

## Analisis tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan penanganan sampah di Kecamatan Mampang Prapatan Jakarta Selatan

Sonny Gumanda Dewanta Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79129&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat atas arti pentingnya kualitas layanan publik, maka berbagai institusi publik makin dituntut untuk senantiasa memberikan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Dinas Kebersihan/Sudin Kebersihan sebagai salah satu contoh institusi publik pun tidak lepas dari upaya tersebut. Untuk memenuhi keinginan public atas layanan jasa yang berkualitas tersebut, dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi keinginan public atas berbagai atribut kualitas layanan yang memuaskan.

Penelitian ini mempunyai maksud dan tujuan untuk mengidentifikasi keinginan publik yaitu seperti apa bentuk yang dianggap berkualitas dan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan yang diinginkan terhadap kualitas layanan penanganan sampah rumah tangga, dimensi kualitas layanan manakah yang paling besar kesenjangannya dan perlu segera ditanggapi Berta untuk mengetahui kebijakan apa raja yang dapat dibuat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan penanganan sampah rumah tangga.

Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan penanganan sampah, khususnya di wilayah Kecamatan Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Dan penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil sampel melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa penanganan sampah di 5 (lima) wilayah kelurahan Kecamatan Mampang Jakarta Selatan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode statistic parametric/non parametric dengan memakai fasilitas SPSS for Windows 11,5.

Tingkat kepuasan itu sendiri diukur dari persepsi (P) masyarakat atas pelayanan yang telah diterimanya hingga pengambilan data dilakukan, dikurangi dengan harapan (E) masyarakat atas pelayanan yang ideal diinginkan. Dimensi pelayanan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini merujuk pada dimensi SERVICE QUALITY (SERVQUAL) yang telah diuraikan oleh Parasuraman, dkk, yaitu : tangible (wujud atau bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Lima dimensi ini dijabarkan dalam 24 instrumen penelitian (dinotasikan dengan Q1 s.d Q24) dalam bentuk pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada responden. Ke 24 pertanyaan/pernyataan tersebut pada dasarnya merupakan instrument pelayanan, khususnya pelayanan penanganan sampah. Jawaban dalam instrument pertanyaan menggunakan gradasi sangat tidak puas s.d sangat puas, yang masing-masing diberi skor 1 s.d 5. Dengan demikian secara teoritis, tingkat kepuasan bergerak dari yang paling rendah : sangat tidak puas dengan skor -4, puas 0, dan tertinggi sangat puas +4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 24 indikator variabel yang digunakan, hanya 23 indikator yang reliabel dan valid untuk dianalisis lebih lanjut. Kemudian diperoleh rata-rata tingkat kepuasan untuk masing-masing dimensi sebesar : -1,524 (Tangibility), -1,360 (Reliability), -1,360 (Responsiveness), -1,638

(Assurance), dan - 1,686 (Empathy). Kalau dilihat dari masing-masing indikator variabel, hasil tertinggi berdasarkan mean skor adalah sebesar -1,15 yaitu indikator variabel Q5 (Penampilan Sesuai Pelayanan) dengan tingkat kepuasan sebesar 71,10%. Sedangkan tingkat kepuasan yang terendah adalah indikator variabel Q21 (Komunikasi/Penyuluhan) dengan mean skor sebesar -1,91 dan tingkat kepuasan sebesar 56,39%. Dari hasil analisis faktor yang dilakukan terhadap 23 indikator variabel, terbentuk 5 faktor utama yang menjadi pertimbangan pengguna jasa pelayanan penanganan sampah di Kecamatan Mampang Prapatan. Pembentukan faktor-faktor tersebut didasarkan atas nilai eigenvalues, dimana kriteria pemilihan banyaknya faktor yang terbentuk adalah faktor yang memiliki eigenvaluesnya lebih dari 1. Kelima faktor yang terbentuk dengan urutan persentase varian data masing-masing faktor adalah sebagai berikut : (1) Faktor Keandalan Pelayanan (32,165%), (2) Faktor Profesional Petugas (7,909%), (3) Faktor Komunikasi (6,478%), (4) Faktor Memahami Pelanggan (5,817%), dan (5) Faktor Ketersediaan Sarana Fasil (5,561%)

Dari hasil analisis data terungkap bahwa rata-rata masyarakat Mampang Prapatan belum puas atas pelayanan penanganan sampah. Untuk itu disarankan agar penyedia jasa terus menerus memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanannya.

<hr>

*Satisfaction Analysis Of Service Society Of Garbage Handling In District Of Mampang Prapatan South Jakarta* Growing of awareness of society to the importance of quality of public service, hence various public institution more to be claimed to ever to give service which with quality to its customer. On duty Hygiene as one of the public institution example of even also do not get out of the effort. To fulfill desire of public of service which is the with quality, conducted by research to identify desire of public to the various attribute of quality in satisfying service.

This research have purposes and objectives to identify desire of public that is like what assumed form with quality and to know difference [among/between] wanted expectation and perception to quality of service handling of household garbage, dimension of quality of service is which biggest is its difference which and need is immediately answered to and also to know to policy any kind of able to be made in order to improving the quality of service handling of household garbage.

This research study, level satisfaction of society service of garbage handling, specially in region District Of Mampang Prapatan South Jakarta. And this research is conducted by taking sample through spreading of questioner to service user of garbage handling in 5 regional of sub-district of District Of Mampang South Jakarta. Examination conducted by using method of statistic parametric by wearing facility of Statistical Package for Social Science (SPSS) version 11,5 for Windows.

Level satisfaction of itself measured from perception Society of service which has accepted of till intake of data conducted, to be lessened on the chance of society of service which is ideal to be wanted. Service dimension taken as reference in this research refer at dimension of SERVICE QUALITY (SERVQUAL) which have been elaborated by Parasuraman, that is : tangible direct evidence or form, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Those five Dimensions are formulated in 24 research instrument notation with Q1 until Q24 in the form of question statement to respondent. To 24 questions or the statement represent service instrument, specialty service of handling of garbage. Answer in question instrument use

gradation very disgruntled to very satisfied, what the each is given by score 1 - 5. Thereby theoretically, amount peripatetic satisfaction from lowest: very disgruntled with score -4, satisfying 0, and highest very satisfied +4.

Result of research indicates that from 24 used variable indicator, only 23 indicators which [is] reliable and valid to be analyzed furthermore, then obtained by mean amount satisfaction to the each dimension equal to: -1,524 (Tangibility), -1,360 (Reliability), -1,360 (Responsiveness), -1,638 (Assurance), and -1,686 (Empathy). From each variable indicator, highest result pursuant to score mean equal to -1,15 that is variable indicator of Q5 ( Appearance According to Service) with satisfaction level equal to 71,10 %. While satisfaction level which lowest variable indicator of Q21 (Communications) with score mean equal to -1,91 and satisfaction level equal to 56,39%. From result of conducted factor analysis to 23 variable indicator, formed by 5 primary factor becoming consideration of service user of service of garbage handling in District of Mampang Prapatan.

District of Mampang Prapatan, forming of the factors based of value of eigen value, where election criterion to the number of factor the formed factor owning it's more than is 1. Fifth of formed factor with sequence percentage of data variant of each factor shall be as follows: (1) Communications Factor (32,165%), (2) Professional Officer Factor (7,909%), (3) Reliability Service Factor (6,478%), (4) Comprehend Customer Factor (5,817%), and (5) Availability of Medium of Facility Factor ( 5,561).

From result of data analysis expressed that society mean of Mampang Prapatan not yet satisfied of service of garbage handling. This suggested that by provider of continuous service improvement its service performance.</i>