

**PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN
OLEH DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KABUPATEN
PANGANDARAN DALAM MENUNJANG WISATA KELAS DUNIA**

TUTI SUSNAWATI

ABSTRAK

Hasil observasi penulis diketahui bahwa kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan selama ini masih kurang optimal. Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimanakah pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia ?; 2) Bagaimanakah hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia ?; 3) Bagaimanakah upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia ? Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif. Lamanya penelitian selama 8 bulan. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara). Jumlah informan sebanyak 10 orang. Teknik analisa data melalui data reduction (reduksi data), data display (penyajian data) dan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : 1) Pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia kurang terlaksana dengan baik, karena adanya beberapa dimensi dan indikator yang pelaksanaannya masih kurang dilaksanakan dengan baik seperti masih banyaknya sampah yang tidak terangkut. Ketersediaan fasilitas fisik tempat pembuangan sampah yang masih kurang dan ketersediaan sarana pengangkut sampah masih kurang. 2) Adanya hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia karena petugas kurang didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya dukungan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kebersihan, kurangnya anggaran yang tersedia untuk menambah kebutuhan operasional pelayanan kebersihan. 3) Adanya upaya dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat antara lain melakukan penambahan anggaran dan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas fisik seperti tong sampah, kendaraan pengangkut sampah dan beko yang memadai, memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat dengan cara mengadakan pendidikan dan pengarahan kepada petugas yang baru.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Kebersihan.*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Aparatur Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat menjalankan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien serta mempunyai inisiatif dan empati di dalam menjalankan tugas-tugas dan fungsinya.

Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintah daerah mengemban tiga fungsi hakiki yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*) yang semua itu dilakukan oleh para aparatur Pemerintah khususnya dalam hal ini aparatur Pemerintah Daerah. Jadi selain melaksanakan pembangunan dan pemberdayaan, aparatur pemerintah daerah juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat dalam segala pelayanan yang menyangkut kepentingan publik.

Aparatur Pemerintah Daerah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab bagi aparatur pemerintah di daerah, oleh karena itu aparatur Pemerintah daerah dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran.

Seiring dengan pencapaian pelayanan publik yang optimal dibutuhkan pula suatu kinerja yang optimal Pelayanan publik merupakan satu aspek yang penting dalam kehidupan negara serta wujud dari upaya negara dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Dalam ruang lingkup ilmu administrasi negara pelayanan publik muncul karena adanya kepentingan publik, pemerintah selaku pemegang amanat pemerintahan diharuskan menyusun suatu organisasi tata pemerintahan yang mengacu pada pola pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan kebersihan. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2008 pasal 11 tentang Pengelolaan Sampah menjelaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau pihak lain yang diberi tanggung jawab untuk itu. Artinya bahwa setiap masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kebersihan. Kebersihan merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh pemerintah maupun masyarakat di setiap kota karena kebersihan merupakan cerminan keindahan dari sebuah kota. Oleh sebab itu, pemerintah kota perlu menangani secara serius persoalan kebersihan khususnya penanganan masalah sampah.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran

merupakan *leading sector* yang berwenang dalam menangani salah satu persoalan kebersihan di Kabupaten Pangandaran yang mempunyai tugas untuk melaksanakan operasional kebersihan meliputi, pelayanan kebersihan, pemeliharaan peralatan kerja dan penataan Tempat Pembuangan Sampah Sementara (TPS) dan Tempat Pembuangan Akhir (TPA).

Kabupaten Pangandaran sebagai daerah otonomi baru memiliki visi dan misi sebagai berikut :

1. Visi
“*Mewujudkan Kabupaten Pangandaran sebagai Daerah Tujuan Wisata Dunia*”
2. Misi
 - a. Menata dan Mengembangkan potensi wisata.
 - b. Mengembangkan tatakelola pemerintahan yang efektif, efektif, akuntabel, dan transparan.
 - c. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang handal, cerdas dan religius.
 - d. Mempercepat pembangunan pusat pemerintahan Kabupaten Pangandaran
 - e. Meningkatkan perekonomian daerah melalui optimalisasi potensi dan pemberdayaan masyarakat.
 - f. Menjadikan Pangandaran sebagai Kabupaten penghasil produk pertanian, perikanan yang mensejahterakan masyarakat.

- g. Meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan dan pendidikan.
- h. Meningkatkan dan membangun infrastruktur daerah dan percepatan pembangunan pedesaan. (<http://www.pangandarankab.go.id/visi-dan-misi>)

Pangandaran memang selalu dijadikan tujuan wisata utama untuk para wisatawan di Jawa Barat. Bahkan setiap tahun selalu terjadi peningkatan jumlah pengunjung di pantai Pangandaran ini. Pada tahun 2016 ini pengunjung dari pantai ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Kepala Dinas Pariwisata, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Pangandaran, Muhlis mengatakan, pada tahun 2015 lalu jumlah pengunjung mencapai 100 ribu. Namun untuk tahun baru 2016 ini terjadi peningkatan mencapai 145 ribu pengunjung. (<http://fokusjabar.com> diakses pada tanggal 16 Desember 2017).

Berdasarkan informasi di atas maka jumlah pengunjung di Pangandaran ini cukup tinggi. Tingginya jumlah pengunjung pantai Pangandaran ini menimbulkan masalah tersendiri bagi Dinas Pariwisata setempat. Masalah utama yang disorot oleh pemerintah adalah masalah kebersihan lingkungan di pantai Pangandaran itu sendiri. Banyaknya sampah yang berserakan tentu saja akan mengurangi keindahan dari pantai Pangandaran. Oleh karena itu

dibutuhkan kesadaran diri dari para wisatawan maupun Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam menangani masalah sampah ini. Wisatawan harus peduli dengan lingkungan sekitar dengan tidak membuang sampah sembarangan. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan juga harus bisa menyediakan sarana, seperti tempat sampah yang diletakkan di tempat yang mudah dijangkau, petugas kebersihan di sekitar pantai, dan juga mobil pengangkut sampah.

Permasalahan tersebut sejalan dengan hasil pengamatan penulis, diketahui bahwa kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan selama ini masih kurang optimal. Hal itu terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Masih banyaknya sampah di sekitar objek wisata yang tidak terangkut sehingga menyebabkan bau busuk. Contohnya : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan hanya memiliki 7 mobil pengangkut sampah sementara wilayah yang harus dilayani cukup banyak sehingga berdampak pada ketidaksesuaian jadwal pengangkutan yang berdampak pada banyaknya sampah yang tidak terangkut.
2. Ketersediaan fasilitas fisik tempat pembuangan sampah yang masih kurang. Contohnya : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam menyediakan fasilitas

pembuangan sampah kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat sehingga ketersediaan tong sampah masih kurang sehingga menyebabkan banyak masyarakat yang membuang sampah tidak pada tempatnya.

3. Kurangnya rasa tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan kebersihan. Contohnya pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran kurang memiliki kesanggupan dalam membantu mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan kepastian dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti dan dikaji oleh penulis sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia ?
2. Bagaimanakah hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia ?
3. Bagaimanakah upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia ?

B. LANDASAN TEORITIS

Melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi harus dilakukan oleh pegawai sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berhubung pelayanan itu sebagai bagian dari hak seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi sebagian dari hak-hak dasar atau hak asasinya, maka perlu ada jaminan terhadap hak asasi itu sendiri, sebab tanpa ada jaminan terhadap hak dasar atau hak asasi tidak akan ada hak atas pelayanan.

Apabila ditelaah secara mendalam permasalahan tidak optimalnya kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran, merupakan salah satu kajian yang termasuk ke dalam ranah dari Ilmu Pemerintahan.

Dalam perspektif ilmu pemerintahan, menurut Dwiyanto, (2005:182) menyatakan, bahwa:

Pelayanan merupakan salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah di samping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Dalam konteks ini, “pelayanan” yang dimaksud adalah setiap bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhannya dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk

meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka pemerintah daerah memiliki kewajiban sebagai penyelenggara utama pelayanan untuk melayani kebutuhan masyarakat yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah adalah meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (*profesionalisme*) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Widodo (2010:76) menyatakan bahwa, “Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya Napitupulu, (2007:164) menyatakan bahwa :

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses

pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut

Sedangkan menurut Moenir (2010:26) menyatakan bahwa : "Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Mukarom dan Laksana (2016:68) meliputi lima dimensi pokok, yaitu :

1. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
2. *Responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

3. *Assurance*, yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah serta respek terhadap masyarakat

4. *Emphaty*, yaitu kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

5. *Tangibles*, yaitu penampilan dari pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan kebersihan. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2008 Pasal 11 tentang Pengelolaan Sampah menjelaskan : "Bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau pihak lain yang diberi tanggung jawab untuk itu". Artinya bahwa setiap masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kebersihan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan kebersihan.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut di atas, maka paradigma dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa

atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

2. Pelayanan kebersihan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dapat dilaksanakan dengan baik jika dalam pelaksanaannya sesuai dengan lima dimensi pokok kualitas pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu studi pustaka (*literature study*), studi lapangan (observasi, wawancara (*interview*)) dan studi dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini yaitu : Reduksi data, Penyajian data dan Keabsahan data.

D. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam Menunjang Wisata Kelas Dunia

Pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata

kelas dunia diketahui belum terlaksana dengan baik sesuai dengan lima dimensi pokok peningkatan kualitas pelayanan menurut Mukarom dan Laksana (2016:68), karena adanya beberapa dimensi dan indikator yang pelaksanaannya masih kurang. Berdasarkan hasil observasi tentang pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia diketahui selama ini belum terlaksana dengan baik sehingga perlu peran aktif semua pihak dalam membantu mencapai visi pangandaran sebagai tempat wisata kelas dunia hal ini disebabkan oleh kurangnya ketersediaan sumber daya yang memadai serta kurangnya perhatian Pemerintah Daerah Kabupaten Pangandaran dalam pencapaian visi dan misi Kabupaten Pangandaran.

2. Hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia

Hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia diketahui belum terlaksana dengan baik karena adanya beberapa dimensi dan indikator yang pelaksanaannya masih kurang yang disebabkan oleh keterbatasan dukungan

sumber daya bagi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam melaksanakan kewenangannya. Begitupula dengan hasil observasi diketahui adanya hambatan-hamgatan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia yang dikarenakan kurangnya dukungan baik sumber daya manusia maupun anggaran dalam membantu mencapai visi pangandaran sebagai tempat wisata kelas dunia.

3. Upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia

Upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia diketahui bahwa dilakukan berbagai upaya seperti meningkatkan kemampuan pegawai bagi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam melaksanakan kewenangannya melalui kegiatan pelatihan maupun bimbingan teknis bagi petugas pelayanan kebersihan selain itu dilakukan pengajuan anggaran kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Pangandaran untuk membantu menambah anggaran untuk

meningkatkan pelayanan kebersihan. Begitupula dengan hasil observasi diketahui adanya upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hamgatan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia yang antara lain dilakukan dengan cara meningkatkan dukungan baik sumber daya manusia maupun anggaran dalam membantu mencapai visi pangandaran sebagai tempat wisata kelas dunia.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di uraikan dalam bab-bab sebelumnya mengenai dapat ditarik simpulan, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia kurang terlaksana dengan baik sesuai dengan lima dimensi pokok peningkatan kualitas pelayanan menurut Mukarom dan Laksana (2016:68), karena adanya beberapa dimensi dan indikator yang pelaksanaanya masih kurang dilaksanakan dengan baik seperti masih banyaknya sampah yang tidak terangkut sehingga menyebabkan kenyamanan pengunjung objek wisata Pangandaran terganggu. Ketersediaan fasilitas fisik tempat

- pembuangan sampah yang masih kurang menyebabkan pedagang membuang sampah tidak pada tempatnya sehingga menyebabkan banyaknya sampah yang menumpuk dan ketersediaan sarana pengangkut sampah masih kurang sehingga menyebabkan banyaknya sampah yang tidak terangkut.
2. Adanya hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia karena petugas kurang didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya dukungan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kebersihan, kurangnya anggaran yang tersedia untuk menambah kebutuhan operasional pelayanan kebersihan seperti kurangnya kendaraan pengangkut sampah sehingga tidak dapat mengangkut sampah sesuai jadwal, kurangnya sumber daya manusia yang dapat melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang ada serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam membantu petugas memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat.
 3. Adanya upaya dalam memberikan pelayanan

kebersihan kepada masyarakat antara lain melakukan penambahan anggaran dan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas fisik seperti tong sampah, kendaraan pengangkut sampah dan beko yang memadai, memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat dengan cara mengadakan pendidikan dan pengarahan kepada petugas yang baru.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Laksana. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Nasution. 2015. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Parasuraman; Leonardo L. Berry. 2012. *“Servqual amultiple-item scale for measuring consumer perception of service quality”*. Journal of Retailing, Vol. 64, no. 1, pp 12-37.

Jurnal MODERAT, Volume 4, Nomor 3, Agustus 2018, hlm 126-135 ISSN: 2442-3777 (cetak)
Website: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat> ISSN: 2622-691X (online)

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.

Rangkuti, F. 2008. *Strategi Promosi yang Kreatif*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi. Aksara.