

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kebersihan merupakan salah satu elemen esensial dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Hardiyansyah menyatakan bahwa kualitas lingkungan perkotaan merupakan cerminan langsung dari kinerja pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan publiknya.¹ Lebih lanjut, upaya menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kota pada hakikatnya merupakan wujud nyata tanggung jawab pemerintah daerah dalam menciptakan ruang hidup yang layak dan nyaman bagi masyarakatnya, sebagaimana ditegaskan oleh Tjiptono bahwa pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.²

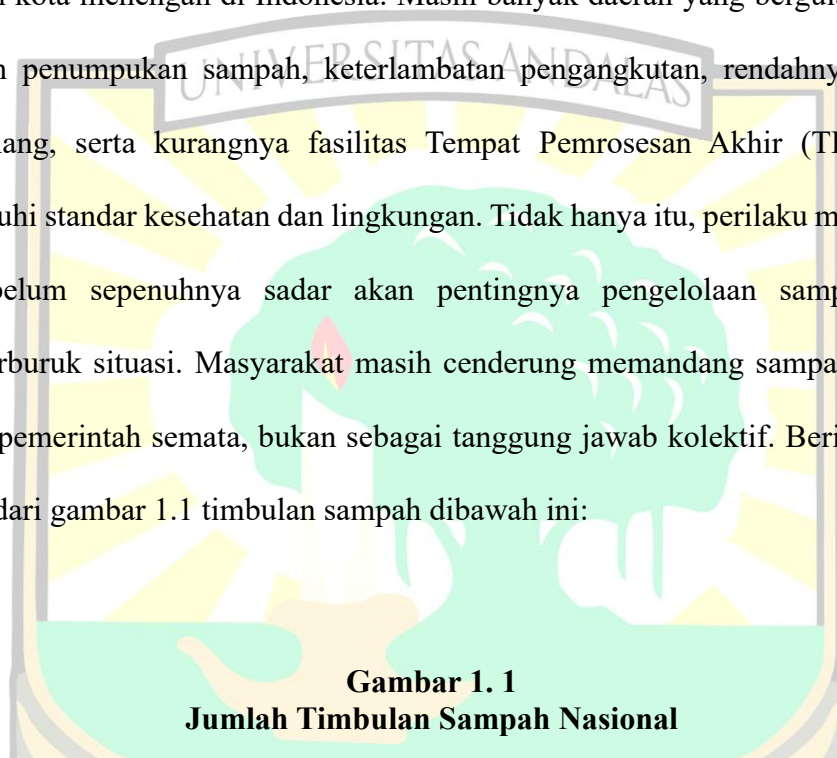
Secara konseptual pelayanan publik, kebersihan perkotaan merupakan indikator penting dari efektivitas penyelenggaraan layanan. Ketidaktercapaian standar pelayanan kebersihan tidak semata-mata menunjukkan masalah operasional, tetapi merefleksikan kelemahan sistemik yang mencakup tahap perencanaan, alokasi anggaran, hingga pelaksanaan di lapangan. Di Indonesia, pengelolaan sampah dan kebersihan sebenarnya telah memiliki dasar regulasi yang cukup kuat, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang

¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Gava Media, 2018). Hlm. 23

² Fandy Tjiptono, "Pemasaran jasa-prinsip, penerapan, dan penelitian," *Yogyakarta: Andi Offset* 9 (2014). Hlm. 45

Pengelolaan Sampah beserta aturan pelaksanaannya. Meski demikian, pada tataran implementasi daerah masih ditemukan ketimpangan yang signifikan antara ketentuan normatif dan realitas praktik pelayanan kebersihan sehari-hari.

Fenomena ini dapat diamati secara kasat mata di berbagai kota besar maupun kota menengah di Indonesia. Masih banyak daerah yang bergulat dengan masalah penumpukan sampah, keterlambatan pengangkutan, rendahnya tingkat daur ulang, serta kurangnya fasilitas Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) yang memenuhi standar kesehatan dan lingkungan. Tidak hanya itu, perilaku masyarakat yang belum sepenuhnya sadar akan pentingnya pengelolaan sampah turut memperburuk situasi. Masyarakat masih cenderung memandang sampah sebagai urusan pemerintah semata, bukan sebagai tanggung jawab kolektif. Berikut dapat dilihat dari gambar 1.1 timbulan sampah dibawah ini:



Sumber : Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN), 2025

Gambar 1.1 diatas memperlihatkan bahwa timbulan sampah beberapa tahun terakhir, pada tahun 2019 tercatat sebanyak 27,618,317.06 ton timbulan sampah dan data terakhir pada tahun 2024 sebanyak 38,615,598.96 ton. Dan juga dapat dilihat timbulan sampah tertinggi terdapat pada tahun 2023 yaitu sebanyak 43,260,356.89 ton.³ Data ini memperlihatkan bahwa produksi sampah tiap tahunnya mengalami peningkatan dan pemerintah perlu untuk memikirkan cara untuk mengelolanya dengan baik agar permasalahan yang muncul dapat diatasi.

Pada provinsi Sumatera Barat, grafik timbulan sampah tahun 2024 menunjukkan adanya ketimpangan volume sampah antar kabupaten/kota yang cukup signifikan. Kota Padang menempati posisi tertinggi dengan timbulan sampah melebihi 220.000 ton per tahun, jauh melampaui kabupaten/kota lain seperti Kab. Solok, Kab. Lima Puluh Kota, dan Kab. Pesisir Selatan yang masing-masing berada di kisaran 50.000–80.000 ton.⁴ Hal ini menggambarkan bahwa urbanisasi, kepadatan penduduk, dan intensitas kegiatan ekonomi sangat memengaruhi jumlah sampah yang dihasilkan di suatu wilayah. Seperti yang dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut ini:

Gambar 1. 2 **Timbulan Sampah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2024**

³ “SIPSN - Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional,” diakses 12 Januari 2026, <https://sipsn.kemenvh.go.id/sipsn/public/data/timbulan>.

⁴ Ibid.



Sumber : Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN), 2025

Berdasarkan gambar 1.2 diatas juga memperlihatkan beberapa kota administratif seperti Kota Sawahlunto, Kota Bukittinggi, dan Kota Padang Panjang mencatat volume timbulan sampah yang relatif lebih kecil. Meski begitu, hal ini tidak serta-merta menunjukkan bahwa tantangan pelayanan kebersihan lebih ringan, karena keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran sering kali tidak sebanding dengan kebutuhan layanan harian yang terus berulang. Kota Padang Panjang, misalnya, meskipun hanya menghasilkan timbulan sampah dalam jumlah sedang, tetap dihadapkan pada kompleksitas operasional harian yang cukup tinggi, terutama setelah diberlakukannya kebijakan nasional tentang penghapusan tenaga non-ASN. grafik ini secara umum menegaskan bahwa beban pelayanan kebersihan di setiap daerah sangat bervariasi, namun seluruh daerah memerlukan sistem pelayanan yang profesional, terukur, dan adaptif. Perbedaan timbulan sampah tidak hanya mencerminkan kebutuhan teknis, tetapi juga memperlihatkan urgensi

kelembagaan dalam merespons perubahan kebijakan, terutama dalam hal kinerja dan sumber daya manusia.

Memahami kompleksitas beban pelayanan kebersihan di Kota Padang Panjang, perlu terlebih dahulu memahami siapa saja pihak yang menjadi penerima manfaat atau sasaran layanan kebersihan tersebut. Berdasarkan data retribusi pelayanan kebersihan, sasaran layanan dapat dikategorikan ke dalam beberapa kelompok utama sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Pelayanan dan Tarif Retribusi Kebersihan Kota Padang Panjang (Perda No. 1 Tahun 2024)

No.	Jenis Pelayanan	Satuan	Tarif (Rp)
1	Rumah Tangga		
	a. Rumah Tangga I	KK/Bulan	5.000
	b. Rumah Tangga II	KK/Bulan	7.500
	c. Rumah Tangga III	KK/Bulan	9.000
	d. Rumah Tangga IV	KK/Bulan	20.000
2	Bisnis		
	a. Bisnis kecil	Unit/Bulan	40.000
	b. Bisnis sedang	Unit/Bulan	70.000
	c. Bisnis Besar	Unit/Bulan	100.000
3	Fasilitas Masyarakat Milik Swasta		
	a. Kelas 1	Unit/Bulan	40.000
	b. Kelas 2	Unit/Bulan	70.000
	c. Kelas 3	Unit/Bulan	100.000
4	Industri		
	a. Industri kecil/rumah Tangga	Unit/Bulan	40.000
	b. Industri sedang	Unit/Bulan	70.000
	c. Industri menengah	Unit/Bulan	100.000
	d. Industri besar	Unit/Bulan	200.000
5	Umum		
	a. Umum 1	Unit/Bulan	40.000
	b. Umum 2	Unit/Bulan	70.000
	c. Umum 3	Unit/Bulan	100.000
6	Penjemputan Khusus		
	a. Penjemputan sampah Event Skala Besar	Perpenjemputan	150.000

b. Penjemputan sampah Event Skala Kecil	Perpenjemputan	50.000
--	----------------	--------

Sumber : Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 1 Tahun 2024

Tabel 1.1 tersebut merinci struktur tarif retribusi pelayanan kebersihan di Kota Padang Panjang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024, yang difokuskan pada pengangkutan sampah dari sumbernya menuju tempat pembuangan atau pengolahan akhir. Fokus utama dari distribusi pelayanan ini tentunya terletak pada sektor Rumah Tangga, yang merupakan kategori dengan jumlah pengguna layanan paling dominan dibandingkan sektor lainnya. Tarif untuk kategori ini disusun secara berjenjang (klasifikasi I hingga IV) dengan rentang harga yang relatif terjangkau, yakni mulai dari Rp5.000 hingga Rp22.000 per bulan, guna memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan sanitasi dasar⁵.

Selain melayani sektor domestik, struktur tarif ini juga mencakup sektor produktif dan komersial seperti Bisnis, Fasilitas Swasta, Industri, dan Umum. Besaran tarif pada sektor-sektor tersebut ditentukan berdasarkan skala usaha dan volume sampah yang dihasilkan, dengan biaya tertinggi mencapai Rp200.000 untuk kategori Industri Besar. Fleksibilitas layanan juga ditunjukkan melalui adanya opsi Penjemputan Khusus untuk kegiatan atau event tertentu, baik skala kecil maupun besar⁶. Secara keseluruhan, pengaturan tarif ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pengelolaan sampah melalui sistem subsidi silang dan proporsionalitas beban biaya, di mana sektor dengan aktivitas ekonomi tinggi

⁵ Perda Kota Padang Panjang No. 1 Th 2024, Lembaran Daerah Kota Padang Panjang Tahun 2024 Nomor 1 (2024), <https://jdih.padangpanjang.go.id/>. Hlm 113-114

⁶ Ibid. Hlm 113-114

memberikan kontribusi retribusi yang lebih besar untuk menopang keberlanjutan layanan kebersihan kota.

Banyak faktor yang berkontribusi terhadap peliknya permasalahan kebersihan kota yang muncul di Indonesia. Pertama, dari sisi struktural, masih terdapat ketimpangan antara beban kerja pelayanan dengan kapasitas sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah daerah, baik dari segi tenaga kerja, peralatan, maupun anggaran. Kedua, dari sisi budaya organisasi, pelayanan kebersihan belum menjadi prioritas dalam perencanaan strategis di banyak daerah, dan sering kali hanya dipandang sebagai pekerjaan teknis yang bisa diselesaikan secara rutin, bukan sebagai sistem layanan yang memerlukan evaluasi dan inovasi berkelanjutan.

Secara nasional, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah pusat untuk meningkatkan kualitas pengelolaan kebersihan di daerah. Salah satu upaya strategis adalah melalui penguatan kebijakan nasional yang terintegrasi dengan agenda pembangunan global seperti Sustainable Development Goals (SDGs). Kebersihan dan pengelolaan limbah padat secara spesifik masuk dalam target SDG 11 (Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan), SDG 3 (Kehidupan Sehat dan Sejahtera), dan SDG 6 (Air Bersih dan Sanitasi Layak)⁷. Ini menunjukkan bahwa kebersihan bukan hanya urusan lokal, melainkan bagian dari komitmen nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

⁷ KEMENTERIAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL, *Laporan Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/Sustainable Development Goals (Tpb/Sdgs) Tahun 2023*, t.t.

Memperlakukan kebersihan kota sebagai urusan yang bersifat strategis dan bukan teknis semata, maka akan terbuka ruang untuk memperbaiki tata kelola pelayanan publik secara menyeluruh. Kota-kota di Indonesia membutuhkan sistem pengelolaan kebersihan yang tidak hanya efisien, tetapi juga adaptif terhadap perubahan sosial, ekonomi, dan ekologis. Di sinilah pentingnya membangun sistem kinerja yang mampu mengevaluasi dan mengarahkan kebijakan kebersihan kota secara berkelanjutan dan sebuah pendekatan yang akan dielaborasi lebih lanjut pada bagian-bagian selanjutnya.

Permasalahan kebersihan kota di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari dinamika pengelolaan layanan publik, khususnya terkait struktur organisasi dan sumber daya manusia (SDM) yang terlibat di dalamnya. Dalam berbagai studi dan evaluasi kebijakan publik, kualitas dan efektivitas pelayanan kebersihan sangat dipengaruhi oleh kapasitas institusional pemerintah daerah dan strategi manajerial yang digunakan untuk menjalankan fungsi tersebut. Sayangnya, realitas menunjukkan bahwa persoalan SDM sering kali menjadi titik lemah yang paling mencolok dalam sistem pengelolaan kebersihan daerah.⁸

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan kebersihan di tingkat daerah adalah rendahnya kompetensi dan profesionalisme tenaga kerja yang terlibat langsung dalam layanan kebersihan. Petugas kebersihan, yang sering disebut pasukan kuning atau tenaga sapu jalan, berada di garis terdepan pelayanan, namun sering kali tidak mendapatkan pelatihan memadai, insentif yang layak, maupun

⁸ Ririn Daulima dan Andi Yusuf Katili, "Kinerja Petugas Kebersihan Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gorontalo Utara," *Publik* 6, no. 2 (2019): 136–43.

pengakuan formal atas kontribusinya.⁹ Banyak dari mereka merupakan tenaga honorer, kontrak, atau non-ASN yang direkrut secara *ad hoc* tanpa mekanisme seleksi dan pembinaan yang sistematis.

Masalah lain yang tidak kalah penting adalah tidak jelasnya sistem karier bagi petugas kebersihan non-ASN. Karena status kerja mereka yang tidak tetap, banyak tenaga kebersihan tidak memiliki motivasi jangka panjang dalam menjalankan tugasnya. Mereka bekerja dalam kondisi minim kepastian, tanpa jaminan sosial yang layak, dan sering kali menjadi korban dari perubahan kebijakan yang tidak berpihak. Ini berkontribusi terhadap tingginya angka *turnover* dan rendahnya loyalitas terhadap institusi. Maka diperlukannya kinerja yang baik agar permasalahan-permasalahan yang muncul dapat diatasi atau dicegah sebelum menjadi lebih buruk dan tidak dapat dikendalikan.

Di sektor publik, kinerja pelayanan merupakan cerminan langsung dari kemampuan organisasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan akuntabel. Dalam konteks pelayanan kebersihan, kinerja tidak hanya diukur dari seberapa banyak sampah yang terangkut, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara konsisten. Karena langsung bersentuhan dengan kualitas lingkungan dan kesehatan publik, kinerja pelayanan kebersihan memainkan peran yang sangat penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah.

⁹ Hj Sedarmayanti, *Manajemen sumber daya manusia; reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil* (Reflika Aditama, 2018). Hlm.76

Penyelenggaraan pelayanan kebersihan di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari kondisi sumber daya manusia yang menjalankannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), pegawai pemerintah terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Namun dalam praktiknya, masih terdapat sekitar 1,7 juta tenaga non-ASN yang tersebar di berbagai instansi pemerintah dan selama ini menjadi tulang punggung pelayanan teknis di lapangan, termasuk dalam sektor kebersihan.¹⁰

Keberadaan tenaga non-ASN dalam pelayanan kebersihan menghadirkan persoalan tersendiri ketika kebijakan rasionalisasi kepegawaian diberlakukan. Sebagian besar kegiatan teknis di lapangan, mulai dari penyapuan jalan hingga pengangkutan sampah, selama ini sangat bergantung pada tenaga non-ASN sebagai operator utama. Ketika kebijakan nasional mewajibkan penghapusan status tenaga non-ASN, keberlangsungan pelayanan kebersihan secara langsung terancam, terutama di daerah yang belum memiliki cukup personel ASN untuk menggantikan fungsi-fungsi teknis tersebut.

Sejalan dengan itu, Menteri PANRB Rini Widyantini menegaskan bahwa penataan tenaga non-ASN merupakan bagian integral dari agenda transformasi ASN sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN, yang menitikberatkan pada pembentukan organisasi pemerintahan yang

¹⁰ Antaranews.com, “Menilik upaya penataan pegawai non-ASN,” Antara News, 24 Februari 2025, <https://www.antaranews.com/berita/4669493/menilik-upaya-penataan-pegawai-non-asn>.

adaptif, lincah, dan kolaboratif.¹¹ Situasi tersebut mencerminkan adanya jarak antara konsep ideal kinerja pelayanan yang berlandaskan sistem merit dengan realitas implementasi di lapangan yang masih mengandalkan keberadaan tenaga non-ASN.

Pemerintah mempercepat penataan pegawai non-ASN dengan mengeluarkan beberapa kebijakan, antara lain Keputusan Menteri PANRB Nomor 634 Tahun 2024, Surat Menteri PANRB Nomor B/5993/M.SM.01.00/2024, hingga Surat Menteri Dalam Negeri No. 900.1.1/227/SJ. Seluruh regulasi ini menggarisbawahi target nasional untuk menyelesaikan status kepegawaian non-ASN paling lambat Desember 2024, guna mewujudkan tata kelola SDM aparatur yang lebih tertib, transparan, dan sesuai dengan ketentuan UU ASN. Kebijakan ini sejalan dengan arah reformasi birokrasi untuk membentuk aparatur yang profesional, akuntabel, dan berorientasi kinerja¹². Namun dalam praktiknya, pelaksanaan kebijakan ini di tingkat daerah menimbulkan dampak langsung terhadap kinerja pelayanan publik, khususnya sektor kebersihan yang selama ini sangat mengandalkan tenaga non-ASN sebagai pelaksana teknis utama di lapangan¹³.

¹¹ Nani Permata Sari, "Transformasi Rekrutmen dan Penataan Pegawai Non-ASN Bagian Agenda Transformasi ASN," Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 8 Maret 2025, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/transformasi-rekrutmen-dan-penataan-pegawai-non-asn-bagian-agenda-transformasi-asn>.

¹² Ismail Gatot Subroto dan Fibria Indriati, "ASN Personnel Reform in the TNI AD," *Journal of Law, Politic and Humanities* 4, no. 4 (2024): 568–78

¹³ Rifka Yudhi dkk., "Measuring Access To Justice In Completion Of Honorer Employment In Indonesia," *Operations Research: International Conference Series* 4, no. 2 (2023): 41–44, <https://doi.org/10.47194/orics.v4i2.224>.

Salah satu daerah yang terdampak secara nyata oleh kebijakan ini adalah Kota Padang Panjang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Dinas Perkimlh Kota padang Panjang:

“..Dari total 173 orang, yang tersisa hanya sekitar 85 orang. Sekitar 88 orang tereliminasi. Kebijakan ini mulai berlaku per 1 April dan berlaku secara nasional.”(Hasil wawancara dengan Harpendenita, staf bidang pengelolaan sampah Dinas Perkimlh Kota Padang Panjang, tanggal 22 Desember 2025).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa terjadi pengurangan tenaga kerja (eliminasi) sebesar kurang lebih 50% dari total kekuatan personel semula. Pengurangan sebanyak 87 orang dari total 173 petugas merupakan angka yang sangat signifikan dalam konteks pelayanan publik. Kebijakan ini, yang mulai diimplementasikan secara efektif pada 1 April, merupakan mandat nasional yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Bisa dilihat dari tabel 1.1 dibawah estimasi pekerja pada bidang kebersihan Dinas Perkim LH yang masih aktif:

Tabel 2.1
Jumlah Personel Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah Bahan Beracun dan Berbahaya (B3) dan Pengendalian Pencemaran

Bagian / Unit Kerja	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)	Keterangan
Kepala Bidang	PNS (Eselon III)	1	Penanggung jawab kebijakan bidang.
Kepala Seksi (3 Seksi)	PNS (Eselon IV)	3	Koordinator operasional masing-masing seksi.
Staf Administrasi Bidang	PNS / PPPK	3 - 5	Mengelola surat-menyurat dan data kinerja.
Pengawas / Mandor Lapangan	PNS / THL	5 - 8	Mengawasi zona kebersihan di Padang Panjang.
Petugas Penyapu Jalan	THL (Pasukan Oranye)	70 - 80	Tersebar di jalan protokol dan fasilitas umum.

Kru Angkutan Sampah	THL (Supir & Kernet)	4	Mengoperasikan Dump Truck dan Arm Roll.
---------------------	----------------------	---	---

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2025

Situasi ini menunjukkan bahwa Kota Padang Panjang juga mengalami pengurangan tenaga kerja kebersihannya yang dilakukan berdasarkan kebijakan tersebut dan surat edaran walikota Padang Panjang Nomor 800.1.2/152/BKPSDM-PP/III/2025 tentang Larangan Perpanjangan Masa Kerja dan/atau Pengangkatan Pegawai Non ASN di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang¹⁴, dari sebelumnya total 173 orang kini hanya 85 orang tersisa yang menjadi tenaga kebersihan.

“Jelas berpengaruh. Dari 173 orang menjadi 85 orang, beban kerja meningkat signifikan. Banyak pengaduan masyarakat karena sampah tidak terangkut tepat waktu. Risiko keterlambatan pengangkutan menjadi tinggi, terutama di masa transisi.”(Hasil wawancara dengan Harpendenita, staf bidang pengelolaan sampah Dinas Perkimlh Kota Padang Panjang, tanggal 22 Desember 2025).

Berdasarkan pernyataan diatas, pengurangan ini tentunya menjadi masalah yang timbul oleh Dinas Perkim LH Padang Panjang karena tenaga kebersihan yang tersisa akan bekerja dengan porsi yang lebih banyak dari sebelumnya sehingga memunculkan tambahan beban kerja dan membuka kemungkinan turunnya kualitas layanan di lapangan. Situasi ini menyebabkan memiliki dampak negatif terhadap kinerja pelayanan kebersihan di berbagai daerah¹⁵.

¹⁴ “Wawancara dengan Staff Bidang Kebersihan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang, Harpendenita 22 Desember 2025.”

¹⁵ Sutanti Putri Ngabito dkk., *Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Bidang Kebersihan Dalam Penanganan Sampah di Kota Gorontalo*, t.t.

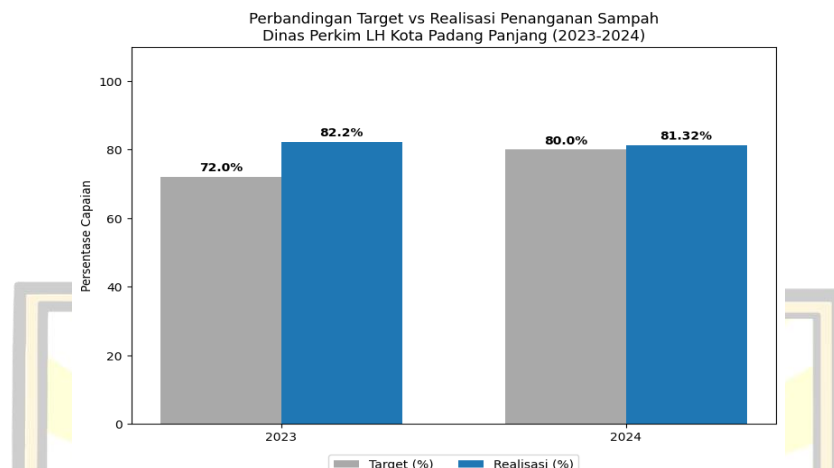
Hal ini tidak hanya disampaikan dalam wawancara dengan staf dinas, tetapi juga tampak dalam ketidaksesuaian antara capaian pelayanan aktual dan indikator kinerja administratif yang tertuang dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang dua tahun terakhir yaitu 2024 dan 2023. Berdasarkan analisis terhadap dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJiP) tersebut, terlihat adanya fenomena stagnasi bahkan penurunan kualitas *outcome* pelayanan kebersihan dalam dua tahun terakhir, meskipun secara administratif target kinerja terlihat tercapai.

Data komparatif antara LKJiP Tahun 2023 dan LKJiP Tahun 2024 menunjukkan dinamika kinerja penanganan sampah yang patut dikritisi. Pada tahun 2023, realisasi persentase penanganan sampah tercatat sebesar 82,20%, melampaui target yang ditetapkan sebesar 72%.¹⁶ Namun, pada tahun 2024, meskipun target penanganan dinaikkan menjadi 80%, realisasi capaian justru mengalami penurunan menjadi 81,32%.¹⁷ Meskipun angka ini masih berada di atas target (capaian 101,65%), tren penurunan realisasi ini mengindikasikan adanya gangguan pada kapasitas operasional dinas dalam menangani volume sampah yang masuk.

¹⁶ Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Dinas Perumahan, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJiP) Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Tahun 2023* (Pemerintah Kota Padang Panjang, 2024). hlm.10

¹⁷ Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Dinas Perumahan, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJiP) Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Tahun 2024* (Pemerintah Kota Padang Panjang, 2025). Hlm.58

Gambar 1.3
Perbandingan kinerja penanganan sampah antara tahun 2023 dan 2024



Sumber : Hasil Olahan Peneliti, dari dokumen LKJiP Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang tahun 2023 dan 2024

Gambar 1.3 di atas, memperlihatkan bahwa meskipun Dinas Perkim LH secara konsisten memenuhi target administratif yang ditetapkan dalam dokumen perencanaan, namun margin keberhasilan (selisih antara realisasi dan target) semakin menipis pada tahun 2024. Penurunan realisasi dari 82,20% (2023) menjadi 81,32% (2024) bukanlah sekadar fluktuasi statistik, melainkan sinyal awal dari melemahnya daya dukung layanan kebersihan.

Kondisi ini diperparah oleh fakta yang terungkap dalam Ikhtisar Eksekutif LKJiP 2024, di mana dinas secara terus terang mengakui adanya kendala fatal, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pengelolaan persampahan di TPA yang tidak mencapai target akibat gagalnya pengadaan alat pengolah sampah (pirolisis) dan kendala lahan.¹⁸ Kegagalan pada aspek infrastruktur ini, ketika berbenturan dengan

¹⁸ Ibid. Hlm.v

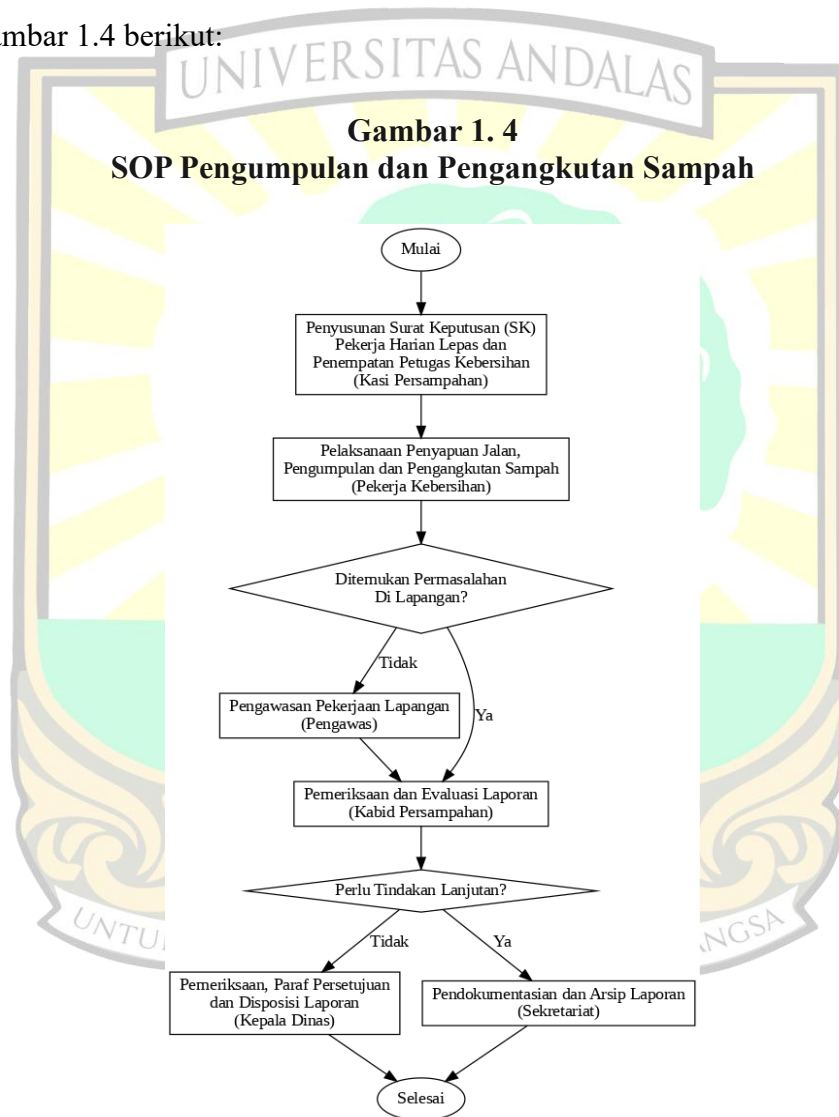
kebijakan pengurangan tenaga non-ASN (dari 173 menjadi 85 orang), menciptakan masalah yang berlapis bagi kinerja pelayanan organisasi.

Apabila dikaitkan dengan kondisi empiris pasca rasionalisasi tenaga kerja non-ASN, Data performa administratif yang tertuang dalam LKJiP tahun 2024 menunjukkan angka realisasi sebesar 81,32%, namun indikator ini dinilai belum mampu mencerminkan kompleksitas permasalahan operasional secara komprehensif. Terdapat ketidaksesuaian signifikan antara laporan formal dengan realitas di lapangan, di mana terjadi ketidakseimbangan beban kerja pegawai dan ketidaksesuaian penempatan tugas antara kualifikasi personel dengan tuntutan fungsional.

Hal ini berdampak langsung pada efektivitas layanan publik, khususnya dalam ketepatan waktu distribusi pengangkutan sampah yang memicu peningkatan keluhan masyarakat. Ketiadaan sistem kinerja pelayanan yang berbasis bukti (*evidence-based performance management*) menyebabkan Dinas PerkimLH tidak memiliki instrumen pengukuran yang memadai untuk mengidentifikasi kebutuhan penyesuaian distribusi beban kerja, penguatan kapasitas sumber daya manusia, maupun penataan alokasi anggaran yang lebih adaptif.

Tolok ukur kinerja pelayanan kebersihan secara normatif dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan di lapangan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengumpulan dan Pengangkutan Sampah yang telah ditetapkan oleh Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang. SOP tersebut mengatur tahapan kerja secara terencana dan terkoordinasi, mulai dari pengumpulan sampah di sumber dan

Tempat Penampungan Sementara (TPS) hingga pengangkutan ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA), dengan memperhatikan pembagian wilayah layanan, jadwal pengangkutan, serta penugasan petugas dan armada kebersihan guna menjamin keteraturan dan ketepatan waktu pelayanan¹⁹. Hal diatas apat dilihat pada gambar 1.4 berikut:



Sumber : Hasil Olahan Peneliti, berdasarkan dokumen SOP Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang 2022

¹⁹ Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Dinas Perumahan, *SOP Pengelolaan Sampah Kota Padang Panjang (Kumpulan Standar Operasional Prosedur)* (Pemerintah Kota Padang Panjang, 2022). Hlm.9-10

Alur pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengumpulan dan pengangkutan sampah sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.4, menggambarkan tahapan normatif pelayanan kebersihan yang dimulai dari penyusunan Surat Keputusan (SK) dan penugasan petugas kebersihan oleh Kasi Persampahan hingga tahapan akhir dari proses ini meliputi pemeriksaan, pemberian paraf persetujuan, disposisi, serta pendokumentasian laporan hingga kegiatan dinyatakan selesai.²⁰

Disamping itu, dalam konteks pasca pengurangan tenaga non-ASN yang berdampak signifikan terhadap ketersediaan sumber daya manusia di lapangan, pelaksanaan SOP pengumpulan dan pengangkutan sampah tersebut berpotensi tidak berjalan sebagaimana yang telah ditetapkan. Berkurangnya jumlah petugas operasional mengakibatkan meningkatnya beban kerja, penyesuaian frekuensi pengangkutan, serta keterbatasan kemampuan organisasi dalam memenuhi seluruh ketentuan prosedural yang tercantum dalam SOP.

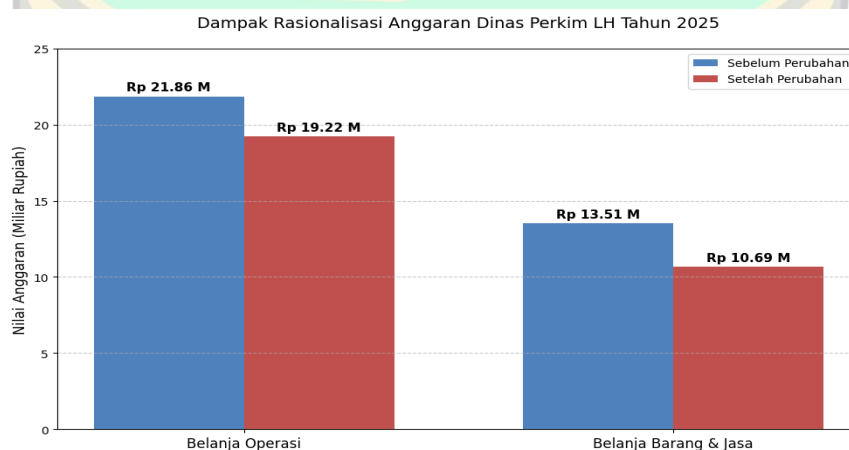
Situasi tersebut semakin kompleks dengan terjadinya restrukturisasi anggaran yang cukup signifikan di Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang. Kebijakan penghapusan tenaga non-ASN tidak hanya berdampak pada dimensi sumber daya manusia, tetapi juga tercermin secara langsung dalam perubahan struktur anggaran operasional dinas. Berdasarkan dokumen Perubahan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun Anggaran 2025, terlihat adanya pengurangan

²⁰ Ibid. Hlm.9-10

anggaran yang cukup substansial pada sejumlah pos strategis yang selama ini menjadi penopang utama operasional pelayanan kebersihan sehari-hari.

Data dalam DPA Perubahan Dinas Perkim LH Tahun Anggaran 2025 memperlihatkan adanya penurunan pada Belanja Operasi, terutama pada pos Belanja Barang dan Jasa. Pos anggaran ini selama ini berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional harian, pemeliharaan rutin sarana dan prasarana, serta pembayaran honorarium bagi tenaga pendukung kegiatan yang berstatus non-ASN²¹. Berkurangnya alokasi anggaran pada komponen tersebut mengindikasikan melemahnya kapasitas fiskal dinas untuk menjaga intensitas dan kontinuitas pelayanan kebersihan sebagaimana pada periode sebelumnya. Adapun rincian perubahan postur anggaran operasional tersebut menggambarkan secara lebih konkret tekanan fiskal yang dihadapi oleh Dinas Perkim LH:

Gambar 1. 5
Dampak Rasionalisasi Anggaran Dinas Perkim LH Tahun 2025



Sumber : Hasil Olahan Peneliti Dari Dokumen Perumahan Anggaran Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang Tahun 2025

²¹ Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Dinas Perumahan, Perubahan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Tahun Anggaran 2025 (Pemerintah Kota Padang Panjang, 2025).

Data pada Gambar 1.3 tersebut menunjukkan indikasi yang cukup serius terhadap keberlanjutan penyelenggaraan pelayanan. Pos Belanja Barang dan Jasa tercatat mengalami pengurangan yang signifikan, yakni sebesar Rp2,81 miliar atau sekitar 20,84 persen dari alokasi anggaran awal. Pemangkasan yang cukup tajam pada pos ini berdampak langsung terhadap kemampuan dinas dalam membiayai kebutuhan operasional di lapangan. Dalam praktik penganggaran pemerintah daerah, pembiayaan honorarium tenaga kebersihan harian lepas maupun tenaga pendukung kegiatan umumnya bersumber dari pos Belanja Barang dan Jasa, sehingga penurunan alokasi tersebut berpotensi mempersempit ruang gerak dinas dalam mempertahankan kapasitas pelayanan kebersihan.²²

Pengurangan alokasi anggaran tersebut secara langsung membatasi ruang gerak Dinas Perkim LH dalam merekrut maupun mempertahankan tenaga harian tambahan untuk menutupi kekurangan personel sebagai dampak penghapusan tenaga non-ASN. Kondisi ini secara rasional menjelaskan penurunan jumlah tenaga kerja dari 172 orang menjadi 85 orang, sebagaimana terungkap dalam hasil wawancara sebelumnya. Keterbatasan fiskal tersebut memunculkan apa yang dapat disebut sebagai “efek ganda”, yakni di satu sisi terjadi pengurangan signifikan jumlah personel akibat kebijakan nasional, sementara di sisi lain kapasitas dinas untuk melakukan penyesuaian operasional, seperti penambahan jam kerja atau penggunaan tenaga insidentil menjadi sangat terbatas karena tidak tersedianya dukungan anggaran yang memadai.

²² Ibid.

Selain itu, dokumen DPA turut menunjukkan penurunan volume belanja jasa tenaga kebersihan pada sejumlah kegiatan tertentu, dari semula 730 orang/hari menjadi 455 orang/hari. Temuan ini menegaskan bahwa penurunan intensitas kerja bukanlah sekadar dugaan, melainkan merupakan konsekuensi administratif yang secara sadar dirancang melalui kebijakan rasionalisasi anggaran. Dampaknya, beban kerja yang harus ditanggung oleh pegawai ASN yang tersisa menjadi semakin tidak seimbang, karena mereka dituntut untuk mempertahankan tingkat pelayanan dengan dukungan anggaran yang telah berkurang hampir seperempat dari kebutuhan yang semestinya.²³

Di luar tekanan fiskal yang tercermin dalam dokumen DPA, tantangan penyelenggaraan pelayanan kebersihan di Kota Padang Panjang juga tercermin dalam Rencana Kerja (Renja) Dinas Perkim LH Tahun 2025. Dokumen tersebut tetap menempatkan pengelolaan sampah sebagai isu strategis utama yang menuntut pencapaian standar pelayanan yang tinggi. Namun, di tengah berkurangnya tenaga non-ASN, target kinerja yang dirumuskan dalam Renja tidak mengalami penyesuaian yang berarti²⁴. Kondisi ini memunculkan adanya *performance gap*, yakni kesenjangan antara target kinerja yang ditetapkan dengan kapasitas riil sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.

Berdasarkan yang ditulis dalam Rencana Kerja (Renja) Dinas Perkim LH Tahun 2025, Pemerintah Kota Padang Panjang menetapkan target Persentase

²³ Ibid.

²⁴ Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Dinas Perumahan, *Rencana Kerja Perangkat Daerah Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Tahun 2025* (Pemerintah Kota Padang Panjang, 2025).

Sampah Terkelola sebesar 98 persen yang berdasarkan Renstra tahun 2024-2025.²⁵ Secara numerik, target tersebut memang masih menyisakan selisih dua persen dari capaian maksimal, namun pada praktiknya angka 98 persen merepresentasikan tuntutan pengelolaan hampir seluruh timbulan sampah di wilayah kota. Penetapan target yang sangat ambisius ini menempatkan organisasi pada posisi manajerial yang krusial, di satu sisi, dinas dituntut untuk mencapai tingkat kinerja yang mendekati sempurna, sementara di sisi lain, dokumen DPA justru menunjukkan terjadinya pengurangan signifikan pada belanja barang dan jasa yang lebih dari 20 persen, serta penyusutan jumlah tenaga operasional lapangan secara drastis.

Kondisi tersebut semakin menegaskan bahwa tanpa dukungan sistem kinerja pelayanan yang memadai, target yang dirumuskan dalam Renja berpotensi berhenti sebagai pencapaian normatif semata. Sebagaimana ditegaskan dalam bagian pendahuluan Renja Tahun 2025 bahwa perumusan program dan kegiatan harus didasarkan pada analisis isu strategis serta mempertimbangkan ketersediaan anggaran, maka penyesuaian strategi manajerial pasca pengurangan tenaga non-ASN menjadi suatu keharusan. Ketidakseimbangan antara tuntutan capaian kinerja yang ditetapkan dalam Renja dan keterbatasan dukungan anggaran sebagaimana tercermin dalam DPA inilah yang melatarbelakangi urgensi dilakukannya penelitian mengenai penerapan kinerja pelayanan, guna memastikan pelayanan kebersihan tetap dapat berlangsung secara optimal di tengah berbagai keterbatasan yang ada.

²⁵ Ibid. Hlm. 51-54

Selain itu, tekanan terhadap petugas ASN yang tersisa juga meningkat tajam. Dengan beban kerja yang melonjak dan jumlah personel yang terbatas, para ASN harus merangkap tugas atau memperluas cakupan area kerja mereka.

“Dan saat petugas sampahnya kurang orang maka diperbantukan dari bidang lain. Maksudnya saat bidang lain kosong, diperbantukan ke bidang lain. Jadi bidang lain ikut.”(Hasil wawancara dengan Harpendenita, staf bidang pengelolaan sampah Dinas Perkimlh Kota Padang Panjang, tanggal 22 Desember 2025).

Dampak paling terasa dari penghapusan tenaga non-ASN di lingkungan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang tampak jelas pada dimensi teknis operasional pelayanan kebersihan. Layanan yang sebelumnya relatif terjaga dalam hal keteraturan jadwal, ketepatan rute pengangkutan, serta intensitas penyapuan dan pembersihan ruang publik, kini menghadapi ketidakteraturan yang signifikan. Hal ini tidak dapat dilepaskan dari fakta bahwa sebagian besar kegiatan teknis di lapangan sebelumnya sangat bergantung pada keberadaan tenaga non-ASN sebagai operator utama armada, petugas sapu jalan, dan pengangkut sampah²⁶.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan salah satu pejabat teknis di Dinas Perkim LH, diketahui bahwa sebelum kebijakan penghapusan diberlakukan, beberapa wilayah seperti jalur utama hotel dan pusat kuliner mendapatkan layanan pengangkutan sampah hingga dua kali dalam sehari. Namun setelah rasionalisasi tenaga kerja terjadi, hanya satu kali pengangkutan yang bisa dijalankan, bahkan dalam beberapa kasus, pengangkutan tidak dilakukan hingga dua atau tiga hari.

²⁶ “Wawancara dengan Staff Bidang Kebersihan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang, Harpendenita 22 Desember 2025.”

Kondisi ini berdampak langsung pada peningkatan volume sampah menumpuk di Tempat Penampungan Sementara (TPS) serta menciptakan titik-titik sampah liar baru.

Kondisi penumpukan sampah sebagaimana yang disampaikan dalam wawancara tersebut dapat diamati secara langsung di beberapa titik lokasi di Kota Padang Panjang. Dokumentasi lapangan yang dilakukan peneliti setelah diberlakukannya kebijakan pengurangan tenaga non-ASN pada April 2025 memperlihatkan adanya penumpukan sampah di pinggir jalan dan sejumlah fasilitas umum yang tidak tertangani sebagaimana mestinya. Berikut dapat dilihat pada gambar 1.6 kondisi lapangan tersebut:

Gambar 1. 6
Foto Titik Tumpukan Sampah Liar



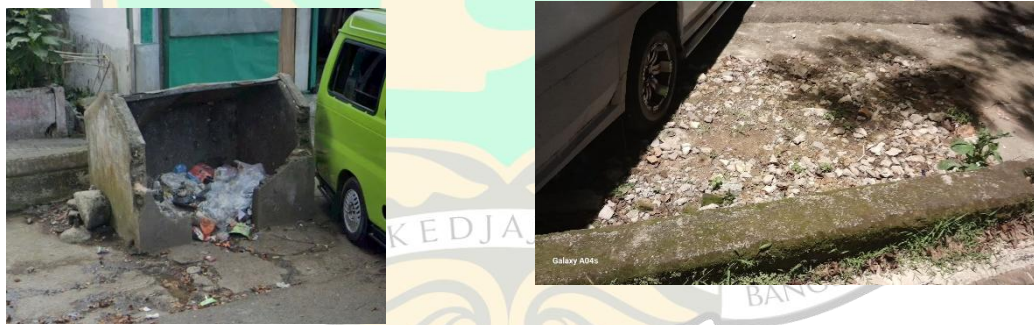
Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2025

Gambar 1.6 di atas memperlihatkan kondisi nyata penumpukan sampah yang terjadi di beberapa titik lokasi berbeda di Kota Padang Panjang, khususnya di kawasan pinggir jalan dan fasilitas umum. Penumpukan sampah di ruang-ruang publik tersebut merupakan dampak langsung dari berkurangnya frekuensi pengangkutan sampah, di mana beberapa titik yang sebelumnya mendapatkan layanan pengangkutan dua kali sehari kini hanya terlayani satu kali, bahkan dalam

beberapa kasus tidak terangkut sama sekali hingga dua hingga tiga hari. Fenomena ini secara kasat mata menegaskan bahwa pengurangan tenaga operasional yang tidak diiringi dengan strategi penyesuaian layanan yang memadai telah membawa konsekuensi langsung terhadap kualitas kebersihan ruang publik di Kota Padang Panjang.

Penumpukan sampah ini juga terjadi karena TPS yang berada pada lokasi dekat rumah tangga dibongkar atau dihilangkan. Fenomena ini dapat dilihat secara konkret di Jalan Bahder Johan, Kota Padang Panjang, di mana sebuah TPS permanen berbahan beton yang sebelumnya berfungsi sebagai titik pengumpulan sampah warga kini telah dibongkar. Kondisi sebelum dan sesudah pembongkaran TPS tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.7 berikut:

Gambar 1. 7
Kondisi TPS Permanen di Jl. Bahder Johan Kota Padang Panjang Sebelum dan Sesudah Pembongkaran



Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2025

Gambar 1.7 di atas memperlihatkan perbandingan kondisi yang sangat kontras pada lokasi yang sama di Jalan Bahder Johan, Kota Padang Panjang. Pada gambar bagian kiri, terlihat sebuah TPS permanen berbahan beton masih berdiri dan berfungsi sebagai fasilitas pengumpulan sampah bagi warga sekitar. Sementara

pada gambar bagian kanan, struktur TPS tersebut telah dibongkar sekitar akhir tahun 2025 dan tidak lagi tersedia, menyisakan area kosong berupa bebatuan dan rerumputan liar di tepi jalan.

Hilangnya infrastruktur TPS permanen ini memiliki implikasi langsung terhadap pola pembuangan sampah masyarakat di sekitar lokasi tersebut. Tanpa ketersediaan titik pengumpulan sampah yang memadai, warga tidak memiliki tempat yang jelas untuk membuang sampah rumah tangga mereka, sehingga berpotensi menciptakan titik-titik sampah liar baru di sekitar bekas lokasi TPS tersebut. Kondisi ini semakin memperparah tantangan pelayanan kebersihan yang dihadapi Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang, karena di satu sisi jumlah petugas operasional telah berkurang drastis dari 173 menjadi 85 orang, sementara di sisi lain ketersediaan infrastruktur pendukung seperti TPS juga mengalami pengurangan. Dua tekanan ini secara bersamaan menciptakan kondisi yang sangat tidak menguntungkan bagi keberlangsungan kualitas pelayanan kebersihan kota secara keseluruhan.

Di sisi kelembagaan, Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang tidak memiliki cukup waktu untuk merancang strategi transisi yang matang. Tidak adanya sistem kinerja pelayanan yang berbasis indikator juga menyulitkan dalam mengevaluasi seberapa besar dampak penurunan tenaga kerja terhadap *output* pelayanan. Akibatnya, banyak keputusan diambil secara reaktif, seperti penjadwalan ulang rute, pengalihan tugas antar unit, dan penundaan layanan kebersihan tertentu. Hal

ini mencerminkan lemahnya antisipasi kelembagaan terhadap kebijakan makro yang berdampak langsung pada operasional mikro²⁷.

Upaya untuk menanggulangi kekosongan tenaga kerja, Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang mengambil sejumlah langkah darurat, seperti merombak komposisi tim kerja menjadi hanya terdiri dari satu pengemudi dan tiga petugas operasional per armada. Bahkan, dalam beberapa kasus, pegawai dari unit taman kota dialihkan untuk membantu pengangkutan sampah. Seperti yang dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

“Jadi, untuk sekarang. Satu sopir, dan Tiga orang berdiri di belakang. Juga kadang-kadang, jika ada kekurangan petugas kebersihan maka petugas taman akan dialihkan kesana.”(Hasil wawancara dengan Harpendenita, staf bidang pengelolaan sampah Dinas Perkimlh Kota Padang Panjang, tanggal 22 Desember 2025)

Namun strategi ini tidak dapat dikatakan ideal karena beban kerja menjadi tidak proporsional dan berpotensi mengganggu fungsi unit lain. Kelelahan kerja meningkat, efisiensi menurun, dan risiko kesalahan teknis dalam operasional menjadi lebih tinggi. Tekanan kerja juga membuat motivasi ASN yang tersisa menurun karena merasa menjalankan tugas di luar uraian kerja yang telah ditetapkan.

Situasi ini secara keseluruhan mengindikasikan bahwa permasalahan teknis yang muncul pasca-penghapusan non-ASN bukan semata akibat berkurangnya jumlah personel, tetapi juga mencerminkan absennya sistem kinerja pelayanan yang tangguh dan responsif. Ketiadaan sistem monitoring, indikator kinerja, dan

²⁷ Riant Nugroho, *Public Policy 6-Edisi Revisi* (Elex Media Komputindo, 2020).

koordinasi lintas unit membuat Dinas Perkim LH berada dalam posisi rentan terhadap guncangan kebijakan dan tekanan sosial. Dalam konteks ini, transformasi menuju kinerja pelayanan yang sistematis bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan mendesak.

Pemahaman mengenai dampak pengurangan tenaga non-ASN terhadap pelayanan kebersihan, penting untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan itu sendiri dapat diukur dan dievaluasi secara objektif. Dalam konteks administrasi publik, kinerja pelayanan tidak hanya mencakup hasil kerja secara kuantitatif seperti volume sampah yang terangkut, tetapi juga dimensi kualitatif seperti ketepatan waktu, responsivitas terhadap keluhan masyarakat, serta kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Agus Dwiyanto menegaskan bahwa kinerja organisasi publik harus diukur melalui lima dimensi utama, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, yang secara bersama-sama mencerminkan sejauh mana pelayanan publik benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat²⁸.

Produktivitas pada pelayanan kebersihan dapat dilihat dari rasio antara sumber daya yang tersedia, baik jumlah personel, armada, maupun anggaran, dengan output pelayanan yang dihasilkan seperti luas area yang tersapu dan volume sampah yang terangkut. Sementara itu, kualitas layanan tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kondisi kebersihan ruang publik dan ketepatan jadwal pengangkutan sampah²⁹. Kedua dimensi ini menjadi sangat kritis untuk

²⁸ Agus Dwiyanto, *Reformasi birokrasi publik di Indonesia* (Ugm Press, 2021). Hlm. 50-51

²⁹ Ibid.

dievaluasi dalam situasi pasca pengurangan tenaga non-ASN, di mana kapasitas operasional dinas mengalami penurunan yang signifikan.

Dimensi responsivitas dalam kerangka Dwiyanto mengukur sejauh mana Dinas Perkim LH mampu merespons keluhan dan kebutuhan masyarakat terkait kebersihan secara cepat dan tepat. Dalam kondisi berkurangnya tenaga operasional, dimensi ini menjadi sangat rentan karena kapasitas dinas untuk merespons pengaduan secara cepat turut berkurang. Hal ini sejalan dengan temuan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keterbatasan personel berdampak langsung pada menurunnya daya tanggap organisasi pelayanan publik terhadap kebutuhan masyarakat³⁰.

Dimensi responsibilitas dan akuntabilitas dalam pengukuran kinerja Dwiyanto menyoroti sejauh mana Dinas Perkim LH menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan dapat mempertanggungjawabkan hasilnya kepada publik. Dalam konteks pasca pengurangan tenaga non-ASN, kedua dimensi ini menjadi penting untuk dievaluasi mengingat adanya indikasi ketidaksesuaian antara pelaksanaan SOP di lapangan dengan standar yang seharusnya dipenuhi. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara layanan wajib menyusun standar pelayanan dan menjamin pelaksanaannya secara transparan kepada masyarakat.³¹

³⁰ Ibid.

³¹ Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Legis. No. 25 (2009).

Pada layanan kebersihan, penerapan sistem kinerja dapat mencakup indikator seperti: frekuensi pengangkutan sampah per zona, rata-rata waktu respons atas komplain masyarakat, volume timbulan sampah yang terangkut, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kondisi kebersihan ruang publik. Indikator-indikator ini kemudian dimasukkan dalam sistem pemantauan rutin baik melalui aplikasi digital, laporan mingguan, maupun pelaporan langsung dari kelurahan yang memungkinkan Dinas Perkim LH mengevaluasi apakah pelayanan berjalan sesuai target atau tidak.

Berdasarkan data yang dihimpun, terdapat indikasi yang kuat bahwa kinerja pelayanan kebersihan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang mengalami tekanan yang serius pasca pengurangan tenaga non-ASN. Selain penurunan realisasi penanganan sampah dari 82,20% pada tahun 2023 menjadi 81,32% pada tahun 2024³², terjadi pula peningkatan keluhan masyarakat akibat keterlambatan pengangkutan sampah serta ketidakmampuan dinas untuk memenuhi jadwal layanan secara konsisten³³. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan yang nyata antara tuntutan kinerja yang tercantum dalam dokumen perencanaan dengan kapasitas riil organisasi di lapangan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa kebijakan penghapusan tenaga non-ASN menimbulkan dampak yang kompleks dan berlapis bagi kinerja pelayanan kebersihan di Kota Padang Panjang. Di satu sisi, kebijakan ini

³² Dinas Perumahan, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Tahun 2024*. Hlm 58

³³ “Wawancara dengan Staff Bidang Kebersihan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang, Harpendenita 22 Desember 2025.”

merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang tidak dapat dihindari. Namun di sisi lain, pengurangan drastis tenaga operasional yang tidak diiringi dengan penyesuaian kapasitas dan strategi yang memadai berpotensi menurunkan kualitas pelayanan secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian berjudul “Kinerja Pelayanan Kebersihan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Pasca Pengurangan Tenaga Non-ASN” menjadi sangat relevan untuk dilakukan, guna memberikan gambaran empiris yang komprehensif mengenai bagaimana kinerja pelayanan kebersihan berlangsung di tengah perubahan komposisi kepegawaian yang fundamental tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kinerja Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Pasca Pengurangan Tenaga Non-ASN di Kota Padang Panjang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kinerja Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Pasca Pengurangan Tenaga Non-ASN di Kota Padang Panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik melalui:

1. Pengembangan Literatur Kinerja Sektor Publik. Penelitian ini memperkaya khazanah keilmuan khususnya dalam bidang kinerja sumber daya aparatur dan kinerja pelayanan publik. Kajian ini memberikan perspektif baru mengenai bagaimana ketidakhadiran sistem pengukuran kinerja yang terstruktur dapat memengaruhi efektivitas organisasi, terutama dalam situasi krisis atau transisi kelembagaan seperti kebijakan penghapusan tenaga non-ASN.
2. Validasi Empiris dalam Konteks Lokal. Penelitian ini memberikan nilai tambah dengan menguji teori kinerja secara empiris dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia. Temuan dari studi kasus di Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang ini membuka ruang diskusi mengenai urgensi penerapan sistem kinerja yang adaptif dan berbasis bukti (*evidence-based*) dalam sektor pelayanan dasar (kebersihan) yang sering kali luput dari kajian mendalam.
3. Referensi bagi Penelitian Lanjutan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau referensi pembanding bagi peneliti selanjutnya yang hendak mengkaji dinamika kinerja, dampak rasionalisasi pegawai, serta strategi

adaptasi organisasi publik dalam menghadapi perubahan kebijakan nasional.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pemecahan masalah di lapangan, meliputi:

1. Bagi Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang (Manajerial), hasil penelitian ini dapat menjadi landasan strategis bagi pimpinan dinas dalam merumuskan kebijakan kinerja SDM pasca-pengurangan tenaga non-ASN. Rekomendasi penelitian ini difokuskan kepada penataan ulang beban kerja yang memberikan gambaran objektif untuk distribusi tugas yang proporsional bagi pegawai yang tersisa agar target kebersihan kota tetap tercapai dan strategi komunikasi internal untuk mendorong terciptanya pola komunikasi yang lebih terbuka untuk meminimalisir resistensi dan menjaga komitmen pegawai di tengah perubahan.
2. Bagi pemerintah kota padang panjang (Kebijakan), temuan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam menyusun mekanisme supervisi dan sistem insentif yang lebih responsif untuk menjaga motivasi kerja aparatur di tengah keterbatasan jumlah personel.
3. Bagi masyarakat, memberikan pemahaman kepada publik mengenai tantangan yang dihadapi pemerintah daerah dalam pengelolaan kebersihan kota, sehingga diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran kolektif dan partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga lingkungan.

4. Bagi pegawai/aparatur, sebagai bahan masukan untuk memahami posisi dan peran strategis mereka dalam organisasi, sehingga dapat meningkatkan adaptabilitas dan profesionalisme kerja meskipun terjadi perubahan komposisi kepegawaian.

