

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja (*Performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya (Sumber: Mahsun 2006:25).

Menurut Wibowo (2011:7) Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Riani (2013:61) kinerja adalah *job performance* / kinerja adalah tingkat produktivitas seorang karyawan, relatif pada rekan kerjanya, pada beberapa hasil dan perilaku yang

terkait dengan tugas. Kinerja dipengaruhi oleh variabel yang terkait dengan pekerjaan meliputi *role-stress* dan konflik kerja / non-kerja.

Berdasarkan beberapa definisi mengenai kinerja diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan bagian dari organisasi untuk mencapai tujuan bersama, sehingga tujuan dari kinerja akan menghasilkan organisasi yang berprestasi dengan kriteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target tertentu yang hendak di capai dan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan secara efektif.

2. Pengukuran Kinerja

Menurut Pasolong (2007:182) pengukuran kinerja pada dasarnya di gunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Gary Dessler dalam pasolong (2013: 182) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya, yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada diatas rata-rata. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja adalah menilai hasil kerja organisasi publik sudah tercapai atau belum sehingga tujuan yang di capai akan berhasil guna sesuai dengan rencana yang telah ditentukan oleh organisasi publik tersebut.

3. Tujuan Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja menurut Mardiasmo dalam Pasolong (2007:185) mempunyai 3 tujuan, yaitu:

1. Membantu memperbaiki kinerja pemerintahan agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja.
2. Pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan.
3. Mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

4. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

Menurut Mahsun (2006: 26) terdapat empat elemen pengukuran kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Menetapkan Tujuan, Sasaran dan Strategi Organisasi

Tujuan adalah pernyataan secara umum (belum secara eksplisit) tentang apa yang ingin di capai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah cara atau teknik yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran. Tujuan, sasaran, dan strategi tersebut ditetapkan dengan berpedoman pada visi dan misi organisasi. Berdasarkan tujuan, sasaran dan strategi tersebut selanjutnya dapat ditentukan indikator dan ukuran kinerja secara tepat.

2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dapat

berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*). Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. Area ini menggambarkan preferensi manajerial dengan memperhatikan variabel-variabel kunci finansial dan nonfinansial pada kondisi waktu tertentu. Faktor keberhasilan utama ini harus secara konsisten mengikuti perubahan yang terjadi dalam organisasi. Sedangkan indikator kinerja kunci merupakan sekumpulan indikator yang dapat dianggap sebagai ukuran kinerja kunci baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja unit bisnis. Indikator ini dapat digunakan ini dapat digunakan oleh manajer untuk mendeteksi dan memonitor capaian kinerja.

3. Mengukur Tingkat Ketercapaian Tujuan dan Sasaran-Sasaran Organisasi

Jika sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas, maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan.

5. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Pasolong (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan

Pada dasarnya kemampuan menurut Robbins (2002:50), adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan

tersebut dapat dilihat dari dua segi: (1) kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk kegiatan mental, dan (2) kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan.

2. Kemauan

Kemauan atau motivasi menurut Robbins (2002:208), adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: (a) pengaruh lingkungan fisik, yaitu setiap pegawai menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk bekerja, lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman, sejuk, bebas dari gangguan suara berisik dan sebaiknya ada musik. (b) pengaruh lingkungan sosial yaitu sebagai makhluk sosial dalam melaksanakan pekerjaan tidak semata-mata hanya mengejar penghasilan saja, tetapi juga mengharapkan penghargaan oleh pegawai lain, pegawai lebih berbahagia apabila dapat menerima dan membantu pegawai lain.

3. Energi

Energi menurut Jordan E. Ayan (2002:47), adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.

4. Teknologi

Teknologi menurut Gibson dkk (1997:197), adalah tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari objek atau ide. Jadi teknologi

dapat dikatakan sebagai “tindakan yang dikerjakan oleh individu atau suatu objek dengan atau tanpa bantuan alat atau alat mekanikal, untuk membuat beberapa perubahan terhadap objek tersebut.

5. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapat kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun.

6. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karena pegawai yang tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang efektif.

7. Keamanan

Keamanan pekerjaan menurut George Strauss & Leonard Sayles (1990:10), adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan daripada gaji atau kenaikan pangkat. Oleh sebab itu, tidak cukup bagi seseorang dengan hanya terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan fisik mereka dari hari kehari, tetapi mereka ingin memastikan bahwa kebutuhan mereka akan terus terpenuhi dimasa yang akan datang. Seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaan berpengaruh terhadap kinerjanya.

6. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI dalam Pasolong (2013:177) adalah ukuran kualitatif atau kuantitatif yang menggambarkan tingkat penggambaran suatu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau suatu tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*input*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefit*), dan dampak (*impacts*).

BPKP dalam Mahsun (2006:71) adalah indikator masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan agar dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, dan kebijakan, atau peraturan perundang-undangan. Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non fisik. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya pengeluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

BPKP dalam Mahsun (2006:71) menerangkan hal yang tidak jauh berbeda dengan LAN-RI yang menyatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Dwiyanto dalam pasolong (2010:178) menjelaskan

beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antar input dan output.
2. Kualitas Layanan, banyak pandangan negatif yang berbentuk mengenai organisasi publik yang muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Menurut Hersey, Blanchard dan Jhonson dalam Wibowo (2011:102) terdapat tujuh indikator kinerja:

1. Tujuan

Tujuan menunjukkan ke arah mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Kinerja individu maupun organisasi dikatakan berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

3. Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

4. Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi

memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

Dari beberapa indikator yang dikemukakan ahli tersebut, peneliti menggunakan indikator kinerja menurut Dwiyanto dalam Pasolong dalam menilai kinerja pengawasan pengelolaan limbah medis padat rumah sakit Abdul Moeloek dan rumah sakit DKT yang dilaksanakan oleh BPPLH Kota Bandar Lampung. Indikator ini digunakan oleh peneliti karena indikator ini lebih tepat jika dikaitkan dengan fokus dan rumusan masalah penelitian, mulai dari Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Dengan begitu akan didapatkan hasil pengukuran kinerja organisasi yang lebih akurat. Berikut dapat dilihat dibawah ini:

1. Indikator Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Melalui indikator ini yang menjadi

ukuran adalah produktivitas yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung untuk mengukur tingkat efektivitas dan efisiensinya. Untuk melihat produktivitas yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung dalam pengawasan pengelolaan limbah medis padat rumah sakit Abdul Moeloek dan rumah sakit DKT dapat dilihat dari input dan output.

2. Indikator Kualitas Layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan pengaduan akibat pencemaran lingkungan yang berasal dari limbah medis padat RSUDAM dan RS DKT yang merugikan masyarakat sekitar. Dalam konteks ini pelayanan yang di berikan oleh Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung kepada masyarakat sudah memenuhi kepuasan masyarakat atau sebaliknya.
3. Indikator Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Responsivitas yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung adalah pelaksanaan kegiatan dalam bidang pengawasan pengelolaan limbah medis padat rumah sakit Abdul Moeloek dan rumah sakit DKT.

4. Indikator Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas pada Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup dalam pengawasan pengelolaan limbah medis padat rumah sakit Abdul Moeloek dan rumah sakit DKT yaitu dalam melaksanakan kegiatan pengawasan yang ditugaskan oleh pemerintah pusat sesuai dengan ketentuan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
5. Indikator Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Kinerja birokrasi publik seperti Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung tidak bisa dilihat dari internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Namun sebaliknya kinerja harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik dikatakan memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

B. Tinjauan Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Menurut Bakke dan Dunsire dalam Kusdi (2009:5) Organisasi adalah suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiferensiasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan,

seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan dan sumber daya alam menjadi suatu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan tertentu manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lain dari aktivitas manusia dan sumber daya alam lingkungannya.

Griffin dalam Sule dan Saefullah (2005:4) Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu.

Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2009:43) organisasi diartikan sebagai sekumpulan orang, yang didalamnya melakukan kerjasama dengan melalui pola hubungan yang bersifat sekunder, sehingga tidak ada terikat kaitan emosional, yang terintegrasi dalam sebuah lingkungan sosial yang lebih luas, dipengaruhi oleh perubahan lingkungan, dalam rangka mencapai tujuan.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari seseorang atau sekelompok orang yang terdiri dari atasan dan bawahan yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Sehingga tujuan yang telah direncanakan bersama akan tercapai dan sesuai dengan visi misi yang telah ditentukan.

C. Tinjauan Kinerja Organisasi Publik

Menurut Wibawa, Atmosudirdjo dalam Pasolong (2010:176) Mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Menurut Wibowo (2007:4) Kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Di dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian, dan *review* atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia.

Berdasarkan pengertian kinerja organisasi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja organisasi merupakan hasil kerja organisasi dari usaha-usaha setiap kelompok organisasi untuk mewujudkan visi dan misi organisasi yang hendak di capai, sehingga tujuan tersebut akan berhasil dengan cita-cita yang telah ditetapkan sebelumnya.

D. Tinjauan Pengawasan Pengelolaan Lingkungan Hidup

1. Pengertian Pengawasan

Menurut Schermerhorn dalam Sule dan Saefullah (2005: 317) mendefinisikan pengawasan sebagai proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. (*Controlling is the process of measuring performance and taking action to ensure desired result*). Berdasarkan pengertian ini, Scermerhorn menekankan fungsi pengawasan pada penetapan standar kinerja dan tindakan yang harus dilakukan dalam rangka pencapaian kinerja yang telah ditetapkan.

Menurut atmosudirjo dalam Sukmadi (2012:83) pengertian pengawasan adalah keseluruhan dari pada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert (2000) dalam Sule dan saefullah (2005: 317) dimana menurut mereka *control* adalah *the process of insuring that actual activities conform the planed activities*. Jadi, pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktivitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Menurut Siagian (2007:125) Pengawasan merupakan salah satu tugas yang mutlak di selenggarakan oleh semua orang yang menduduki jabatan manajerial, mulai dari manajer puncak hingga para manajer rendah yang secara langsung mengendalikan kegiatan-kegiatan teknis yang diselenggarakan oleh semua petugas operasional.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan adalah proses pelaksanaan dalam melakukan kegiatan sejauh mana kegiatan yang telah dilaksanakan, apakah memenuhi standar tujuan yang ingin di capai. Sehingga ada perbaikan-perbaikan apabila kegiatan yang dilakukan belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan, maka diperlukan pengoreksian untuk dilakukan tindakan perbaikan di masa yang akan datang.

2. Tujuan Pengawasan

Dalam Sukmadi (2012:84) di kemukakan bahwa tujuan dilakukannya pengawasan yaitu:

1. Supaya proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, ketidak sesuaian, penyimpangan lainnya terjadi atas tugas dan wewenang.
3. Supaya sesuai dengan rencana atau kebijakan yang telah ditentukan.

4. Untuk mengetahui kelemahan-kelemahan pelaksanaannya.
5. Meminimalkan biaya
6. Untuk memecahkan masalah
7. Mengantisipasi Kompleksitas dari organisasi.

3. Jenis Jenis Pengawasan

Dalam Sukmadi (2012:84) pengawasan dapat dibedakan dalam beberapa jenis, yaitu:

a). Pengawasan dari dalam (*internal control*)

Pengawasan dari dalam merupakan pengawasan seseorang pemimpin kepada bawahannya, meliputi hal-hal yang cukup luas, baik pelaksanaan tugas, prosedur kerja, kedisiplinan karyawan.

b). Pengawasan dari luar (*eksternal control*)

Pengawasan dari luar berarti pengawasan yang dilakukan pihak luar. Pengawasan eksternal dapat dilakukan secara formal maupun secara informal.

c). Pengawasan Sebelum Pelaksanaan Pekerjaan (*Preventif Control*)

Pengawasan ini merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan serta ketidaksesuaian dalam pelaksanaannya. Hal ini merupakan pengawasan terbaik karena dilakukan sebelum terjadinya kesalahan, tetapi sifatnya masih prediktif.

d). Pengawasan Setelah Pelaksanaan Pekerjaan (*Reprensif Control*)

Pengawasan ini dilakukan setelah terjadinya kesalahan atau penyimpangan dalam pelaksanaannya. Dengan maksud agar tidak terjadi pengulangan kesalahan yang

sama sehingga hasilnya sesuai dengan rencana dan kebijakan yang telah ditentukan.

e). Pengawasan Mendadak

Pengawasan mendadak ini dilakukan secara mendadak untuk mengetahui pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan rencana atau tidak.

f). Pengawasan Melekat (*Waskat*)

Pengawasan melekat ini dilakukan secara intergratif mulai dari sebelum, selama, dan sesudah kegiatan dilakukan.

g). Pengawasan Langsung (*Direct Control*)

Tindakan pengawasan langsung ini dilakukan sendiri secara langsung oleh seorang pimpinan. Pimpinan tersebut memeriksa pekerjaan yang sedang dilakukan untuk mengetahui apakah dikerjakan dengan baik dan hasilnya sesuai dengan yang diinginkan.

h). Pengawasan Tidak Langsung (*Indirect Control*)

Merupakan pengawasan yang dilakukan jarak jauh maksudnya melalui laporan secara tertulis, maupun lisan dari karyawan tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil-hasil yang dicapai.

4. Hal-Hal Yang Memerlukan Pengawasan

Menurut Sukmadi (2012:88) terdapat beberapa hal yang memerlukan pengawasan, yaitu:

a). Pegawai (dapat dilihat dari adanya keluhan pegawai, produktivitas yang menurun, dan lain sebagainya).

b). Berkurangnya kas perusahaan.

- c). Banyaknya pegawai atau pekerja yang menganggar.
- d). Tidak terorganisasinya pekerjaan dengan baik
- e). Biaya yang melebihi anggaran.
- f). Adanya penghamburan dan *in-efisiensi* serta terjadi penurunan pendapatan atau profit, tetapi tidak diketahui penyebabnya.
- g). penurunan kualitas pelayanan (dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat).
- h). Ketidakpuasan.

5. Karakteristik Pengawasan Yang Efektif

Menurut Amirulah dan Budiyono (2004:307) sistem pengawasan yang efektif mempunyai karakteristik antara lain:

1. Tepat Waktu

Sistem pengawasan akan efektif jika dilakukan dengan cepat disaat penyimpangan diketahui, kerugian yang dihadapi akan semakin besar. Untuk menghindari hal ini perlu dilakukan secara rutin, tetapi untuk hal-hal yang sangat penting perlu dilakukan pengawasan di luar kontrol.

2. Dipusatkan Pada Pengendalian Strategik

Pengendalian hendaknya diarahkan pada titik-titik kunci sehingga penyimpangan dibidang ini dapat segera diketahui dan dapat dihindarkan timbulnya kegagalan pencapaian tujuan.

3. Terkoordinasi Dengan Arus Kerja Organisasi

Memperhatikan bahwa satu kegiatan akan selalu terkait dengan kegiatan lain, maka sistem pengendaliannya juga harus di koordinasikan dengan kegiatan lain yang erat hubungannya dengan kegiatan yang dilakukan pengawasan tersebut.

6. Teori Pendekatan Dalam Pengelolaan dan Pengawasan Lingkungan Hidup

Menurut Suharto (2011:7) Pengelolaan lingkungan hidup adalah upaya terpadu untuk melestarikan fungsi lingkungan hidup yang meliputi kebijaksanaan penataan, pemanfaatan, pengembangan, pemeliharaan, pemulihan, pengawasan dan pengendalian lingkungan hidup.

Menurut Budianto (2008:46) mekanisme pelaksanaan pengelolaan dan pengawasan lingkungan hidup, proses pemberlakuan harus dijadikan sebagai rangkaian akhir dari putaran pengaturan, perencanaan dan penerapan suatu sistem hukum.

Dengan demikian kesulitan dalam menerapkan pengawasan dan pengelolaan lingkungan hidup ialah tingkat kesadaran masyarakat terhadap undang-undang masih rendah, peraturan belum lengkap, tingkat kemampuan pelaksanaan undang-undang yang rendah, serta kecilnya biaya perbelanjaan.

Faktor-faktor ini harus diperhatikan agar tidak terjadi pelanggaran terhadap undang-undang lingkungan hidup. Selain itu untuk efektifitas pengawasan dan pengelolaan lingkungan hidup maka undang-undang harus ditetapkan secara adil. Bagi yang melanggar undang-undang harus membayar ganti rugi, membayar pemulihan dan lain sebagainya.

Dari penjelasan mengenai pengawasan pengelolaan lingkungan hidup dapat di tarik kesimpulan bahwa pengawasan pengelolaan lingkungan hidup harus melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan kegiatan yang akan dilaksanakan. Sehingga tidak ada penyimpangan oleh perusahaan, khususnya

dalam kegiatan usaha rumah sakit ketika melaksanakan kegiatan pengelolaan limbah medis padat rumah sakit yang bersangkutan. Karena pengelolaan limbah medis padat harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, sehingga kedepannya akan memberikan manfaat bagi lingkungan sekitar masyarakat.

E. Tinjauan Kualitas Layanan Publik

Sinambela dkk dalam Pasolong (2010:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari (1) *transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) *akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir dalam Pasolong (2010:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang diberikan oleh pemberi pelayanan yang

mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan kinerja organisasi pelayanan publik, jika suatu organisasi dalam mencapai tujuan yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh suatu organisasi tersebut.

F. Tinjauan Tentang Limbah Medis Padat

1. Pengertian Limbah Medis Padat

Dalam Suharto (2011:9) Limbah medis padat termasuk kedalam kategori limbah bahan beracun dan beracun (B3) karena sifat dan konsentrasinya atau jumlahnya baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mencemarkan, merusak lingkungan hidup dan dapat membahayakan lingkungan hidup, kesehatan kelangsungan hidup manusia serta makhluk hidup lainnya.

2. Bagian Limbah Medis Padat

Dalam Suharto (2011:135) Limbah medis padat termasuk bahan bekas alat-alat kedokteran yang dikhawatirkan mengandung mikroba patogen dan virus. Limbah medis padat seperti jarum suntik, botol infus, pisau bedah (scalpel), dan botol gelas. Bahan limbah medis tersebut jika tidak dikelola sesuai dengan peraturan yang berlaku akan mengancam kesehatan dan keselamatan masyarakat sekitar. Oleh karena itu sebelum dibuang ketempat pembuangan sampah harus dikelola dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

3. Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun, berdasarkan peraturan pemerintah tersebut bahwa dalam pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun diantaranya yaitu limbah medis padat yang mengandung penyakit dari pasien yang menderita penyakit menular. Maka dalam pengelolaan limbah medis padat harus di bakar dan dihancurkan dengan alat yang dinamakan incinerator.

Berdasarkan penjelasan mengenai limbah medis padat bahwa limbah medis padat merupakan limbah bahan berbahaya dan beracun harus dikelola dengan alat yang dinamakan insinerator di rumah sakit yang bersangkutan. Dalam pengelolaan limbah medis padat harus mendapatkan pengawasan dari pihak yang berwenang seperti BPPLH Kota Bandar Lampung, karena limbah medis padat merupakan limbah yang mengancam kesehatan masyarakat sekitar jika dalam cara pengelolaan limbah medis padat di buang secara sembarang oleh oknum tertentu seperti dari kegiatan usaha rumah sakit. Maka dalam pelaksanaan pengawasan oleh BPPLH terkait limbah medis padat harus lebih optimal dalam menjalankan tugas dan fungsi bagi keselamatan masyarakat sekitar pembuangan limbah medis padat.

G. Kerangka Pikir

Badan Pengelolaan Dan Pengendalian Lingkungan Hidup merupakan badan yang ditunjuk oleh pemerintah untuk pengawasan pembuangan limbah medis di Kota Bandar Lampung. Dalam melakukan tindak pengawasannya, yaitu dengan turun

lapang dan melihat dampak pembuangan limbah medis yang terjadi di Kota Bandar Lampung. Pengawasan yang dilakukan oleh Badan pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup (BPPLH) Kota Bandar Lampung yaitu rumah sakit yang ada di tengah pemukiman masyarakat, pencemaran lingkungan yang bersumber dari pengelolaan limbah medis padat rumah sakit tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan masih terus di temukan, maka harus segera di tegakan hukum oleh pemerintah pusat.

Untuk melihat sejauh mana keberhasilan pengawasan yang dilakukan oleh BPPLH tersebut maka dilakukan penilaian kinerja terhadap BPPLH Kota Bandar Lampung dalam pengawasan pengelolaan limbah medis padat rumah sakit. Dalam melakukan penilaian kinerja tersebut digunakan indikator kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2010:178) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, merupakan indikator yang tepat untuk digunakan dalam melihat kinerja pengawasan pengelolaan limbah medis padat RSUDAM dan RS DKT yang dilaksanakan oleh BPPLH Kota Bandar Lampung.

Indikator produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output. Melalui indikator ini yang menjadi ukuran input adalah kompetensi SDM, dana atau anggaran biaya, serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam pengawasan pengelolaan limbah medis padat RSUDAM dan RS DKT yang dilaksanakan oleh BPPLH Kota Bandar Lampung. Kemudian yang menjadi ukuran output dalam indikator produktivitas ini adalah Badan Pengelolaan dan pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung yaitu

dalam menjalankan rencana program kerja dan kegiatan yang telah direncanakan sesuai dengan harapan dan tujuan bersama.

Indikator kualitas Layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan pengaduan akibat pencemaran lingkungan yang berasal dari limbah medis padat RSUDAM dan RS DKT yang merugikan masyarakat sekitar. Dalam konteks ini pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung kepada masyarakat sudah memenuhi kepuasan masyarakat atau sebaliknya.

Indikator responsivitas dalam penelitian ini adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Menurut peneliti, responsivitas dalam penelitian ini adalah Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung dalam merespon dan lebih memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat dan mengembangkan program-program terkait masalah pengelolaan limbah medis padat RSUDAM dan RS DKT.

Indikator Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Responsibilitas pada Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup dalam pengawasan pengelolaan limbah medis padat rumah sakit Abdul Moeloek dan rumah sakit DKT yaitu dalam melaksanakan kegiatan pengawasan yang ditugaskan oleh pemerintah pusat sesuai dengan ketentuan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.

Indikator akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Kinerja birokrasi publik seperti Badan Pengelolaan dan Pengendalian Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung tidak bisa dilihat dari internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Namun sebaliknya kinerja harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik dikatakan memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Bagan 2.1. Kerangka Pikir

