

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEBERSIHAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA BANJAR

Desi Fitriani
Ririn Yulianti

E-mail: ririn.yulianti@stisipbp.ac.id

Program Studi Ilmu Pemerintahan
STISIP Bina Putera Banjar

ABSTRAK

Diraihnya penghargaan Adipura oleh Kota Banjar sebanyak lima kali berturut-turut menarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai strategi yang digunakan oleh Pemerintah, serta faktor penghambat dan upaya untuk meraih penghargaan Adipura di tahun selanjutnya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 14 orang yang dipilih sesuai dengan keterkaitan pada penelitian ini. Analisis penelitian berdasarkan teori manajemen strategi dengan dimensi formulasi, implementasi, dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjar adalah membentuk Tim Adipura, mengelola Titik Pantau, pengelolaan sampah 3R (*Reuse, Reduce, dan Recycle*), membuat Ruang Terbuka Hijau. Faktor penghambat di antaranya kurangnya sarana dan prasarana pelayanan sampah, kurangnya anggaran, dan kurangnya kepedulian masyarakat terhadap lingkungan sekitar. Upaya untuk mempertahankan penghargaan Adipura dengan cara sosialisasi, studi banding program, membangun lebih banyak Ruang Terbuka Hijau, edukasi program kepada masyarakat, menambah pengawasan dan pengelolaan lingkungan.

Kata Kunci: Strategi, Pemerintah, Adipura

ABSTRACT

The receipt of the Adipura award by the City of Banjar five times in a row attracted researchers to conduct research on the strategies used by the Government, as well as the inhibiting factors and efforts to achieve the Adipura award in the following year. The research approach used is a qualitative approach with a descriptive method. Informants selected by purposive sampling technique were 14 people who were selected according to the relevance of this study. The research analysis is based on strategic management theory with the dimensions of formulation, implementation, and evaluation. The results of the study show that the strategy adopted by the Banjar City Government is to form an Adipura Team, manage monitoring points, 3R waste management (Reuse, Reduce, and Recycle), and create Green Open Spaces. Inhibiting factors include the lack of waste service facilities and infrastructure, lack of budget, and lack of public awareness of the surrounding environment. Efforts to maintain the Adipura award by means of socialization, program comparison studies, building more Green Open Spaces, educating the community, increasing supervision, and environmental management.

Keywords: Strategy, Government, Adipura

PENDAHULUAN

Kesehatan Masyarakat sampai saat ini masih menjadi perhatian bagi masyarakat. Kesadaran tingkat kesehatan masih rendah, tingkat kesehatan masyarakat yang tidak merata dan sangat rendah khususnya terjadi pada masyarakat yang tinggal di pemukiman kumuh. Banyak masalah kesehatan masyarakat yang mungkin akan timbul akibat perilaku masyarakat dan kondisi lingkungan yang tidak memperhatikan kesehatan. Ada beberapa hal yang dapat menghambat kinerja petugas kebersihan tersebut dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat seperti hilangnya fasilitas tempat sampah organik/anorganik yang terdapat di daerah perkotaan sehingga dapat memicu masyarakat untuk membuang sampah sembarangan. Hal tersebut yang dapat menjadikan pelayanan kebersihan dinilai belum maksimal dilihat dari fasilitas yang diberikan kepada masyarakat. Dari sarana ataupun prasarana yang belum sepenuhnya mendukung masyarakat untuk tidak membuang sampah sembarangan. Selain itu perilaku masyarakat yang belum sepenuhnya menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) merupakan faktor resiko untuk terjadinya berbagai masalah kesehatan masyarakat di Indonesia.

Kota Banjar sebagai pusat perkembangan ekonomi dan perdagangan di wilayah priangan timur, mengalami perubahan yang cepat, terutama perubahan pada sektor ekonomi dan perdagangan khususnya sektor industri kecil dan sektor informal. Dengan bertambahnya penduduk yang cukup pesat, baik secara fertilitas (tingkat kelahiran) maupun karena faktor migrasi (perpindahan penduduk dari daerah lain). Bertambahnya jumlah penduduk, maka berbagai kebutuhan masyarakat di wilayah ini juga meningkat. Salah satu kebutuhan dasar bagi penduduk adalah pelayanan kebersihan lingkungan hidup karena kebersihan lingkungan merupakan kebutuhan pokok manusia. Lokasi dan pengelolaan sampah yang kurang memadai (pembuangan sampah yang tidak

terkontrol) merupakan tempat yang cocok bagi beberapa organisme dan menarik bagi binatang seperti lalat yang dapat menimbulkan penyakit. Potensi bahaya yang dapat ditimbulkan bagi kesehatan seperti penyakit diare, kolera, tifus menyebar dengan cepat karena virus yang berasal dari sampah dengan pengelolaan yang tidak tepat dapat bercampur dengan air minum. Penyakit demam berdarah juga meningkat dengan cepat di daerah yang pengelolaan sampahnya kurang memadai.

Dampak sampah terhadap lingkungan yaitu pencemaran udara, pencemaran air, pencemaran tanah, kemacetan lalu lintas. Sampah yang menumpuk dan tidak segera terangkut dapat menimbulkan bau yang tidak sedap yang memberikan efek buruk bagi daerah sensitif sekitarnya, seperti permukiman, perbelanjaan, rekreasi, dan lain-lain. Kondisi tersebut berdampak pada peningkatan kebutuhan kebersihan lingkungan bagi masyarakat luas, karena kebersihan merupakan kebutuhan primer bagi manusia, disisi lain terbatasnya lahan dan untuk Tempat Pembuangan Sampah (TPS) di daerah perkotaan.

LANDASAN TEORI

Konsep Pelayanan Publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *easeof use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dan sebagainya.

(Sinambela, 2010) Definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*). Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah

perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah $Q = MATCH$ (*Meets Agreed Terms and Changes*).

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996): Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Penyelenggara yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang belum seluruhnya dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa jika standar pelayanan publik saja belum dapat dipenuhi berarti kualitas pelayanan publik yang baik masih sulit diperoleh masyarakat. Penyelenggaraan layanan yang seharusnya memberi perhatian terhadap upaya-upaya yang mendorong kepuasan masyarakat dalam kenyataan yang memperlihatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan masyarakat. Untuk faktor pimpinan politik, terutama kepala daerah, komitmen kepala daerah yang tinggi terhadap pelayanan publik menjadi pendorong utama meningkatnya kualitas pelayanan publik di suatu daerah.

Tangkilisan (2005) Indikator Kualitas Pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Mengukur kualitas pelayanan:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Peneliti berupaya untuk menemukan faktor-faktor penghambat sekaligus upaya untuk menyelesaikan permasalahan dalam strategi pelayanan publik dibidang kebersihan Dinas Lingkungan Hidup dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Banjar dapat terealisasikan sesuai dengan apa yang diharapkan bersama.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, metode ini dianggap relevan dan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk memperoleh pemahaman yang sebenarnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kota Banjar, serta dengan menggunakan metode ini dapat mengungkap secara komprehensif bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kota Banjar tersebut, sehingga peneliti berkeyakinan bahwa metode penelitian kualitatif dianggap relevan.

Pendekatan kualitatif juga dapat mengungkap secara komprehensif bagaimana pelayanan public dilaksanakan. Sehingga tujuan pemilihan pendekatan kualitatif ini adalah untuk memahami bagaimana proses dan mengungkap makna dari setiap fenomena pelayanan publik menurut persepsi masyarakat yang ada di Kota Banjar dan pemerintah dengan dukungan teoritik yang kemudian dibangun dalam kerangka berpikir.

Informan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Banjar. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu sesuai dengan kepentingan penelitian dalam rangka menjangkau

informasi. Adapun yang menjadi informan inti dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Informan

| No | Informan | Jml |
|----|---------------------------|-----|
| 1 | Kepala Bidang Kebersihan | 1 |
| 2 | Bidang Program Kebersihan | 1 |
| 3 | Tokoh Masyarakat | 1 |
| 4 | Petugas Kebersihan | 1 |

Sumber Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari pihak-pihak terkait yang terlibat dalam Pelayanan Publik, dalam hal ini peneliti menggunakan dua macam data menurut klasifikasi berdasarkan dari jenis dan sumber datanya, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diambil dari sumber pertama di lapangan yang diperoleh melalui observasi langsung ke lokasi penelitian, seperti proses pelaksanaan Pelayanan dan hasil wawancara dengan Dinas Lingkungan Hidup.

Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, arsip, serta data dan informasi lainnya yang ada hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kota Banjar . Dalam hal ini laporan tertulis (penelaahan dokumen) instansi terkait, pengumpulan literatur, karya-karya tulis serta pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kota Banjar

Teknik Analisis Data

Ada 3 (tiga) macam kegiatan yang saling berhubungan dan berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung

sebagaimana yang dikemukakan oleh Creswell (1994) yaitu:

1. Reduksi data, mengumpulkan informasi yang di dapat dan menyederhanakan informasi tersebut, memilih hal-hal pokok dan memfokuskannya pada hal-hal penting, mencari tema atau pola dari laporan atau data yang didapat di lapangan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, disamping mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan.
2. Display data atau penyajian data, menyajikan berbagai informasi dari data yang telah dianalisis sehingga memberikan gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian yang dilakukan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, merupakan kegiatan analisis data yang dimaksudkan untuk mencari makna dan membuat kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan dengan mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul dan hipotesis kerja. Pada mulanya kesimpulan tersebut tentunya masih sangat tentatif, kabur dan diragukan, akan tetapi dengan bertambahnya data dan melalui verifikasi yang terus dilakukan selama penelitian berlangsung maka kesimpulan tersebut menjadi lebih mendalam dan akurat. (Creswell, 1994)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar memiliki sektor pengangkutan sampah yang dapat mereka layani. Pertama adalah sampah yang bersumber dari masyarakat, sampah yang bersumber dari masyarakat ini diangkut ke TPS dengan menggunakan swadaya dari masyarakat sendiri dengan dikoordinasi oleh pihak RT atau Kelurahan setempat. Biasanya iuran

swadaya ini nantinya diperuntukan bagi personil pengangkutan sampah masyarakat menuju TPS. Kemudian setelah terkumpul di TPS yang mana di tiap-tiap kecamatan memiliki jumlah TPS yang memadai walaupun terkadang jumlah sampah masih melebihi dari volume seharusnya TPS tersebut. Pada saat pengangkutan ini lah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar berlangsung.

Berikut ini peneliti akan membahas hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kebersihan Dinas Lingkungan Hidup dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Banjar, yang berdasarkan dimensi penelitian sebagai berikut :

Kualitas pelayanan dari sarana dan prasarana sendiri sudah mencakup kebutuhan bagi pelayanan fasilitas untuk pekerja dinas kebersihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai kinerja Dinas Lingkungan Hidup dalam mengatasi sampah Kota Banjar, dilihat dari kinerja petugas kebersihan atau pasapon kinerja mereka sangat bagus untuk mengutamakan kebersihan kota mereka rela untuk bangun pagi, sesudah shalat subuh mereka bergegas memulai opsih untuk melakukan tugas mereka sebagai pasapon, hanya saja petugas pasapon sendiri masih kekurangan tenaga kerja karena petugas pasapon di lakukan oleh warga yang rela menjadi petugas kebersihan contohnya ibu-ibu tenaga kerja lepas, mereka pagi hari melakukan pekerjaan sebagai pasapon dan siang harinya mereka mengerjakan pekerjaan lainnya. Seharusnya jika memang ada kekurangan tenaga kerja pasapon, harus di tambahkannya sarana dan prasarana yang masih kurang untuk membantu masyarakat yang berada di perkampungan Kota Banjar seperti di tambahkan atau diperbaharainya TPS yang rusak agar dapat digunakan kembali.

Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kota Banjar

Kualitas pelayanan dari sarana dan prasarana sudah mencakup kebutuhan bagi pelayanan fasilitas untuk pekerja dinas kebersihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

1. Transparansi

Bentuk transparansi dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar dengan menggunakan situs website mereka dimana program kegiatan mereka *upload* agar masyarakat mengetahui secara rinci mengenai program dan kegiatan yang akan dan telah dilaksanakan. Selain itu bentuk transparansi juga dilakukan Dinas Kebersihan Lingkungan Hidup Kota Banjar secara riil dan nyata dengan menyediakan fasilitas umum persampahan yang dicanangkan di program layanan persampahan mereka kepada masyarakat. Dalam hal ini Dinas Lingkungan hidup memiliki transparansi dalam kegiatan DLH yang di *upload* di website dapat menjadi pengetahuan untuk semua kalangan supaya dapat memberikan manfaat khususnya kepada masyarakat banjar.

Website yang mengenai tentang informasi publik Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar yang menginformasikan Renstra Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar Tahun 2014-2018, Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar Tahun 2014-2018, RENJA Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar Tahun 2017, LKIP DCKTHL Kota Banjar Tahun 2017.

2. Akuntabilitas

Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar selaku pengemban amanah masyarakat melaksanakan kewajiban melalui penyajian laporan Akuntabilitas Kinerja DLH Kota Banjar yang dibuat sesuai ketentuan yang diamanatkan dalam peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Laporan tersebut memberikan gambaran penilaian tingkat pencapaian target masing-masing indikator sasaran strategis yang ditetapkan dalam dokumen Renstra Tahun 2014-2018 dan rencana kerja Tahun 2016. Berdasarkan ketentuan tersebut, pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, sasaran yang di tetapkan.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar lebih merincikan bentuk laporan yang disusun antara lain seperti laporan pertanggungjawaban walikota, Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan, Laporan pencapaian Ikhtisar Keuangan, laporan monitoring, dan pembangunan evaluasi, dan yang secara online ada *simonev* atau sistem monitoring dan evaluasi yang bekerjasama dengan Pusat Data Elektronik Milik Pemerintah Kota Banjar. Hal ini merupakan bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar kepada pemerintah Kota Banjar serta masyarakat terkait dengan program apa saja yang dihasilkan. Pada sasaran Pelayanan dan pengelolaan persampahan beserta peningkatan infrastruktur persampahan terdapat 3 (tiga) indikator yaitu cakupan penanganan sampah, Tempat Pembuangan Sampah (TPS) persatuan penduduk dan perluasan lahan TPA/TPS.

Dinas Lingkungan Hidup Dalam Mengatasi Sampah Kota Banjar

Dalam hal ini pengelolaan sampah untuk mengetahui kinerja Dinas Lingkungan Hidup dalam mengatasi sampah Kota Banjar yang dimaksud dengan kinerja adalah tingkat keberhasilan pelaksanaan atau program pengelolaan kebersihan yang telah ditetapkan tingkat keberhasilannya. Kinerja suatu organisasi tidak begitu saja ada tapi kinerja ini merupakan proses untuk mencapai suatu

kinerja yang diharapkan atau kinerja yang dapat dapat mencapai suatu tujuan organisasi bagaimana suatu kinerja yang sedang berjalan dapat dikatakan sudah baik atau belum hanya dapat di ketahui dengan menggunakan alat ukur tertentu.

Sampah yang di kumpulkan di TPS dapat di pilah dan di daur ulang kembali, sehingga sampah dapat menjadi nilai ekonomis bagi para pemilah. Dalam hal ini, daya tanggap memiliki arti kemampuan kinerja petugas kebersihan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kualitas Fasilitas Sarana dan Prasarana yang di sediakan Dinas Lingkungan Hidup

Pelayanan fasilitas yang disediakan Dinas Lingkungan Hidup sudah cukup mendukung untuk menjalankan program kebersihan. Ketersediaan fasilitas pengangkut sampah dan tempat pembuangan sementara (TPS) sudah memenuhi kebutuhan masyarakat, hanya saja untuk penyediaan tong sampah organik/anorganik di area perkotaan masih kurang sehingga sebagian orang masih ada yang membuang sampah sembarangan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas Pelayanan di Bidang Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjar dalam pelaksanaan program menyediakan fasilitas pelayanan di area publik. Pelayanan tersebut meliputi : Penyapuan jalur protokol daerah Banjar, pelayanan persampahan di daerah taman kota Banjar, pelayanan pengangkutan persampahan di komplek-komplek perkantoran, pelayanan angkutan persampahan bagi pemukiman masyarakat.

1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan sudah berjalan dengan baik, tetapi dilihat dari penanganan sampah masih belum teratasi secara maksimal. Beberapa kendala dalam menjalankan program Dinas Lingkungan Hidup karena kondisi Kota Banjar daerah Lintasan yang susah di identifikasi, Pasar Banjar menjadi Sentral dimana sampah dari

- kota-kota lain di turunkan, kurangnya kesadaran masyarakat yang membuang sampah di sembarang tempat. Meskipun bak sampah plastik dan bank sampah belum menjadi solusi untuk menuntaskan masalah sampah secara maksimal, tetapi setidaknya dapat mengurangi volume sampah setiap harinya.
2. Program yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dalam mengatasi sampah yang belum terangkut secara maksimal yaitu terlebih dahulu dengan mengadakan kegiatan sosialisasi rutin kepada masyarakat dan siswa sekolah untuk terlebih dahulu memberikan pemahaman tentang perbedaan sampah organik dan anorganik supaya masyarakat dapat memilah sampah terlebih dahulu sebelum di buang. Yang selanjutnya, diadakannya kerja bakti setiap satu minggu sekali untuk mengajak masyarakat bergotong royong membersihkan daerahnya, dan mengumpulkan sampah atau barang bekas untuk di kumpulkan dan di tabungkan ke bank sampah. Sebagian sampah yang di tangani oleh masyarakat dapat di jadikan sebagai pupuk kompos, dan kinerja petugas kebersihan yang setiap hari bertugas dilapangan akan lebih cepat tanggap terhadap masukan dari masyarakat, dan di harapkan bisa memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat serta mengurangi penumpukan sampah di Kota Banjar. Adapun memberikan penambahan sarana mesin pencacah sampah dan mesin pencacah plastik untuk mempermudah agar sampah lebih cepat untuk diuraikan, dengan menggunakan mesin pencacah.
 3. Pelayanan fasilitas yang di berikan Dinas Lingkungan Hidup sudah sangat mendukung petugas kebersihan dilihat dari sarana dan prasarana yang di berikan untuk melayani masyarakat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan maka sarana dan

prasarana harus lebih di tingkatkan agar kinerja petugas kebersihan lebih maksimal dalam mengatasi persampahan.

Saran

1. Fasilitas tempat sampah yang terbuat dari tembok atau semen agar bisa lebih di perbanyak di daerah perkotaan, perkantoran dan pemukiman masyarakat.
2. Pemerintah lebih meningkatkan kembali penambahan tenaga kerja pengelola sampah, dan sarana seperti *Dump Truck*, Mesin sedot tinja, Loader, Mesin pencacah sampah dan Mesin pencacah plastik, serta penambahan prasarana seperti TPS dan tempat sampah yang terbuat dari tembok atau semen.
3. Waktu pengangkutan yang terjadwal, sehingga pada daerah permukiman penduduk dipinggiran kota, dapat terangkut dan terlayani secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John, 1994, *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*, London: SAGE Publications
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi: Yogyakarta
- Gaspersz Vincent. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta