

## **ABSTRAK**

### **MANAJEMEN PELAYANAN KEBERSIHAN**

**(Studi Pengelolaan Sampah di Wilayah Tanjung Karang Pusat Tahun 2013)**

**Oleh**

**CORIE MAHARANI**

Pelaksanaan manajemen pelayanan kebersihan merupakan suatu upaya pemerintah dalam menangani persoalan sampah yang semakin meningkat dan beragam khususnya di wilayah Tanjung Karang Pusat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan manajemen pelayanan kebersihan yang dilaksanakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan selaku *leading sector* yang berwenang dalam pengelolaan sampah. Dalam mengungkap permasalahan ini, peneliti menggunakan teori fungsi manajemen milik Henry Fayol dan beberapa teori penunjang lainnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan dan di wilayah Tanjung Karang Pusat.

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen di dalam Dinas Kebersihan dan Pertamanan menggunakan model manajemen tradisional, namun beberapa aspek di dalam fungsi manajemen belum berjalan cukup optimal, sebab di masing-masing fungsi tersebut masih ada permasalahan yang harus diperbaiki yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan kebersihan belum berjalan optimal. Selain itu, ditemukan beberapa faktor penyebab terhambatnya pelaksanaan manajemen pelayanan kebersihan yaitu pada aspek kendala internal mutu sumber daya manusia dalam praktik manajemen pelayanan kebersihan yang masih minim dikarenakan latar belakang pendidikan baik pegawai maupun satgas dilapangan masih rendah sehingga sulit menyerap perintah dari atasan. Selain itu, pengelolaan sampah yang masih minim turut menjadi faktor penghambat. Faktor penyebab selanjutnya adalah pada aspek kendala eksternal ditemukan permasalahan pada budaya masyarakat yang masih kurang kesadarannya dalam menjaga kebersihan lingkungan.

Kata Kunci: manajemen pelayanan kebersihan