan dalam upaya meningkatkan kerja birokrasi.” **(Data : Wawancara Tanggal 13 Februari 2017)**

Pada dasarnya, para pelaksana kebijakan mungkin mengetahui apa yang dilakukan dan mempunyai cukup keinginan dan sumber-sumber untuk melakukannya. Tetapi dalam pelaksanaannya mungkin mereka masih dihambat oleh struktur-struktur organisasi dimana mereka menjalankan kegiatan tersebut. Selain SOP ada karakteristik utama dari birokrasi yaitu fragmentasi, dimana berasal dari tekanan-tekanan diluar unit birokrasi,

seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, penjabat-penjabat eksekutif, konstitusi Negara, dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi-birokrasi pemerintah.

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Dalam Persoalan Sampah di Kota Pekanbaru**

### **1. Anggaran**

Anggaran merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi sebuah kebijakan karena pendanaan sebuah kebijakan menjadi penting dalam penganggarnya, hal ini disebabkan sumber daya manusia dan sarana prasarana membutuhkan dukungan kebijakan anggaran yang sesuai dengan sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah. Menurut Penjelasan Bapak Zulkarnain, ST, MT Kepala Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Kebersihan dan Pertamanan menjelaskan :

“Pendanaan yang ada saat ini belum maksimal jika melihat pada demografi wilayah pekanbaru yang luas, kemudian dibutuhkan jumlah SDM dilapangan yang seharusnya lebih banyak namun fakta demikianlah yang terjadi, dikarenakan minimnya anggaran maka kedala teknis terjadi dilapangan” **(Data : Wawancara Tanggal 7 Februari 2017)**

Dari penjelasan diatas peneliti melihat bahwa dukungan pendanaan (financial) masih belum maksimal. Hal ini yang kemudian menyebabkan permasalahan dilapangan. Baik itu dalam upah buruh maupun penyediaan sarana dan prasarana (TPS) yang menjadi sumber daya pokok kebijakan pelayanan sampah di Kota Pekanbaru. Selain itu pemerintah sudah mengalokasikan anggaran sebesar 51 Milyar dalam perjanjian jasa angkut

persampahan yang berakhir pada pemutusan kontrak kerja bersama PT.MIG hal ini disebabkan salah satunya adalah alokasi anggaran yang tidak sesuai dengan kebutuhan dilapangan yang dijelaskan dalam wawancara bersama bapak Ali Suseno selaku Komisi 4 (DPRD Kota Pekanbaru) beliau menyampaikan :

“Pemerintah sudah berupaya menganggarkan untuk pengelolaan sampah secara khusus, namun permasalahan keuangan secara nasional berdampak pada alokasi anggaran di daerah. Kemudian dalam kejelasan hubungan kerja antara pemko dan PT.MIG terdapat sengketa yang disebabkan oleh penganggaran dana yang tidak harmonis (keterlambatan pembayaran) yang merupakan permasalahan teknis” **(Data : Wawancara Tanggal 13 Februari 2017)**

Dari penjelasan diatas penulis menyimpulkan pemerintah belum secara optimal mengalokasikan anggaran untuk menjaga lingkungan dalam hal ini adalah kebijakan penyediaan layanan publik permasalahan sampah di Kota Pekanbaru. Pemerintah sebaiknya melihat efektifitas kebijakan salah satunya melalui kebijakan anggaran yang rasional dengan tujuan kebijakan yang ingin dicapai.

## **2. *Public Private Partnership***

Konsep public private partnership dijadikan sebagai alternatif penyediaan infrastruktur (tata kelola angkut persampahan). Publik Private Partnership dapat memunculkan hubungan antara publik dan private untuk bekerjasama dalam pembangunan. Keuntungan yang dapat diperoleh pada hubungan ini adalah inovasi, kemudahan keuangan, kemampuan teknologi, dan pengaturan efisiensi.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dalam persampahan maka diberlakukan kontrak kerja melalui surat perjanjian jasa angkut persampahan Nomor : 25/KONTR-DKP/PERSAMPAHAN/XI/2015 yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru dan PT.Multi Inti Guna (MIG) Pada tanggal 3 November 2015 antara Edwin Suprana, ST, MT yang beritindak sebagai kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru dan Muhammad Husni Selaku direktur PT.Multi Inti Guna (MIG) melalui akte perubahan No.220 tanggal 27 Mei 2015 yang dikeluarkan oleh Jimmy Tanal, SH selanjutnya disebut sebagai penyedia.

Tujuan kontrak yang dalam upaya meningkatkan pelayanan persampahan di Kota Pekanbaru adalah melaksanakan pekerjaan jasa angkut sampah dari sumber sampah ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Muara Fajar. Adapun lokasi/wilayah yang menjadi tugas kerja penyedia adalah 8 Kecamatan yaitu Sukajadi, Lima Puluk, Pekanbaru Kota, Tampan, Senapelan, Marpoyan Damai dan sail.

Dalam perjanjian kerja antara Dinas Kebersihan dan Pertamanan dengan PT.Multi Inti Guna kedua belah pihak telah sepakat untuk menyetujui bahwa harga untuk pelaksanaan adalah sebesar Rp.51.019.485.000 (Lima puluh satu milyar sembilan belas juta empat ratus delapan puluh lima ribu rupiah). Pembayaran tahun 2015 dilakukan setelah APBD-P tahun anggaran 2015 dan tahun 2016 dilakukan setelah APBD tahun 2016 disahkan. Dalam kerjasama ini jangka waktu pelaksanaan pekerjaan ditetapkan selama 14 bulan (November 2015 – Desember 2016).

Ketentuan sanksi dan denda yang tertuang dalam pasal 14 surat perjanjian jasa angkut persampahan dijelaskan Penyedia akan diberikan sanksi finansial berupa denda apabila penyedia dalam mengangkut sampah tidak mencapai

target dari yang ditetapkan setiap harinya 610 ton dan dilapangan masih ada penumpukan sampah pada jam pengangkutan yang dibuktikan dengan berita acara pengawas dilapangan.

Peneliti melihat bahwa komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan pihak ketiga yaitu PT.MIG dalam pelaksanaan kerjasama kerja pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru bermasalah hal ini disebabkan oleh pernyataan yang disampaikan oleh Yudi Syafruddin selaku General Manager PT.Multi Inti Guna yang menjelaskan :

“kami sudah mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Pekanbaru mengenai pemutusan kontrak kerjasama pengangkutan sampah tertanggal 15 Juni 2016 dari pejabat pembuat komitmen (PPK) yaitu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru. Karena dalam pemutusan kontrak oleh DKP harus memenuhi perpres nomor 54 Tahun 2010 yaitu melalui 3 kali peringatan. Dalam kontrak perjanjian kerja kami tidak dapat dikatakan melanggar perjanjian kesepakatan karena tidak memenuhi isi perjanjian karena kesalahan bukan murni disebabkan oleh PT.MIG namun juga DKP yang menentukan target 610 ton perhari tapi faktanya sampah dipekanbaru rata-rata tidak melebihi 400 ton, kami merasa tertipu dengan data yang disampaikan oleh DKP. Dengan adanya kesalahan data tersebut kami merasi dirugikan karena adanya denda yang diberlakukan oleh DKP Karena tidak mencapai target yang ada. Seharusnya penyelesaian masalah adalah dengan adendum kontrak terkait tonase sampah 610 ton itu, karena jelas masalahnya adalah isi kontrak, lalu kenapa subjek kontrak yang disalahkan” (Data :

## **Wawancara Tanggal 21 Januari 2017)**

Dari penjelasan diatas peneliti melihat yang menjadi pokok permasalahan dalam kerjasama jasa angkut persampahan adalah isi kontrak yang seharusnya dilakukan analisa ulang agar dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh PT.MIG sebagai mitra penyedia jasa tidak mengalami kesulitan dalam upaya manajemen dilapangan (Kendaraan pengangkut sampah maupun upah tenaga kerja dilapangan). Kemudian peneliti mendapatkan penjelasan dari bapak Pak Said selaku Staf Bidang Kasi Informasi dan Komunikasi (PPTK DKP) menjelaskan :

“Setelah pemutusan kontrak dengan PT.MIG pengelolaan sampah dipekanbaru berjalan sebagaimana mestinya dan tidak lagi terjadi banyak hambatan, namun permasalahan teknis yang selalu kami hadapi. Jumlah armada yang minim masih menjadi tantangan bagi kami dalam melaksanakan pengelolaan sampah kedepan.” (Data : **Wawancara Tanggal 7 Februari 2017)**

Kemudian peneliti mewawancarai Bapak Zulkarnain, ST, MT Kepala Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Kebersihan dan Pertamanan menjelaskan :

“Ketentuan kerjasama sudah diatur dalam kontrak perjanjian, namun dari pihak MIG sendiri yang tidak menjalankan tanggung jawabnya sesuai ketentuan perjanjian. Kami sudah melayangkan teguran sebanyak 3 kali maelui surat teguran sebayak tiga kali (tanggal 2 juni 2016, 3 juni 2016 dan 6 juni 2016) dan akhirnya lakukan pemutusan kerjasama pada 14 juni 2016 melauai keputusan Kepala Dinas

Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru Nomor : 232/DKP/2016 perihal keputusan kontrak kerjasama pengangkutan sampah. Sejatinnya kerjasama dengan pihak MIG dilakukan dalam pelaksanaan pengelolaannya lebih efisien dalam penganggaran dari pada dikelola sendiri oleh DKP. Kebijakan untuk kerjasama kedepan dengan pihak ketiga, kemungkinan akan ada gambaran dilaksanakan. Namun butuh evaluasi mendalam dalam pola kerjasama agar tidak terjadi hal yang sama yang dilakukan oleh PT.MIG. (Data : Wawancara Tanggal 13 Februari 2017)

Dari pendapat diatas penulis melihat bahwa pemerintah daerah merasa PT.MIG tidak menjalankan tanggung jawab yang disepakati dalam perjanjian kerjasama. Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan efektifitas memberikan layanan publik persampahan di Kota Pekanbaru sudah sebaiknya pemerintah daerah melakukan kerjasama yang sejatinnya memberikan keuntungan bagi masyarakat.

Maka peneliti menyimpulkan dalam pelayanan publik pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru dipengaruhi oleh faktor publik private partnership yang belum berjalan baik sebagaimana sejatinnya kerjasama harus benar-benar menggunakan asas simbiosis mutualisme, namun kali ini terdapat kesalahan komunikasi dalam teknis pengerjaan dilapangan yang menyebabkan kerjasama antara pemerintah daerah dan pihak PT.MIG tidak berjalan harmonis dan berujung pada pemutusan kontrak pada 15 Juni 2016 seiring dengan dilayangkannya surat (nomor: 232 DKP/VI/2016) perihal pemutusan kontrak kerjasama pengangkutan sampah kepada direktur PT.Multi Inti Guna (MIG).

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab diatas tentang “Penyediaan Pelayanan Publik Dalam Persoalan Sampah di Kota Pekanbaru Tahun 2014-2016” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru tahun 2014-2016 dilihat oleh beberapa faktor yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru sejauh ini terdapat kendala yang disebabkan oleh pemahaman sumberdaya manusia yang belum merata yang menyebabkan pelaksanaan teknis pengelolaan sampah dilapangan menjadi terhambat. Kemudian sumberdaya manusia yang disediakan oleh dinas dalam upaya memaksimalkan kebijakan layanan publik yang ada saat ini masih minim, karena melihat jumlah demografi dan luas Kota Pekanbaru yang hanya dijangkau oleh 355 orang yang khusus membidangi kebersihan Kota Pekanbaru. Sarana dan prasarana yang ada saat ini masih minim dengan jumlah hanya 120 TPS baik permanen maupun lahan kosong yang ada di Pekanbaru. Sikap pelaksana (Disposisi) sejauh ini sudah baik, namun pemerintah harus meningkatkan komitmen dalam melaksanakan kebijakan dan mengajak masyarakat untuk terlibat lebih jauh dalam kesadaran menjaga kebersihan lingkungan. Struktur birokrasi yang ada saat ini sudah cukup memahami standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kebijakan namun tetap harus ada upaya dalam menyetarakan pemahaman

antara semua pihak dalam melaksanakan kebijakan pelayanan dalam permasalahan sampah di Kota Pekanbaru tahun 2014-2016.

2. Faktor Anggaran dan *Public Private Patnership* yang mempengaruhi pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru tahun 2014-2016. Anggaran yang disediakan pemerintah daerah secara khusus setiap tahunnya secara keseluruhan masih minim butuh alokasi dalam upaya menambah dan menyiapkan sarana dan prasarana (Penyediaan TPS), tidak hanya untuk mengelola saja. *Public Private Patnership* atau kerjasama yang dilakukan oleh Pemerintah daerah (DKP) dengan Pihak Ketiga (PT.MIG) tidak berjalan baik dikarenakan komunikasi yang tidak harmonis disebabkan jumlah tonase sampah yang tidak sesuai perjanjian kerja dan analisa kajian yang sesungguhnya dilapangan berujung pada pemutusan kontak kerjasama oleh Pemerintah Daerah

## B. SARAN

Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan dari kesimpulan diatas adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah daerah yakni Dinas Kebersihan dan Pertamanan sebaiknya berkomitmen dalam meningkatkan pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru baik dalam alokasi anggaran yang sesuai dengan kebutuhan. Selain itu butuh evaluasi dan upaya dalam menyiapkan sarana dan prasarana seusai dengan menambah jumlah TPS kebutuhan masyarakat sehingga tidak lagi terjadi pembuangan sampah pada tempat ilegal.

Pemerintah daerah juga sebaiknya menambah jumlah sumber daya manusia yang melaksanakan tugas harian dilapangan guna memaksimalkan kinerja. Selain itu juga saatnya pemerintah lebih kreatif dalam melaksanakan pengelolaan sampah agar sampah di Kota Pekanbaru tidak hanya didistribusikan ke TPA muara fajar tapi dapat dimanfaatkan secara ekonomi dengan menjalin kerjasama dengan pihak ketiga dalam pengelolaan sampah bukan hanya dalam pengangkutan sampah.

2. Pemerintah sebaiknya secara khusus mengalokasi anggaran khusus pembangunan TPS dan menyiapkan sarana dan prasarana yang lebih layak sehingga dapat memaksimalkan kebijakan pengelolaan sampah. Dalam hal *public private patnership* pemerintah harus menjalin kerjasama yang baik dengan pihak ketiga dengan menganalisa terlebih dahulu data pengelolaan sampah dengan kajian ilmiah yang melibatkan lembaga riset sehingga akurasi data tidak menyebabkan permasalahan dilapangan sebagaimana yang dihadapi oleh PT. Multi Inti Guna (MIG) tidak terulang kembali dimasa yang akan datang apabila pemerintah daerah menjalin kerjasama kembali dengan pihak ketiga.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Teks :

- Eddy, Karden S.M. 2009. *Pengelolaan Lingkungan Hidup Edisi Revisi*. Jakarta : Djambatan
- Gelbert M, Prihanto D, dan Suprihatin A, 1996. *Konsep Pendidikan*

- Lingkungan Hidup*. Malang : PPPGT/VEDC .
- Hardiansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif pelayanan publik edisi 2*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Kumoro, Wahyudi. 2004. *Pelayanan Yang Akuntabel Dan Bebas Dari KKN*. Jakarta
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebiasaan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Nawawi, H., 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yasif Watampone.
- Riadi, Slamet. 1989. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. Surabaya : Karya Anda
- Sastrawijaya A.T. 2000. *Pencemaran Lingkungan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Siagian, Matias. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Medan : Grasindo Monorotama.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Strategik*. Jakarta : Bina Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES .
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta .
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya : Airlangga University Press
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung : Alfabeta.
- Zuriah, N. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Teori Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumber Undang-Undang :**  
 Undang-Undang No. 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah  
 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan  
 Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003  
 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan sampah.
- Sumber Lain :**  
<http://pekanbaru.tribunnews.com/2016/06/05/tumpukan-sampah-di-pekanbaru-menggunung-ternyata-ini-penyebabnya> (diakses pada tanggal 29 September 2016)  
<http://www.antarane.com/berita/555798/pekanbaru-hasilkan-sampah-500-ton-sehari> (diakses pada tanggal 29 September 2016)  
 detakriaunews.com (diakses pada tanggal 29 September 2016)  
<http://www.news.detakriaunews.com/berita-penanganan-sampah-di-pekanbaru-belum-konsisten.html> (diakses pada tanggal 28 September 2016)  
[www.multiintisarana.com](http://www.multiintisarana.com) (diakses pada februari 2017)
- Penelitian Terdahulu :**  
 Christine Anne Dearn Batubara, *Koordinasi Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang dan Kota Medan dalam Pengelolaan Sampah di TPA Terpadu*, (Medan, Skripsi, 2014).  
 Saragi Adrianus, *Peran Dinas Kebersihan Kota Medan dalam*

*penanganan dan pengelolaan  
sampah di Kota Medan (Studi  
Kasus Kecamatan Medan Baru).*  
(Medan, Skripsi, 2016).