

**KINERJA PELAYANAN KEBERSIHAN OLEH DINAS
PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA PADANG PANJANG PASCA
PENGURANGAN TENAGA NON-ASN DI KOTA PADANG
PANJANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH :

TEGAR SUKMA SYUKUR

2210842032



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2026

ABSTRAK

Tegar Sukma Syukur, 2210842032, Kinerja Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang Pasca Pengurangan Tenaga Non-ASN Di Kota Padang Panjang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing oleh: Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP., M.AP dan Ratih, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 153 halaman dengan referensi 15 buku teori, 7 jurnal dan karya ilmiah, 12 dokumen, dan 5 sumber internet.

Skripsi ini merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pelayanan kebersihan oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Padang Panjang. Dilatarbelakangi oleh berlakunya kebijakan pengurangan tenaga operasional non-ASN secara drastis dari 173 orang menjadi 85 orang pada April 2025, peneliti menemukan adanya indikasi penurunan cakupan layanan dan intensitas pengangkutan di lapangan, yang diikuti dengan peningkatan keluhan dari masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori pengukuran kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang meliputi lima dimensi utama, yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data yang diperoleh di lapangan dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Serta pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber dengan proses pemilihan informan *secara purposive sampling*.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang pasca pengurangan tenaga non-ASN menunjukkan secara keseluruhan kinerja pelayanan kebersihan Dinas Perkim LH Kota Padang Panjang pasca pengurangan tenaga non-ASN belum berjalan dengan baik, karena dari lima dimensi pengukuran kinerja Dwiyanto, dua dimensi dinilai belum baik (produktivitas dan kualitas layanan), dua dimensi dinilai cukup namun belum optimal (responsivitas dan akuntabilitas), dan hanya satu dimensi yang dinilai cukup baik (responsibilitas) dengan catatan inkonsistensi prosedural yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Kebersihan, Pengelolaan Sampah, Tenaga Non-ASN

ABSTRACT

Tegar Sukma Syukur, 2210842032, Performance of Sanitation Services by the Padang Panjang City Department of Housing, Residential Areas, and the Environment Following the Reduction of Non-Civil Service Staff in Padang Panjang City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by: Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP., M.AP and Ratih, S.AP, M.AP. This thesis consists of 153 pages with references to 15 theoretical books, 7 journals and scientific papers, 12 documents, and 5 internet sources.

This thesis is a study aimed at describing and analyzing the performance of sanitation services provided by the Padang Panjang City Department of Housing, Residential Areas, and the Environment. Motivated by the implementation of a policy to drastically reduce non-civil servant operational staff from 173 to 85 by April 2025, the researcher found indications of a decline in service coverage and collection frequency in the field, accompanied by an increase in complaints from the public.

This study employs the theory of public bureaucracy performance measurement proposed by Agus Dwiyanto, which encompasses five main dimensions: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. The research method used in this study is a qualitative research method with a descriptive research design. Data obtained in the field were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. Data validity in this study was assessed using source triangulation with informants selected through purposive sampling.

This study concludes that the performance of the Padang Panjang City Public Works and Environmental Agency following the reduction in non-civil servant staff indicates that, overall, the agency's sanitation service performance has not been functioning well, as two of the five dimensions in Dwiyanto's performance measurement framework were rated as unsatisfactory (productivity and service quality), two dimensions were rated as adequate but not yet optimal (responsiveness and accountability), and only one dimension was rated as fairly good (responsibility), with the caveat that procedural inconsistencies need to be addressed.

Keywords: Performance, Public Services, Sanitation Services, Waste Management, Non-Civil Servant Staff