

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Dalam pertumbuhan dan perkembangan sebuah kota, kebersihan merupakan salah satu indikator yang menjadi penunjang kemajuan sebuah kota. Kota yang bersih melambangkan keseriusan pemerintah setempat dalam upaya melestarikan dan memelihara kota. Hal ini tidak hanya mencerminkan komitmen mereka dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya, namun juga berdampak pada kemajuan ekonomi dan sosial kota tersebut.

Salah satu contoh nyata dari dedikasi pemerintah ini adalah Kota Makassar, yang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga kebersihan dan keindahan kotanya. Kota Makassar telah beberapa kali meraih penghargaan Adipura, termasuk tiga Piala Adipura di tahun 2015, 2016, dan 2017, serta sertifikat Adipura di tahun 2018 dan 2019 (Pemerintah Kota Makassar, 2024). Setelah sempat absen dari daftar penerima Adipura selama beberapa tahun, Kota Makassar kembali meraih penghargaan Adipura pada tahun 2023-2024 yang menandakan kembalinya komitmen pemerintah kota dalam menjaga kebersihan dan lingkungannya. Hal ini tentu saja tidak lepas dari dukungan masyarakat, pemerintah dan terutama di balik peran para petugas kebersihan.

Untuk menjaga kebersihan lingkungan perkotaan khususnya di sepanjang jalan raya, pemerintah kota harus didukung oleh sumber daya yang memadai. Salah satu sumber daya yang paling krusial adalah sumber daya manusia, dalam hal ini adalah para pekerja petugas kebersihan yang biasanya tergabung dalam Satuan Tugas (satgas) kebersihan dimana mereka berperan sebagai ujung tombak untuk mempertahankan dan menjaga kebersihan suatu kota. Di Kota Makassar sendiri, sampah dan kebersihan jalanan ditangani oleh petugas kebersihan yang orang awam lebih mengenal dengan nama pasukan orange. Pekerjaan ini tidak mudah untuk dilakukan karena setiap hari mereka harus membersihkan jalan-jalan dan sekitarnya dari sampah sampai ke sudut Kota Makassar.

Guna memperkuat sistem pelayanan publik yang efektif, Pemerintah Kota Makassar melalui Peraturan Walikota Makassar Nomor 32 Tahun 2023 menetapkan pembentukan dan pengelolaan Tenaga Pendukung Non-ASN sebagai Laskar Pelayan Publik Berintegritas, atau yang dikenal masyarakat sebagai program Laskar Pelangi. Dalam regulasi tersebut, petugas kebersihan dikategorikan sebagai Laskar Pelangi Operasional 24 Jam, khususnya dalam bidang operasional kebersihan dan keindahan (Pasal 5 ayat (4) huruf b), dengan penugasan mencakup pemeliharaan kebersihan jalan dan drainase. Tenaga ini ditempatkan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sesuai dengan keahliannya dan proses penempatannya berpedoman pada analisis kebutuhan tenaga kerja di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Petugas ini

bekerja tanpa batas waktu tetap, bergantung pada kebutuhan lapangan, sehingga memerlukan ruang fleksibilitas dalam pelaksanaan tugas mereka.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas kebersihan seringkali menghadapi situasi-situasi yang kompleks: misalnya, peningkatan volume sampah akibat kegiatan masyarakat, keterbatasan alat kebersihan, kondisi cuaca yang ekstrim, hingga distribusi personil yang tidak merata. Ketika sumber daya memadai, petugas kebersihan memiliki kebebasan untuk mengambil keputusan yang lebih efektif, seperti menentukan area prioritas yang harus dibersihkan terlebih dahulu, terutama saat menghadapi peningkatan volume sampah. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya dapat memaksa mereka untuk mengabaikan beberapa area atau mengurangi frekuensi pembersihan, yang berdampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan. Dalam kasus lain misalnya, kondisi cuaca panas ekstrem atau hujan deras, petugas kebersihan harus mengambil keputusan cepat untuk menyesuaikan waktu mulai bekerja atau memilih lokasi yang lebih aman terlebih dahulu agar tidak membahayakan keselamatan kerja. Dalam hal ini, mereka dapat menunda pembersihan pada area terbuka yang rawan banjir atau genangan, dan memprioritaskan area yang lebih kering atau padat aktivitas masyarakat.

Dalam konteks ini, mereka dituntut untuk melakukan diskresi, yakni kebebasan bertindak dalam mengambil keputusan teknis tertentu yang tidak selalu tercantum secara eksplisit dalam *Standar Operational Procedure* (SOP). Diskresi ini memungkinkan mereka untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan memastikan bahwa layanan kebersihan tetap efektif, meskipun dalam batasan kebijakan yang ada.

Diskresi, dalam konteks *street-level bureaucracy*, merupakan elemen kunci yang memungkinkan penyedia layanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk mengambil keputusan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan warga (Lipsky, 1980). Hal ini memungkinkan mereka untuk menyesuaikan penerapan kebijakan dan prosedur standar dengan konteks spesifik setiap kasus, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya, struktur organisasi, atau bahkan seberapa jauh pengawasan langsung dari atasan mereka (Lipsky, 1980). Chang dan Brewer (2022) juga menekankan bahwa diskresi memberikan fleksibilitas yang sangat penting bagi para pekerja di garis depan untuk menjembatani kesenjangan antara kebijakan formal dan realitas di lapangan.

Namun, fleksibilitas ini juga menimbulkan potensi risiko, termasuk ketidakkonsistenan dalam penerapan kebijakan dan potensi bias atau ketidakadilan jika tidak dikelola dengan baik dan diawasi secara efektif. Seperti yang dijelaskan oleh Basah (1997), "*freies ermessen*" atau diskresi adalah kebebasan untuk bertindak berdasarkan inisiatif sendiri, tetapi harus sesuai dengan hukum dan tidak boleh mengarah pada penyalahgunaan wewenang. Misalnya, dalam konteks petugas kebersihan, terkait penggunaan alat pelindung diri (APD), petugas kebersihan diwajibkan menggunakan APD sebagai tindakan preventif terhadap risiko kesehatan yang berkaitan dengan pekerjaannya, seperti paparan kuman, bakteri, dan bahan berbahaya lainnya. Namun, dalam praktiknya, terdapat situasi di mana petugas kebersihan mungkin memilih untuk

tidak menggunakan APD tersebut. Misalnya, ketika mereka bekerja di area yang dianggap aman atau saat cuaca sangat panas, mereka mungkin merasa bahwa penggunaan APD dapat mengganggu kenyamanan kerja mereka. Dalam konteks ini, penggunaan diskresi dapat berfungsi sebagai *double-edged sword*; dimana meskipun memberikan kekeliruan dalam pengambilan keputusan, diskresi juga dapat menyebabkan pelanggaran aturan yang seharusnya tidak diikuti, yang pada gilirannya dapat merugikan kualitas layanan dan keselamatan.

Terkait hal ini, kebijakan publik memainkan peran sentral dalam mengarahkan tindakan pemerintah dan menentukan bagaimana diskresi dijalankan. Kebijakan publik yang merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat harus berfungsi sebagai acuan bagi pemerintah dalam melaksanakan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Harris et al., 2023). Dalam pandangan Lipsky (1980), kebijakan publik tidak hanya ditentukan di tingkat formulasi, tetapi juga diimplementasikan oleh individu-individu yang berada di garda terdepan, yang dikenal dengan *street-level bureaucrats*. Menurut Lipsky (1980), para birokrat ini memegang peranan penting dalam implementasi kebijakan publik karena mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat dan seringkali menjadi wajah pemerintah di mata masyarakat. Diskresi yang dimiliki oleh birokrat tingkat jalanan memungkinkan mereka untuk menyesuaikan kebijakan dengan kondisi dan kebutuhan spesifik yang mereka hadapi di lapangan. Hal ini mengarah pada pemahaman bahwa kebijakan publik tidak hanya merupakan hasil dari keputusan politik, tetapi juga merupakan produk dari interaksi antara kebijakan formal dan praktik di lapangan.

Lipsky (1980) menekankan bahwa kebijakan publik seringkali bersifat ambigu dan tidak lengkap, sehingga memberikan ruang bagi para birokrat tingkat jalanan untuk menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan sesuai dengan situasi yang mereka hadapi. Dalam konteks ini, keputusan yang dibuat oleh pejabat di tingkat jalanan dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan pengalaman masyarakat. Salah satu contoh dari fenomena ini adalah diskresi yang dimiliki oleh petugas kebersihan dalam mengimplementasikan kebijakan kebersihan kota, misalnya ketika prosedur standar petugas kebersihan hanya mengintruksikan untuk menjaga kebersihan kawasan jalan utama dan lingkungan umum, tanpa menjelaskan secara rinci batas wilayah, urutan prioritas, atau prosedur saat terjadi tumpukan sampah berlebih akibat pesta warga yang menyebabkan volume sampah melonjak drastis. Dalam situasi seperti ini, petugas kebersihan di lapangan harus mengambil keputusan sendiri, misalnya: apakah mereka bisa memilih untuk lembur, mengganti rute, atau memprioritaskan area publik yang ramai terlebih dahulu. Tindakan ini meskipun tidak persis sesuai dengan prosedur standar, namun dilakukan agar pelayanan kebersihan tetap berjalan dan masyarakat tidak terganggu.

Dalam perspektif teori *street-level bureaucracy* yang dikemukakan oleh Lipsky (1980), petugas kebersihan dapat dikategorikan sebagai birokrat jalanan karena mereka merupakan pelaksana kebijakan publik yang bekerja langsung di lapangan, meskipun mereka tidak selalu melakukan kontak verbal dengan warga. Dalam konteks ini, interaksi

tidak selalu dimaknai secara komunikatif, melainkan dalam bentuk pelayanan nyata dan representasi simbolik pemerintah. Petugas kebersihan menjadi wajah pemerintah dalam urusan kebersihan kota, sehingga keputusan-keputusan mikro yang mereka ambil setiap harinya merupakan bentuk implementasi kebijakan publik di tingkat paling bawah. Mereka memiliki diskresi, sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, yaitu ruang untuk mengambil keputusan berdasarkan situasi nyata di lapangan, seperti memprioritaskan area pembersihan tertentu, menyesuaikan waktu kerja, atau memilih metode kerja sesuai kondisi di lapangan. Inilah yang membuat mereka masuk dalam kategori *street-level bureaucrats*: bekerja di garis depan, menghadapi keterbatasan sumber daya, tekanan waktu, dan ambiguitas kebijakan, serta melakukan interpretasi terhadap aturan untuk memastikan pelayanan tetap berjalan.

Berbeda dengan birokrat lain yang seringkali mendapatkan sorotan, petugas kebersihan sebagai *street-level bureaucrats* justru seringkali terabaikan dalam kajian akademik maupun kebijakan. Padahal, mereka berperan vital dalam menjaga kesehatan lingkungan, sanitasi, dan citra kota. Ketika kebersihan kota terganggu, dampaknya langsung dirasakan oleh publik melalui menurunnya kualitas udara, peningkatan penyakit, hingga kesan kota yang kumuh. Oleh karena itu, memfokuskan penelitian pada petugas kebersihan menjadi penting untuk mendalami dinamika kerja mereka serta bagaimana diskresi diterapkan dalam konteks tersebut.

Dalam studi klasiknya, Maynard-Moody dan Musheno (2003) memberikan gambaran tentang kewenangan dan otonomi yang dimiliki oleh birokrat tingkat jalanan seperti polisi, guru dan konselor dalam pengambilan keputusan. Mereka menemukan bahwa birokrat tingkat jalanan seringkali dihadapkan pada dilema antara memenuhi tuntutan kerja yang ditetapkan oleh atasan dan menjalankan keleluasaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mereka seringkali menemukan kondisi di mana kebijakan formal terkadang bersifat ambigu dan tidak memadai, para birokrat tingkat jalanan ini mengisi celah tersebut dengan membuat keputusan berdasarkan situasi yang terjadi di lapangan. Misalnya, petugas polisi memilih antara memperingatkan atau menilang pelanggar yang mereka dapati, guru menyesuaikan metode pengajaran kepada muridnya, dan konselor menafsirkan pedoman layanan sosial sesuai kebutuhan klien mereka. Hal ini mempertegas bahwa kebijakan publik pada akhirnya dijalankan oleh individu-individu ini, bukan hanya oleh perumusan di tingkat atas.

Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Maliki (2021) yang memberikan gambaran mengenai peran diskresi birokrat dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Bontoa, Kabupaten Maros. Penelitian ini menunjukkan bahwa birokrat jalanan, khususnya pendamping PKH, berperan sebagai mediator antara pemerintah dan masyarakat untuk memastikan bahwa program tersebut dapat diterima oleh sasaran yang tepat. Ia menunjukkan bahwa para pendamping menggunakan diskresi mereka untuk memfasilitasi keluarga penerima manfaat dalam mengakses layanan sosial dasar, seperti pendidikan dan kesehatan, serta menyelesaikan masalah yang muncul selama pelaksanaan. Misalnya, mereka mempermudah persyaratan

dokumen keluarga berpenghasilan rendah atau menangani kendala administratif tak terduga agar bantuan sosial dapat tepat sasaran dan tidak terhambat birokrasi.

Lebih lanjut, penelitian oleh Hasanah (2019) di Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar mengungkapkan bahwa *street-level bureaucrats* dalam pelayanan kesehatan, seperti *Home Care*, seringkali dihadapkan pada dilema antara memenuhi tuntutan pelayanan yang cepat dan responsif dengan keterbatasan sumber daya yang tersedia. Diskresi yang diambil oleh mereka memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, meskipun terkadang harus mengatasi keterlambatan dan keluhan dari klien. Hal ini menunjukkan bahwa diskresi bukan hanya sekedar kewenangan, namun juga merupakan respon terhadap kondisi dan tantangan yang dihadapi dalam bidang pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, keputusan yang diambil oleh *street-level bureaucrats*, rutinitas yang mereka jalani, dan perangkat yang mereka ciptakan untuk mengatasi ketidakpastian dan tekanan pekerjaan secara efektif membentuk kebijakan publik yang mereka terapkan (Hasanah, 2019).

Dalam konteks petugas kebersihan, beberapa penelitian empiris di Indonesia menguatkan bahwa mereka bekerja di bawah beban kerja dan risiko yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Zainul et al. (2021) di Kota Balikpapan memberikan gambaran mendalam tentang risiko yang dihadapi oleh penyapu jalan, termasuk kecelakaan, gangguan pendengaran, dan paparan kuman dan bakteri dari sampah yang mereka bersihkan. Studi ini menunjukkan bahwa petugas kebersihan bekerja dalam kondisi ekstrem, seperti cuaca panas dan lingkungan yang bising, yang dapat memperparah beban kerja mereka. Dengan mengidentifikasi 19 potensi bahaya dan 11 potensi risiko, penelitian ini menyoroti tantangan signifikan yang dihadapi oleh petugas kebersihan dalam melaksanakan tugas mereka.

Temuan serupa ditemukan dalam studi Baihaqi (2021) di Kota Banda Aceh, yang menekankan bahwa petugas kebersihan menghadapi risiko yang cukup besar, termasuk kecelakaan lalu lintas dan dampak negatif terhadap kesehatan pernafasan akibat paparan debu dan polusi. Studi ini, bersama dengan studi oleh Zainul et al. (2021), memberikan konteks yang lebih luas tentang bagaimana kondisi kerja yang sulit dapat mempengaruhi kemampuan petugas kebersihan untuk menggunakan diskresi secara efektif.

Selain itu, studi Sumardiyono et al. (2023) di Kota Surakarta mengidentifikasi beban kerja sebagai penyebab utama kelelahan kerja pada penyapu jalan. Temuan ini menegaskan bahwa beban kerja yang tinggi dapat mengurangi kapasitas fisik dan mental petugas kebersihan, yang selanjutnya dapat membatasi penggunaan diskresi mereka dalam menghadapi situasi yang dinamis dan tidak dapat diprediksi. Penelitian Asmardayanti et al. (2021) di Kota Medan juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara beban kerja fisik dan stres kerja, yang menambah kompleksitas tantangan yang dihadapi penyapu jalan.

Kondisi-kondisi tersebut menggambarkan bahwa pekerjaan petugas kebersihan berada di ruang kerja yang penuh ketidakpastian, tekanan, dan keterbatasan. Dalam

situasi ini, mereka dituntut untuk membuat keputusan secara cepat dan mandiri, misalnya menentukan area prioritas, menyesuaikan penggunaan alat pelindung diri sesuai kondisi cuaca, atau memodifikasi pola kerja agar layanan tetap berjalan di tengah keterbatasan personil dan sarana. Maka dari itu, praktik kerja mereka mencerminkan bentuk dari penggunaan diskresi yang bersifat operasional dan kontekstual. Diskresi menjadi alat penting bagi mereka untuk menjembatani kesenjangan antara kebijakan ideal dan realitas kerja yang sehari-hari mereka lakukan. Hal ini sejalan dengan pemikiran Lipsky (1980) bahwa ketika terdapat ambiguitas kebijakan dan keterbatasan sumber daya, *street-level bureaucrats* memegang keleluasaan mereka untuk memilih tindakan terbaik sesuai situasi, sehingga tindakan informal mereka seringkali menjadi kebijakan *de facto* di lapangan. Dengan demikian, tindakan diskresi oleh petugas kebersihan bukanlah penyimpangan dari kebijakan, melainkan bagian tak terpisahkan dari bagaimana kebijakan itu dijalankan di tingkat paling bawah.

Dengan demikian, penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa diskresi merupakan elemen penting dalam praktik birokrasi di tingkat lapangan. Diskresi tidak hanya memungkinkan birokrat untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan publik di lapangan.

Berangkat dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesenjangan utama pada penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada kurangnya kajian yang mendalam dan eksplisit mengenai penggunaan diskresi dalam konteks *street level bureaucracy*, dalam hal ini adalah petugas kebersihan. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek keselamatan dan kesehatan kerja, atau pada risiko-risiko yang dihadapi oleh petugas kebersihan tanpa mengaitkannya secara langsung dengan diskresi pada petugas kebersihan. Oleh karena itu, penulis mengajukan penelitian sebagai berikut: “Bagaimana penggunaan diskresi yang dilakukan oleh petugas kebersihan di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar dalam melaksanakan pekerjaannya?”. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan agar dapat memahami bagaimana diskresi petugas kebersihan beroperasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana dinamika kerja petugas kebersihan dan implikasinya terhadap kebijakan pengelolaan kebersihan di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, serta memberikan rekomendasi perbaikan kebijakan dan peningkatan kesejahteraan para petugas kebersihan, sehingga tercipta lingkungan perkotaan yang lebih bersih dan sehat.

I. 2 Tinjauan Teori

I.2.1 Konsep Diskresi

Lipsky (2010) membedakan dua cara untuk memahami istilah “*street-level bureaucracy*”. Pertama, ia menyamakan *street-level bureaucracy* dengan “layanan publik

yang biasanya berinteraksi dengan warga.” Dalam konteks ini, semua guru, polisi, dan pekerja sosial di lembaga-lembaga publik dapat dianggap sebagai birokrat tingkat jalanan tanpa kualifikasi tambahan (Lipsky, 2010). Kedua, dalam definisi yang lebih spesifik, Lipsky (2010) menambahkan bahwa *street-level bureaucracy* merujuk pada “pekerjaan pelayanan publik dengan jenis tertentu, yang dilakukan dalam kondisi tertentu.” Dalam hal ini, *street-level bureaucracy* berinteraksi dengan warga saat menjalankan tugasnya dan memiliki keleluasaan untuk menjalankan wewenangnya (Lipsky, 2010).

Street-level bureaucracy sebagaimana dijelaskan oleh Winter (2002) merupakan bidang pekerjaan yang berinteraksi langsung dengan warga dalam menerapkan dan mengimplementasikan kebijakan publik. *Street-level bureaucrats* ini merupakan aktor penting dalam proses implementasi kebijakan karena kebijakan hanya sebuah kertas jika tidak diimplementasikan atau disampaikan oleh aparat birokrasi kepada warga (Winter, 2002)

Beberapa penulis lain juga mengajukan definisi yang lebih sempit mengenai *street-level bureaucracy* dengan melihat jenis pekerjaan yang masuk dalam kategori *street-level bureaucrats*. Sebagai contoh, Maynard-Moody dan Portillo (2010) merujuk pada berbagai profesi, seperti petugas pengadilan, pemeriksa pajak, pengawas bangunan, dan operator panggilan darurat 911. Sedangkan menurut Denhardt dan Denhardt (2015), birokrat di garis depan adalah mereka yang bekerja sebagai dokter, guru, pekerja sosial, petugas polisi, atau pekerja garis lini depan yang berhubungan dengan publik.

Lipsky (1980) menjelaskan bahwa dalam *street-level bureaucracy* dimana sebagai pengambil keputusan, *street-level bureaucrats* memiliki tanggung jawab untuk menerjemahkan kebijakan yang seringkali masih ambigu ke dalam tindakan nyata. Mereka seringkali harus dituntut untuk responsif, namun disisi lain mereka terkendala oleh beban kerja yang tinggi, sumber daya yang terbatas, dan tuntutan yang kompleks (Lipsky, 1980). Sehingga agar pelayanan dapat berjalan efektif atau dapat dilakukan apa adanya, *street-level bureaucrats* biasanya melakukan upaya-upaya kontrol untuk mengatasi dan menanggulangi masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya (*coping*). Hal ini menciptakan kesenjangan antara kebijakan tertulis dan kebijakan yang diimplementasikan, sehingga *street-level bureaucrats* harus menyeimbangkan antara tuntutan untuk mematuhi prosedur birokrasi dan kebutuhan untuk menyediakan layanan yang responsif (Lipsky, 1980).

Karena adanya keterbatasan-keterbatasan yang sering muncul pada saat pelaksanaan pelayanan yang sulit untuk diidentifikasi dan dihindari, penggunaan diskresi oleh *street-level bureaucrats* menjadi penting. Seperti yang dijelaskan dalam Astuti (2009) bahwa diskresi merupakan syarat untuk menjalankan pemerintahan yang efektif dan efisien. Ia menegaskan bahwa dalam pelayanan publik, kewenangan diskresi yang tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan atau kebijakan tertentu terkadang diperlukan dan bahkan dapat bertentangan dengan peraturan yang ada. Kewenangan

diskresi diperlukan karena tidak ada undang-undang atau peraturan yang mampu mengantisipasi setiap kejadian dan akibat yang tidak diinginkan. Tindakan diskresi yang dilakukan oleh pejabat birokrasi tidak lain adalah untuk menyelesaikan masalah yang timbul, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, meskipun terdapat diskresi dalam pengambilan keputusan, hal ini seringkali terhambat oleh aturan yang ada dan tekanan-tekanan manajerial. Selain itu, kendala yang dihadapi, ditambah dengan tuntutan yang terus menerus untuk memenuhi ukuran kinerja, membuat *street-level bureaucrats* membatasi cara-cara yang dapat mereka gunakan untuk menggunakan diskresi. Dengan demikian, meskipun ada potensi untuk beradaptasi dan berinovasi, realitas di lapangan seringkali menghalangi implementasi yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan individu.

Konsep diskresi biasanya dipahami sebagai bentuk keleluasaan birokrat dalam mengimplementasikan kebijakan di tingkat pelayanan publik atau level operasional pelayanan. Menurut Evans (2013), diskresi dipahami sebagai kebebasan atau pilihan yang dapat dilakukan oleh seorang pekerja dalam konteks tertentu. Salah satu karakteristik penting dari pekerjaan birokrat garis depan adalah keleluasaan mereka dalam implementasi kebijakan.

Konsep diskresi merupakan inti dari tantangan Lipsky (1980) terhadap teori kebijakan *top-down*. Diskresi didefinisikan sebagai ruang di antara aturan hukum di mana para aktor memiliki kebebasan untuk memilih tindakan, Lipsky (1980). Ruang ini ada karena tujuan kebijakan seringkali tidak jelas, rincian kebijakan belum final sebelum diimplementasikan, dan *street-level bureaucrats* dituntut untuk tanggap terhadap tantangan kompleks yang dihadapi klien.

Dalam konteks negara Indonesia, diskresi secara umum dipahami sebagai keleluasaan pengambilan keputusan dan tindakan yang dimiliki oleh pejabat publik dalam menjalankan tugasnya, khususnya ketika berhadapan dengan situasi yang tidak sepenuhnya diatur oleh regulasi formal. Hal ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pasal 1 Ayat 9, diskresi didefinisikan sebagai keputusan dan/atau tindakan yang ditetapkan dan/atau dilakukan oleh pejabat pemerintahan dalam hal peraturan perundang-undangan tidak memberikan pilihan, tidak mengatur, tidak lengkap, atau tidak jelas, dan/atau stagnasi pemerintahan. Diskresi diperlukan sebagai solusi untuk mengatur peristiwa atau kejadian yang tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hal ini memungkinkan lembaga negara untuk menangani kasus atau permasalahan secara cepat dan tepat, tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan berbelit-belit. Dalam konteks hukum administrasi negara, diskresi memberikan keleluasaan kepada pejabat publik untuk mengambil keputusan dalam situasi yang tidak diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan (Taufiqurrahman, 2024). Namun, keputusan yang diambil harus tetap memenuhi asas legalitas dan tidak boleh bertentangan dengan hukum yang berlaku. Keseimbangan antara fleksibilitas dalam pengambilan keputusan dan ketaatan pada prinsip-prinsip hukum adalah kunci untuk mengelola diskresi secara efektif.

Meskipun demikian, dalam konteks penelitian ini, pemaknaan diskresi yang digunakan tidak merujuk pada pendekatan legalistik semata, melainkan mengacu pada pendekatan yang dikembangkan oleh Lipsky (1980) dalam teori *street-level bureaucracy* yang memandang diskresi sebagai ruang praktis yang muncul akibat keterbatasan/ambiguitas kebijakan dan kompleksitas sosial yang dihadapi birokrat garis depan, sehingga mereka memiliki keleluasaan dalam menentukan jenis, kuantitas, dan kualitas sanksi dan penghargaan selama implementasi kebijakan. Sebagai contoh, sejauh mana seorang petugas polisi dapat memutuskan untuk memberikan denda di tempat atau tidak; sejauh mana seorang guru dapat memutuskan apa dan bagaimana cara mengajar siswa. Dalam konteks ini, diskresi bukan sekedar kebebasan legal, tetapi merupakan hasil dari tuntutan untuk menyeimbangkan antara aturan yang kaku dan kebutuhan responsif masyarakat yang dinamis.

Evans (2010) mencatat bahwa diskresi bagi para pekerja menunjukkan tingkat kebebasan yang mereka miliki dalam konteks tertentu. Ia mengamati bahwa seorang pejabat publik menggunakan diskresi ketika batas-batas efektif dari kekuasaannya membuatnya bebas untuk memilih di antara berbagai tindakan atau tidak bertindak. Metafora yang paling tepat untuk menggambarkan definisi standar diskresi ini adalah "lubang donat" dari Dworkin (1977), yang didefinisikan sebagai "area yang dibiarkan terbuka oleh sabuk yang membatasi di sekelilingnya." Dengan kata lain, diskresi, baik yang diberikan maupun yang digunakan, menciptakan ruang pengambilan keputusan yang efektif bagi pejabat publik untuk bermanuver dalam konteks di mana terdapat peraturan dan regulasi.

Buffat (2015) menambahkan dimensi penting dalam pengertian diskresi dengan menekankan perbedaan antara diskresi yang diberikan dan diskresi yang digunakan. Diskresi yang diberikan mengacu pada kebebasan yang secara formal diizinkan oleh kebijakan dan prosedur, sedangkan diskresi yang digunakan adalah sejauh mana petugas benar-benar menggunakan kebebasan tersebut dalam praktiknya. Dalam banyak kasus, meskipun petugas mungkin memiliki diskresi yang diberikan, faktor-faktor seperti tekanan dari atasan, budaya organisasi, ketersediaan sumber daya, dan mekanisme akuntabilitas dapat menghalangi mereka untuk menggunakan diskresi tersebut secara efektif. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis tidak hanya seberapa besar diskresi yang diberikan kepada *street-level bureaucrats*, tetapi juga bagaimana mereka menggunakannya dalam konteks pekerjaan sehari-hari.

Senada dengan itu, Dunér dan Nordström (2006) mendefinisikan diskresi sebagai kekuasaan untuk mengambil keputusan secara bebas atau keleluasaan untuk memilih dalam batas-batas hukum tertentu. Dalam penelitiannya, mereka menggabungkan kerangka analisis yang menggabungkan konsep diskresi dari Lipsky (1980) dengan dua bentuk kekuasaan, yaitu kekuasaan struktural dan kekuasaan intensional. Kekuasaan struktural mengacu pada batasan-batasan yang ditetapkan oleh hukum, struktur organisasi dan kebijakan yang membatasi ruang gerak manajer dalam membuat keputusan. Sementara itu, kekuasaan intensional merujuk pada kemampuan individu untuk memengaruhi proses pengambilan keputusan berdasarkan tujuan dan

niat pribadi, termasuk bagaimana mereka menafsirkan dan menerapkan aturan sesuai dengan kondisi yang mereka hadapi. Dengan menggunakan kerangka ini, mereka menganalisis bagaimana manajer menavigasi antara kebebasan profesional dan batasan struktural dalam pekerjaan sehari-hari. Namun kerangka ini kurang relevan jika diterapkan pada konteks diskresi birokrat tingkat bawah yang tidak memiliki otonomi profesional atau ruang interpretasi kebijakan seperti yang dimiliki oleh manajer.

Lebih jauh lagi, Zhang et al. (2020) membahas bagaimana diskresi profesional dapat dikembangkan dan dipengaruhi dalam konteks *street-level bureaucrats*. Diskresi profesional merujuk pada kemampuan *street-level bureaucrats* untuk membuat keputusan berdasarkan penilaian profesional mereka dalam situasi yang kompleks dan tidak sepenuhnya diatur oleh kebijakan formal. Dalam hal ini, diskresi bukan sekedar kebebasan bertindak, tetapi juga mencakup tanggung jawab untuk menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan klien. Zhang et al. (2020) menemukan bahwa diskresi profesional dipengaruhi oleh tiga faktor: pertama, kepemimpinan transformasional dimana gaya kepemimpinan yang menginspirasi dan memotivasi karyawan untuk melampaui kepentingan pribadi demi tujuan organisasi. Kedua, kemampuan pembelajaran organisasi yang mana organisasi yang mendorong pembelajaran internal dan refleksi kolektif membantu *street-level bureaucrats* dalam mengembangkan penilaian profesional yang lebih baik. Ketiga, Jenis organisasi dimana struktur dan budaya organisasi mempengaruhi sejauh mana kepemimpinan transformasional dan pembelajaran organisasi dapat mempengaruhi diskresi profesional.

Studi ini menunjukkan bahwa dengan menciptakan mekanisme pembelajaran profesional, *street-level bureaucrats* dapat meningkatkan diskresi profesional mereka yang pada gilirannya dapat menjembatani kesenjangan antara aturan layanan publik di tingkat kebijakan dan kebutuhan praktik di lapangan. Namun, kerangka ini juga kurang relevan jika diterapkan pada konteks diskresi *street-level bureaucrats* khususnya petugas kebersihan sebagai subjek dalam penelitian ini. Hal ini karena konsep diskresi profesional yang dikemukakan oleh Zhang et al. (2020) berlandaskan pada peran profesional *street-level bureaucrats* yang dituntut untuk menggunakan penilaian dan keahlian profesional dalam menghadapi situasi kompleks dan seringkali ambigu. Sementara itu, pekerjaan petugas kebersihan umumnya bersifat operasional dan jarang menuntut mereka untuk melakukan penilaian profesional dalam pengambilan keputusan yang kontekstual mereka hadapi di lapangan sehingga konsep ini kurang aplikatif dalam menjelaskan praktik diskresi dalam pekerjaan sehari-hari mereka.

Dalam konteks penelitian ini, Evans dan Harris (2004) memberikan kerangka kerja yang lebih luas untuk memahami diskresi dengan menekankan bahwa diskresi bukanlah fenomena yang berdiri sendiri, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi, yaitu;

1. Kebutuhan yang dinamis

Faktor pertama yang membentuk ruang diskresi berakar pada karakteristik mendasar dari pekerjaan *street-level bureaucrats*. Mereka bekerja

dalam konteks di mana mereka harus berurusan dengan individu-individu yang memiliki kebutuhan yang beragam, tidak dapat diprediksi, bervariasi, unik, dan dinamis. Diskresi merupakan aspek fundamental dari *street-level bureaucrats* karena sifat pekerjaannya yang membutuhkan adaptasi terus-menerus. Situasi yang dihadapi seringkali terlalu kompleks untuk disesuaikan dengan aturan yang telah ditetapkan, sehingga mengharuskan mereka untuk merespons dengan cara yang berbeda sesuai dengan masalah yang dihadapi. Dalam konteks petugas kebersihan, dinamika ini dapat muncul dari situasi lapangan yang berubah-ubah, misalnya saat menghadapi lonjakan sampah yang tidak terduga akibat acara publik, bencana kecil (seperti pohon tumbang), atau adanya aktivitas warga yang menyebabkan beban kerja tidak merata. Selain itu, lingkungan kerja mereka melibatkan interaksi antar individu yang seringkali tidak terpantau secara detail, sehingga memberikan ruang bagi mereka untuk mengambil keputusan secara mandiri. *Street-level bureaucrats* bekerja sebagai individu dalam lingkungan yang tidak teramati (dan seringkali tidak dapat diamati), yang semakin memperluas ruang gerak mereka untuk melakukan diskresi.

2. Ambiguitas dan kontradiksi dalam kebijakan

Faktor kedua muncul dari konteks kebijakan yang seringkali tidak jelas dan kontradiktif dari *street-level bureaucrats*. Aturan dan norma organisasi dapat membatasi dan memberikan otonomi kepada mereka. Aturan-aturan ini seringkali menyederhanakan tujuan-tujuan yang kompleks dan saling bertentangan. *Street-level bureaucrats* sering dihadapkan pada kebutuhan untuk menginterpretasikan peraturan dan prosedur yang ada, dan dalam proses penerapannya, mereka secara efektif terlibat dalam pembuatan kebijakan. Dalam situasi tertentu di mana tidak ada kebijakan atau aturan yang spesifik, mereka dapat mengambil inisiatif untuk merumuskan kebijakan mereka sendiri. Ketidakjelasan dalam tujuan lembaga dapat muncul karena mencerminkan dorongan yang saling bertentangan dari orang-orang yang dilayaninya. Ketidakjelasan dan kurangnya ukuran kinerja yang jelas dalam birokrasi tingkat bawah dapat mempengaruhi pengalaman kerja karyawan serta kemampuan manajer untuk mengendalikan kebijakan. Dalam situasi kerja petugas kebersihan, mereka seringkali bekerja di antara regulasi yang kurang jelas dan spesifik. Misalnya, mereka diharapkan untuk menjaga kebersihan seluruh area dalam waktu kerja tertentu, tetapi tidak selalu diberikan instruksi rinci tentang prioritas area mana yang harus dibersihkan terlebih dahulu, atau bagaimana menanggapi permintaan langsung dari warga setempat yang tidak ada dalam standar pelayanan kerja mereka. Ambiguitas ini memberi ruang diskresi dalam pengambilan keputusan mikro dimana petugas kebersihan tidak hanya menafsirkan aturan secara fleksibel, tetapi juga secara tidak langsung membuat kebijakan dalam praktik sehari-hari melalui urutan kerja yang mereka tentukan sendiri.

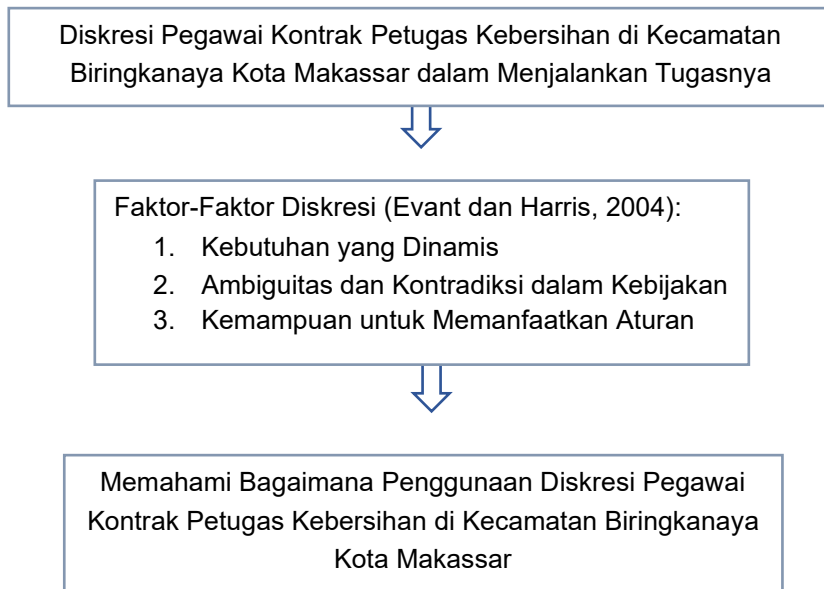
3. Kemampuan untuk memanfaatkan aturan

Faktor ketiga yang membangun ruang diskresi adalah konsekuensi logis dari dua faktor sebelumnya. Kebebasan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas, ditambah dengan keleluasaan yang muncul akibat kebingungan, konflik, atau kesalahpahaman akan aturan atau kebijakan, memungkinkan *street-level bureaucrats* untuk beroperasi dengan cara-cara yang mungkin bertentangan atau melanggar tujuan organisasi. Mereka dapat menyesuaikan perilaku mereka untuk menghindari akuntabilitas. *Street-level bureaucrats* memiliki berbagai strategi yang dapat mereka gunakan untuk menghindari pengawasan, termasuk mengendalikan arus informasi ke atas, memanfaatkan spesifikasi pekerjaan yang ada, dan mengeksploitasi ketergantungan manajemen pada kinerja mereka. Implikasinya cukup signifikan dimana keputusan sehari-hari para *street-level bureaucrats*, rutinitas yang mereka kembangkan, dan mekanisme yang mereka ciptakan untuk mengatasi ketidakpastian dan tekanan kerja secara efektif menjadi kebijakan publik yang mereka terapkan-yang seringkali sangat berbeda dengan kebijakan formal. Artinya, diskresi adalah komponen yang tidak dapat direduksi dari pekerjaan *street-level bureaucrats*, sebuah elemen yang tidak dapat dihilangkan oleh para manajer, tidak peduli seberapa ketatnya sistem kontrol dan pengawasan mereka. Contohnya dalam praktik keseharian petugas kebersihan, mereka juga dapat memanfaatkan ruang-ruang ambigu dalam sistem kerja untuk menyesuaikan perilaku mereka baik secara produktif atau bahkan secara manipulatif. Misalnya, karena pengawasan di lapangan yang cenderung longgar, mereka mungkin akan memilih untuk mempercepat pembersihan di suatu area agar memiliki waktu istirahat yang lebih lama. Meskipun tampak sederhana, tindakan-tindakan ini secara tidak langsung membentuk rutinitas kebijakan mereka di tingkat operasional. Dalam praktiknya pula, diskresi ini tidak dapat sepenuhnya dikendalikan oleh manajer/pengawas mereka, karena keputusan mikro seperti kapan mulai bekerja, area mana yang dibersihkan terlebih dahulu, dan seberapa bersih dianggap cukup bersih, semuanya merupakan keputusan yang ada dalam kendali langsung individu di lapangan.

Dengan demikian, meskipun pekerjaan para petugas kebersihan bersifat mekanistik, kerangka dari Evant dan Harris (2004) membantu mengungkapkan bahwa dalam pekerjaan yang sangat operasional pun diskresi tetap ada meski dalam bentuk mikro. Diskresi ini tetap berfungsi sebagai alat adaptasi teknis terhadap kondisi kerja yang ambigu, tidak terawasi, dan dinamis.

Untuk melihat bagaimana penggunaan diskresi oleh pegawai kontrak penyapu jalanan di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, penulis menggunakan teori dari Lipsky (2010) yaitu teori *Street-Level Bureaucracy* dengan melihat faktor-faktor diskresi yang diidentifikasi oleh Evant dan Harris (2004)

Berikut kerangka pikir dalam penelitian ini,



1.1 kerangka pikir penelitian

I.3 Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan menjelaskan bagaimana penerapan diskresi yang dilakukan oleh petugas kebersihan di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar dalam menjalankan pekerjaannya.

I.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis pada bidang administrasi publik, khususnya mengenai kajian diskresi dalam konteks pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang bagaimana diskresi dipraktikkan dalam konteks lapangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Temuan ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan diskresi dan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi beberapa pihak, antara lain:

- a. Pemerintah Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan

dan strategi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan dan pengawasan terhadap penggunaan diskresi oleh petugas kebersihan.

- b. Petugas Kebersihan: Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih baik bagi petugas kebersihan mengenai penggunaan diskresi yang bertanggung jawab dan akuntabel.
- c. Masyarakat: Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal pelayanan kebersihan.
- d. Kalangan Akademisi: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan diskresi, pelayanan publik, dan manajemen pemerintahan.

BAB II

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Kecamatan Biringkanaya Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan dan berfokus pada analisis bagaimana penggunaan diskresi pegawai kontrak petugas kebersihan saat menjalankan pekerjaannya.

II.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menekankan pada pemahaman secara mendalam mengenai makna, pengalaman, dan sudut pandang subjek penelitian. Data yang dikumpulkan bersifat deskriptif dan interpretatif, bukan berupa angka-angka statistik. Pendekatan ini relevan digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana petugas kebersihan di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar menggunakan diskresi dalam menjalankan tugasnya, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan dan tindakan mereka. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas situasi dan konteks sosial yang memengaruhi praktik diskresi. Dengan demikian, pendekatan ini akan menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan holistik terhadap fenomena yang diteliti.

II.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus deskriptif. Pemilihan studi kasus didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin memahami secara intensif fenomena diskresi petugas kebersihan dalam konteks spesifik Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. Studi kasus, menurut Yin (2018), sangat tepat digunakan untuk meneliti fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata. Studi kasus deskriptif dalam penelitian ini akan berfokus untuk menggambarkan secara rinci bagaimana diskresi dilakukan oleh petugas kebersihan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau membuat generalisasi yang luas, melainkan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam dan kaya konteks tentang fenomena yang diteliti di lokasi tertentu.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Kriteria pemilihan informan didasarkan pada pengalaman kerja, jabatan, dan

akses terhadap informasi yang berkaitan dengan praktik diskresi petugas kebersihan. Jumlah informan akan ditentukan berdasarkan prinsip kejenuhan data, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika data yang diperoleh tidak memberikan informasi baru yang signifikan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Petugas kebersihan: orang-orang yang dipilih berdasarkan pengalaman dan pengetahuan mereka tentang kebijaksanaan dalam pekerjaan sehari-hari, sebanyak 7 orang.
2. Pengawas lapangan: orang yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pengelolaan petugas kebersihan, sebanyak 3 orang.
3. Kepala seksi kebersihan Kecamatan Biringkanaya: orang yang memiliki wewenang dan pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur kebersihan di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, sebanyak 1 orang.

Total Informan: 11 orang

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik:

1. Observasi Partisipan

Peneliti melakukan observasi partisipan di lapangan untuk mengamati secara langsung aktivitas petugas kebersihan dalam menjalankan tugasnya. Observasi dilakukan secara sistematis dengan menggunakan catatan lapangan yang rinci, meliputi waktu, lokasi, aktivitas petugas, dan interaksi dengan lingkungan sekitar. Observasi partisipan memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi praktik diskresi.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Pertanyaan berfokus pada analisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi dari diskresi yang dimiliki oleh petugas kebersihan dalam menjalankan tugasnya. Wawancara direkam dan di transkrip untuk analisis lebih lanjut. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam dan lebih rinci dari sudut pandang informan.

3. Tinjauan dokumen

Peneliti mengkaji dokumen-dokumen yang relevan, seperti peraturan daerah tentang kebersihan, pedoman operasional petugas kebersihan, dan laporan kinerja petugas kebersihan. Telaah dokumen memberikan informasi tambahan yang mendukung data dari hasil observasi dan wawancara, serta memberikan konteks yang lebih luas tentang kebijakan dan peraturan yang berlaku.

II.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) dalam Sugiyono, (2017), yang terdiri dari tiga tahap utama:

1. Pengumpulan Data

Tahap ini telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, meliputi observasi partisipan, wawancara mendalam, dan telaah dokumen. Data yang dikumpulkan berupa catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen pendukung.

2. Reduksi Data

Data yang telah terkumpul akan direduksi melalui proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstrakan. Proses ini bertujuan untuk menyaring data yang relevan dengan fokus penelitian dan menghilangkan data yang tidak diperlukan. Reduksi data dilakukan secara sistematis dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama dan pola-pola yang muncul dari data.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi akan disajikan dalam bentuk narasi yang sistematis dan terorganisir. Penyajian data dapat berupa uraian deskriptif, tabel, atau diagram, yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan penafsiran data. Penyajian data akan difokuskan pada tema-tema utama yang telah diidentifikasi.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah data disajikan, peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan temuan-temuan yang telah diidentifikasi. Kesimpulan akan dikaitkan dengan teori dan literatur yang relevan. Proses verifikasi dilakukan untuk memastikan akurasi dan validitas temuan dengan cara membandingkan temuan dengan data yang telah dikumpulkan, dan melakukan triangulasi data dari berbagai sumber.

II.3.4 Validasi dan Reabilitas Data

1. Validasi Data

Validasi data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan validitas dan akurasi data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, keabsahan data akan dijaga melalui strategi triangulasi data yang merupakan teknik pengumpulan data dari berbagai sumber dan metode untuk menguji konsistensi informasi. Dalam penelitian ini, triangulasi akan dilakukan melalui tiga sumber data: (a) wawancara mendalam dengan petugas kebersihan, pengawas, dan kepala bidang kebersihan; (b) observasi partisipan di lokasi kerja petugas kebersihan; dan (c) telaah dokumen berupa perda, juklak, dan laporan kinerja petugas kebersihan. Dengan membandingkan data dari ketiga sumber tersebut, peneliti dapat menguji kredibilitas dan konsistensi informasi yang diperoleh.

Perbedaan informasi akan ditelusuri lebih lanjut untuk memahami konteks dan nuansa yang berbeda. Kesamaan informasi dari berbagai sumber akan memperkuat validitas temuan.

2. Reabilitas Data

Reliabilitas data dalam penelitian kualitatif mengacu pada konsistensi data yang dikumpulkan. Tidak seperti penelitian kuantitatif yang mengukur reliabilitas dengan koefisien reliabilitas (misalnya Cronbach's alpha), dalam penelitian kualitatif, reliabilitas diukur melalui konsistensi proses pengumpulan dan analisis data, serta sejauh mana temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Para ahli menegaskan pentingnya transparansi dan auditabilitas dalam memastikan kualitas reliabilitas data.

Beberapa ahli, seperti Lincoln dan Guba (1985) mendefinisikan reliabilitas dalam konteks kualitatif sebagai dependabilitas, yaitu sejauh mana temuan penelitian dapat dipercaya dan konsisten jika penelitian tersebut diulangi oleh peneliti lain atau pada waktu yang berbeda. Seluruh proses dalam penelitian ini, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis data, hingga penulisan laporan, akan didokumentasikan secara rinci dan sistematis. Dokumentasi ini meliputi pedoman wawancara, catatan lapangan, transkrip wawancara, catatan analisis data, dan keputusan-keputusan yang diambil selama proses penelitian. Jejak audit ini memungkinkan peneliti lain untuk menelusuri proses penelitian dan menilai konsistensi dan transparansi temuan. Hal ini meningkatkan kepercayaan terhadap keandalan temuan penelitian.