

Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengangkutan Sampah PT. Sacor Mandiri Jaya Di Komplek Perumahan *Greentown* Bengkulu

Albertus L. Setyabudhi*¹, Larisang², Sabam M. Hutauruk³

^{1,2,3}Jln. Teuku Umar Lubuk Baja, Telp 0778 425 391 Fax 458394 Batam 29432

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, STT Ibnu Sina, Batam

e-mail: *abyan@stt-ibnusina.ac.id, ²Larisang01@yahoo.co.id, ³1310128425022@stt-ibnusina.ac.id

Abstrak

Penelitian yang berjudul “Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengangkutan Sampah PT. Sacor Mandiri Jaya di Komplek Perumahan Greentown Bengkulu” bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. SMJ dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam pelayanan pengangkutan sampah memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan PT. SMJ. Penelitian ini mengukur 5 variabel kualitas jasa yakni : Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles. Hasil dari metode Importance Performance Analysis (IPA) bahwa pelayanan pengangkutan sampah PT. Sacor Mandiri Jaya dari 70 kartu keluarga memiliki interval 80% - 100% (kategori sangat puas). Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atau kurang pentingnya masyarakat, tidak memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat perumahan komplek greentown bengkong. Artinya atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat perumahan komplek greentown telah dilaksanakan dengan baik tetapi pelaksanaannya belum sesuai harapan. Karena kepuasan masyarakat perumahan komplek greentown bengkong terhadap pelayanan pengangkutan sampah PT. Sacor Mandiri Jaya perlu dipertahankan pelaksanaannya.

Kata kunci—Kepuasan Masyarakat, Pelayanan pengangkutan sampah dan PT. Sacor Mandiri

Abstract

The study, entitled "Analysis of Customer Satisfaction from Waste Disposal by PT. Sacor Mandiri Jaya in Greentown Bengkulu Housing" aims to determine the satisfaction of the community to services provided by PT. SMJ and the factors that influence customer satisfaction. In the service of waste disposal gives an encouragement to the community to establish strong ties with PT. SMJ. This study measures 5 service quality variables: Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Tangibles. The results of the method of Importance Performance Analysis (IPA) that the waste transport service of PT. Sacor Mandiri Jaya from 70 family cards has an interval of 80% - 100% (very satisfied category). While the factors that affect the satisfaction of the community or the lack of importance of the community, do not provide full service to the community housing greentown bengkong. This means that the attributes that are considered important by the greentown community housing has been implemented well but the implementation has not been as expected. Due to the satisfaction of the greentown bengkong housing to the service waste disposal by PT. Sacor Mandiri Jaya needs to be maintained.

Keywords—customer satisfaction, waste disposal, and PT. Sacor Mandiri Jaya

1. PENDAHULUAN

Lingkungan hidup di Indonesia menyangkut tanah, air dan udara yang sudah diatur oleh undang-undang yang ada dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Khususnya lingkungan hidup yang terjadi di kota Batam yaitu mengenai persampahan, sampah rumah tangga, sampah industri yang menjadi masalah karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan kebiasaan kebersihan yang menjadikan hidup bersih sehat demi kesehatan.

PT. Sacor Mandiri Jaya selaku perusahaan yang bekerja sama dengan pemerintah Kota Batam untuk melayani pengangkutan masalah sampah di Kota Batam khususnya di kompleks perumahan *greentown* kecamatan Bengkulu adalah dengan jumlah 70 kartu keluarga yang selama ini kami layani selama 5 tahun. Untuk itu kami melayani masyarakat dengan mengangkut sampah dalam waktu satu minggu dua kali dengan rata-rata berat sampah yaitu 2.800.000kg / 2,8 ton, yang harus diangkut dari tong sampah oleh PT. Sacor Mandiri Jaya. Dan selama 5 tahun tersebut, PT. Sacor Mandiri Jaya belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen di perumahan *greentown* kecamatan Bengkulu.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut terutama dalam pengangkutan sampah, PT. Sacor Mandiri Jaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat kompleks perumahan *greentown* untuk pelayanan pengangkutan sampah. Untuk melaksanakan tugas tersebut salah satu fungsi PT. Sacor Mandiri Jaya adalah pengawasan dan pengendalian teknis dibidang kebersihan dan keindahan, sehingga mewujudkan kebersihan kompleks perumahan *greentown* dalam menghadapi kendala. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam suatu penelitian dengan judul “Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengangkutan Sampah PT. Sacor Mandiri Jaya di Komplek Perumahan *Greentown* Bengkulu”.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Tujuan Masalah

Dalam penelitian ini tujuan masalah yang akan dilakukan adalah di kompleks perumahan *green town*, yaitu untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi PT. SMJ dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, kemudian perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Metode Pengumpulan Data

2.1.1. Observasi

Dilakukan dengan cara mengamati secara langsung obyek penelitian yang ada di bengkel Yamaha Graha Auto Perkasa untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari obyek yang diteliti.

2.1.2. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung pada obyek penelitian, dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak PT. Graha Auto Perkasa.

2.1.3. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara langsung kepada responden.

2.1.4. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan cara melihat data atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini

2.2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dapat mengukur

apa yang ingin di ukur. Tingkat ketepatan atau validitas instrument adalah tingkat kemampuan instrument penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrument dalam pengukuran variabel dapat digunakan untuk mengukur secara cermat mengenai topik yang dibahas. Tinggi rendahnya validitas suatu angket dihitung dengan teknik korelasi product momen dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][\sum y^2 - (\sum Y)^2]}$$

Dimana : r_{xy} = koefisien korelasi antara variable X dan Y
 N = jumlah sample
 X = nilai total atribut
 Y = nilai dari variable

2.3. Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana konsistensi dari suatu instrument penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliable apabila jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Hasil uji ini akan dinyatakan dalam koefisien alpha, yang berkisar antara angka 0 s/d 1. Semakin mendekati 1 sebuah alat ukur dikatakan semakin reliable dan sebaliknya. Kemudian membagi tingkat reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut : jika alpha atau r hitung 0,8 - 1,0 = reliabilitas baik, 0,6 - 0,799 = reliabilitas diterima, kurang dari 0,6 = reliabilitas kurang baik

2.4. Importance Performance Analysis

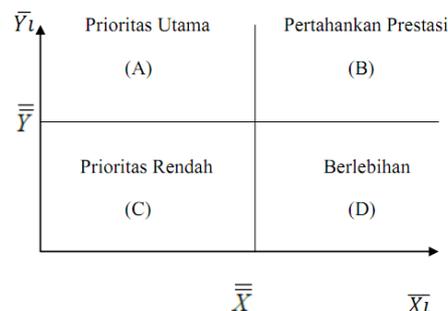
Adalah suatu pengetahuan teoritis yang diperoleh atau disusun dengan cara yang khas atau khusus, yaitu melakukan observasi eksperimentasi, penyusunan teori, penyimpulan, eksperimentasi, observasi dan demikian seterusnya kait-mengkait antara cara yang satu dengan cara yang lain. analisis John Amartila dan John C James (dalam Supranto 1997:239) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan *importance performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau pelanggan terhadap suatu pelayanan. Metode ini yang dipergunakan untuk menganalisis data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengangkutan sampah PT. Sacor Mandiri Jaya di komplek perumahan *greentown* bengkong adalah metode *Importance and Performance Analysis*.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja perusahaan sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan konsumen. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = skor penilaian kinerja perusahaan
 Yi = skor penilaian kepentingan konsumen

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius Matrix IPA

Keterangan :

A = Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

B = Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Pelanggan merasa sangat puas.

C = Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D = Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengolahan Data dan Pembahasan

PT. Sacor Mandiri Jaya memulai bisnisnya pada tahun 2007 di kota Batam yang bergerak dalam bidang pelayanan yaitu pengangkutan sampah. Lokasi PT. Sacor Mandiri Jaya sendiri berada di komplek perumahan *greentown* Blok C No.8 kota Batam, dan komplek perumahan *greentown* ini termasuk daerah tempat pengangkutan sampah. Penyusunan kuesioner pendahuluan yaitu berisi atribut-atribut pertanyaan hasil dari observasi dengan melakukan penelitian langsung dilokasi komplek perumahan *greentown* dan pengelompokan atribut berdasarkan 5 variabel yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangible.

3.2. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan PT. SMJ secara keseluruhan berdasarkan atribut pertanyaan. Berdasarkan Tabel 1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan terlihat bahwa variabel tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sudah memenuhi harapan masyarakat mulai dari yang memiliki persentase terendah sampai persentase tertinggi, sehingga akan diketahui urutan prioritas atribut-atribut pelayanan pengangkutan sampah PT. Sacor Mandiri Jaya yang seharusnya dilakukan atau perbaikan terhadap kepentingan dan kinerja pada atribut-atribut pelayanan pengangkutan sampah PT. Sacor Mandiri Jaya yang dianggap belum memenuhi kepuasan masyarakat

Tabel 1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

NO	PERNYATAAN	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
D	Assurance (Jaminan)			
1	Pegawai dapat dipercaya mengenai kualitas pekerjaanya	306	280	91,50%
A	Tangible (Bukti Fisik)			
2	Pegawai berpakaian seragam dan sopan	315	292	92,69%
B	Reliabilitas (Keandalan)			
3	Pegawai selalu tepat waktu dalam	309	291	94,17%
A	Tangible (Bukti Fisik)			
4	PT. SMJ memiliki peralatan modern dan	305	288	94,42%
C	Responsiviness (Daya tanggap)			
5	Masyarakat mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari PT. SMJ	311	294	94,53%

E	Emphaty (Empati)			
6	Pegawai memahami kebutuhan/keinginan masyarakat	300	284	94,66%
C	Responsiviness (Daya tanggap)			
7	PT. SMJ memberikan pelayanan dengan cepat	296	283	95,60%
B	Reliabilitas (Keandalan)			
9	Pegawai membersihkan sampah hingga bersih	324	311	95,99%
C	Responsiviness (Daya tanggap)			
8	Masyarakat merasa nyaman, aman (tidak khawatir) berinteraksi dengan kebersihan	290	289	99,65%

3.3. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil dari perhitungan diagram kartesius mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yaitu :

1. Kuadran A

Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat perumahan komplek *greentown* telah dilaksanakan dengan baik tetapi pelaksanaannya belum sesuai harapan. Sehingga atribut-atribut yang termasuk kuadran ini menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerjanya. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah : (1) PT. SMJ memiliki peralatan modern dan memadai untuk mendukung kegiatannya sebesar 94,43%, (7) Pegawai dapat dipercaya mengenai kualitas pekerjaannya 91,50%

2. Kuadran B

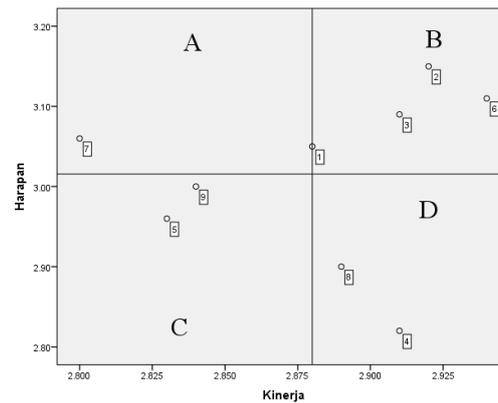
Kuadran B menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat perumahan komplek *greentown* telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak manajemen PT. Sacor Mandiri Jaya, sehingga masyarakat menyatakan sangat puas. Dalam kondisi seperti ini pihak manajemen PT. Sacor Mandiri Jaya diharuskan mempertahankan pelayanan yang diterima oleh masyarakat perumahan komplek *greentown* bengkong. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah : (2) Pegawai berpakaian seragam dan sopan 92,69%, (3) Pegawai selalu tepat waktu dalam pengangkutan sampah 94,17% dan (6) Masyarakat mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari PT. SMJ 94,53%

3. Kuadran C

Menunjukkan atribut kepuasan masyarakat perumahan komplek *greentown* yang berada di kuadran ini dinilai sangat penting bagi masyarakat sedangkan pelaksanaannya biasa atau cukup. Atribut tersebut adalah : (5) PT. SMJ memberikan pelayanan dengan cepat 95,60%, (9) Pegawai memahami kebutuhan/keinginan masyarakat 94,66%

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukan masyarakat kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggapnya kurang penting tetapi sangat memuaskan dalam penilaian kinerja pegawai PT. SMJ. Sehingga kepuasan konsumen ini dirasakan dengan baik yang berada di kuadran ini dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan dalam pengangkutan sampah di perumahan komplek *greentown*. Atribut tersebut adalah : (4) Pegawai membersihkan sampah hingga bersih 95,99%, (8) Masyarakat merasa nyaman, aman (tidak khawatir) berinteraksi dengan kebersihan 99,65%



Gambar 2. Diagram kartesius tingkat harapan dan kinerja

Keterangan :

1. PT. SMJ memiliki peralatan modern dan memadai untuk mendukung kegiatannya sebesar 94,43% Pegawai berpakaian seragam dan sopan 92,69%
2. Pegawai selalu tepat waktu dalam pengangkutan sampah 94,17%.
3. Pegawai membersihkan sampah hingga bersih 95,99%.
4. PT. SMJ memberikan pelayanan dengan cepat 95,60%.
5. Masyarakat mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari PT. SMJ 94,53%.
6. Masyarakat merasa nyaman, aman (tidak khawatir) berinteraksi dengan kebersihan 99,65%.
7. Pegawai dapat dipercaya mengenai kualitas pekerjaannya 91,50%.
8. Masyarakat merasa nyaman, aman (tidak khawatir) berinteraksi dengan kebersihan 99,65%.
9. Pegawai memahami kebutuhan/keinginan masyarakat 94,66%.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kepuasan masyarakat perumahan komplek *greentown* bengkong terhadap pelayanan pengangkutan sampah PT. Sacor Mandiri Jaya perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dimana PT. Sacor Mandiri Jaya sudah melakukan dengan baik. Adapun skala kepuasan masyarakat diambil dari variabel-variabel sebagai berikut :
 - a) *Tangible* 92,69% - 94,43% kategori sangat puas
 - b) *Reliabilitas* 94,17% - 95,99% kategori sangat puas
 - c) *Responsivness* 94,53% - 95,61% kategori sangat puas
 - d) *Assurance* 91,50% - 99,66% kategori sangat puas
 - e) *Emphaty* 94,67% kategori sangat puas
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atau kurang pentingnya masyarakat, tidak memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat perumahan komplek *greentown* bengkong. Faktor-faktor yang terdapat didalamnya adalah :
 - a) Kuadran A, menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat perumahan komplek *greentown* telah dilaksanakan dengan baik tetapi pelaksanaannya belum sesuai harapan. Sehingga atribut-atribut yang termasuk kuadran ini menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerjanya seperti : PT. SMJ memiliki peralatan modern dan memadai untuk mendukung kegiatannya, pegawai dapat dipercaya mengenai kualitas pekerjaannya. Ini merupakan suatu masukan yang harus diperbaiki oleh manajemen PT. Sacor Mandiri Jaya.
 - b) Kuadran C, menunjukkan atribut kepuasan masyarakat perumahan komplek

greentown yang berada di kuadran ini dinilai sangat penting bagi masyarakat sedangkan pelaksanaannya biasa atau cukup seperti : PT. SMJ memberikan pelayanan dengan cepat, pegawai memahami kebutuhan/keinginan masyarakat. Hal ini belum dilaksanakan dengan baik oleh manajemen PT. Sacor Mandiri Jaya.

- c) Kuadran D, menunjukkan masyarakat kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggapnya kurang penting tetapi sangat memuaskan dalam penilaian kinerja pegawai PT. SMJ. Sehingga kepuasan konsumen ini dirasakan dengan baik yang berada di kuadran ini dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan dalam pengangkutan sampah di perumahan kompleks *greentown* bengkon, seperti : Pegawai membersihkan sampah hingga bersih, masyarakat merasa nyaman, aman (tidak khawatir) berinteraksi dengan kebersihan. Kuadran ini dinilai masyarakat kurang penting akan tetapi di lakukan seimbang oleh manajemen PT. Sacor Mandiri Jaya.

5. SARAN

Berdasar kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi PT. Sacor Mandiri Jaya, yaitu :

1. Hendaknya PT. Sacor Mandiri Jaya mempertahankan pelayanan yang berada dalam kuadran B yaitu : pegawai berpakaian seragam dan sopan, pegawai selalu tepat waktu dalam pengangkutan sampah dan masyarakat mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari PT. SMJ. Jangan sampai kinerja atau kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengangkutan sampah dari atribut ini menurun karena akan menyebabkan masyarakat merasa tidak terpuaskan dan menurunkan *image* perusahaan.
2. Hendaknya PT. Sacor Mandiri Jaya meningkatkan kualitas pelayanan yang berada dalam kuadran D meskipun masyarakat kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Atribut yang meliputi kuadran D antara lain : Pegawai membersihkan sampah hingga bersih, masyarakat merasa nyaman, aman (tidak khawatir) berinteraksi dengan kebersihan. Jangan sampai masyarakat tidak mendapatkan informasi yang diberikan oleh pegawai PT. Sacor Mandiri Jaya dan ini harus diperhatikan terhadap informasi yang diperlukan masyarakat perumahan kompleks *greentown* bengkong, kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :Bapak Andi Ibrahim, BA selaku Pembina yayasan Ibnu Sina Batam yang telah memberikan ruang belajar bagi mahasiswa/i sekolah tinggi teknik (STT) Ibnu Sina Batam, Bapak Ir. Larisang, MT., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknik Ibnu Sina Batam, Bapak Ir. Larisang, MT., selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mendukung serta mengarahkan penulisan, Bapak Albertus L. S., ST., M.MT selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak waktu, petunjuk dan saran bagi penulis, Orang tua dan keluarga tercinta saya yang selalu memberikan semangat serta dukungan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana ini serta seluruh dosen dan staff program studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknik Ibnu Sina Batam.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Wahyu Hermanto, 2008. “*Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*”. Universitas Diponegoro Semarang

Chigara Wittesa, Fauzul Rizal Sutikno, Mustika Anggraeni, 2012. “*Pemanfaatan Bioreaktor*

Mini Sebagai Alternatif Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat Kelurahan Majahlega Kota Bandung". Universitas Brawijaya

Edi Hartono, 2006. "*Peningkatan Pelayanan Pengelolaan Sampah di Kota Brebes Melalui Peningkatan Kemampuan Pembiayaan*", Universitas Diponegoro Semarang

Irwan Susanto dan Benno Rahardyan, 2016. "*Analisis Penerimaan Retribusi Sampah Oleh Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pengelolaan Persampahan di Kota Bandung Bagian Timur*", Institut Teknologi Bandung

Joseph Christian S, 2011. "*Analisis Sistem Pengangkutan Sampah Kota Makassar Dengan Metode Penyelesaian Vehicle Routing Problem (VRP) Studi Kasus Kecamatan Mamajang*", Universitas Hasanuddin Makassar

Kamila Haqq, 2009. "*Analisis Efektivitas Biaya dan Penilaian Masyarakat Terhadap Pengelolaan Limbah Rumah Sakit Telogorejo Semarang*". Institut Pertanian Bogor

Loisa Novany, Veronica A. Kumurur, Ingerid L. Moniaga, 2014. "*Analisis Pengelolaan Persampahan di Kelurahan Sindulang Satu Kecamatan Tuminting Kota Manado*", Universitas Sam Ratulangi Manado

Rudesty Armelya, 2015. "*Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Surat Kilat Khusus (SKH) di PT. Pos Indonesia (Persero) Batam*". STT Ibnu Sina Batam

Raswirta, 2010. "*Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*". Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Setyabudhi, A.L., 2017. ANALISIS WAKTU STANDAR PELAYANAN DAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI MENGGUNAKAN METODE WORK SAMPLING. *JURNAL INDUSTRI KREATIF (JIK)*, 1(01), pp.9-20.

Siti Annisa, 2015. "*Analisis Willingness To Pay (WTP) Sampah Rumah Tangga (Studi Kasus Perumnas Kelurahan Simpang Baru Panam Pekanbaru)*". Universitas Riau, Pekanbaru

Vensensus Luat, S.IP. 2009, "*Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan dan Kebakaran Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat*", Unversitas Terbuka

Widi Hartanto, Hadi Wahyono, Wido Prananing Tyas, 2009. "*Kinerja Pengelolaan Sampah di Kota Gombong Kabupaten Kebumen*" *Jurnal Tata Kota dan Daerah* Volume 1, Nomor 1.

William Iskandar Sihombing, Yusandy Aswad, "*Analisis Transportasi Pengangkutan Sampah di Kota Medan*". Universitas Sumatera Utara Medan