

ANALISIS FAKTOR DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN PERSAMPAHAN DI KOTA PEMATANGSIANTAR*

Chandra Sihombing

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pematangsiantar
Jl. Pdt. J. Wismar Saragih Pematangsiantar, Email: baban_n19@yahoo.com

Determinant Factor Analysis of Garbage Service Quality in Pematangsiantar District

The aim of this study is to know the garbage service quality in Pematangsiantar district pursuant to society as consumer perception, to identify and to know the determinant factors that influence the garbage service quality in Pematangsiantar district. This Research is done by using single variable that is service quality which consists of 5 (five) indicators. They are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

The method that is used in this research is descriptive-quantitative approach, while data is collected technique through questionnaires, literature study/documentation, and interview. The questionnaires are propagated to the people of Pematangsiantar district that are spreading in 7 (seven) subdistricts which are totally 100 (hundred) respondents of 247.837 population in Pematangsiantar district. To determine determinant factor influencing the garbage service quality in Pematangsiantar district from existing dimension is done by using path analysis that calculates simultaneous path coefficient and furthermore calculates individually the each factor to determine most dominant factor.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi, birokrasi pemerintah akan dihadapkan pada tuntutan dan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan. Sejalan dengan itu tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas terus terjadi kepada pemerintah. Oleh karena itu, sudah saatnya pemerintah bersama birokrasinya mulai membenah diri dan berusaha meningkatkan peran organisasi dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang optimal melalui penataan manajemen pelayanan umum yang erat kaitannya dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam menghadapi persaingan global.

Untuk itu, peningkatan pelayanan yang memuaskan masyarakat sudah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk menyediakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk fungsi pokok pemerintahan yaitu memberikan pelayanan (*service delivery*) selain pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*), (Rasyid, 1997:71).

Dalam melaksanakan peran tersebut, pemerintah dihadapkan pada berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut dipicu oleh berbagai hal, antara lain: pemerintah sebagai organisasi pemberi pelayanan publik (*public services*) dalam kenyataannya banyak yang tidak memahami filosofi dan strategi di dalam teknik pemberian pelayanan umum

* Ditulis di bawah bimbingan Dr. Jat Jat Wirijadinata, Dr., Mag.rer.Publ. dan Hendrikus T. Gedeona, SIP., M.Si.

yang baik. Hal ini disebabkan karena pekerjaan yang ditangani oleh pemerintah bersifat monopoli dan tanpa kompetisi sehingga tidak akan pernah tercapai efisiensi.

Di sisi lain, masyarakat yang menerima pelayanan juga tidak kritis terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Praktik semacam itu sudah saatnya diubah, terlebih lagi UU Nomor 32 Tahun 2004 telah menawarkan paradigma baru mengenai fungsi yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Apabila pada masa UU Nomor 5 Tahun 1974, pemerintah daerah lebih banyak berfungsi sebagai promotor pembangunan, maka pada masa UU Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian disempurnakan di UU Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah lebih banyak diposisikan sebagai 'pelayan masyarakat', dengan fungsi utama menjadi fasilitator, pengendali, serta penjaga kepentingan masyarakat luas.

Namun terlepas dari hal tersebut adalah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk dapat bertindak cepat dalam mengantisipasi hal tersebut. Hal ini diperlukan untuk mendapatkan kembali kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, termasuk aparatur pemerintahan yang ada di Kota Pematangsiantar.

Menurut Kristiadi (1998:76) ada dua permasalahan yang perlu diantisipasi oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yaitu: "**Pertama** terjadinya pergeseran sebagai agen pembangunan (development of change) yang akan lebih berperan sebagai fasilitator dan motivator dalam proses pembangunan. Peran aparatur pemerintah dalam kondisi seperti ini akan lebih banyak berfokus pada layanan umum. **Kedua**, tuntutan masyarakat akan semakin beragam dan berkualitas serta menghendaki layanan yang tepat, mudah dan murah. Tuntutan ini akan membawa implikasi terhadap kesiapan aparatur pemerintah. Dalam hal ini layanan kedinasan dan kepentingan masyarakat umum dituntut semakin handal dan berkualitas, aparatur pemerintah harus tanggap dan terbuka terhadap perubahan serta tuntutan dari masyarakat".

Demikian halnya dengan Pemerintah Kota Pematangsiantar diharapkan dapat sebagai agen pembangunan di daerah yang lebih berperan aktif sebagai fasilitator dan motivator bagi pembangunan Kota Pematangsiantar yang lebih berorientasi untuk melayani bukan untuk dilayani, terlebih lagi bagi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam melayani masyarakat dalam urusan persampahan yang ada di Kota Pematangsiantar.

Kota Pematangsiantar merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara yang secara administratif terdiri dari 7 kecamatan, 43 kelurahan dengan jumlah penduduk pada tahun 2006 sebanyak 247.837 jiwa (*Sumber: BPS tahun 2006 yang diterbitkan November 2007*). Dari jumlah penduduk ini diperkirakan jumlah sampah yang dihasilkan setiap orang perhari adalah 2,0-2,5 liter (1 liter = 1 dm³ = 0,001 m³), sehingga total sampah yang dihasilkan sebesar ± 619,59 m³/hari. Dengan sarana dan prasarana yang ada, maka sampah yang dapat diangkut sebanyak ± 584,64 m³/hari sedangkan sampah yang tidak dapat terangkut sebanyak 34,95 m³/hari (*Laporan Tahunan Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan Kota Pematangsiantar, Tahun 2006*).

Sebagai kota sedang dengan jumlah penduduk 247.837 jiwa, maka Kota Pematangsiantar diharapkan dapat menjadi kota yang bersih dan asri yang tentunya dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan di bidang lingkungan hidup dan kebersihan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga lingkungan hidup dan kebersihan untuk dapat mempercepat proses dalam mencapai kota yang bersih dan asri.

Namun, hal tersebut terlihat masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan sementara yang menunjukkan bahwa pelayanan persampahan di

Kota Pematangsiantar belum memuaskan. Dengan kata lain kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar masih rendah.

Beberapa fenomena yang mendukung dugaan tersebut diantaranya: pertama masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap sampah yang belum dapat diangkut ataupun dibuang ke TPS/TPA khususnya sampah-sampah dari rumah tangga. Hal ini mengindikasikan akan keterbatasan sarana dan prasarana serta personil dalam memberikan pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar. Keterbatasan sarana dan prasarana termasuk armada pengangkut sampah dan bak penampungan sampah sementara (TPS) memang dirasakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan sebagai penyedia jasa pelayanan persampahan masih kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari laporan tahunan kegiatan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pematangsiantar Tahun 2006 menunjukkan bahwa dengan jumlah penduduk 247.837 jiwa dan jumlah sampah yang dihasilkan setiap orang perhari adalah $\pm 2 - 2,5$ liter perhari (*sumber: Laporan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pematangsiantar tahun 2006*), maka total sampah yang dihasilkan $\pm 619.592,5$ liter/hari atau $\pm 619,59$ m³/hari, sedangkan dengan sarana dan prasarana yang ada sampah yang dapat diangkut sebanyak $\pm 584,64$ m³ sehingga total sampah yang tidak dapat diangkut sebanyak $\pm 34,95$ m³/hari. Hal ini menimbulkan kesan di masyarakat terhadap kurangnya keseriusan pemerintah dalam menyediakan sarana dan prasarana yang ada untuk mengatasi masalah pengangkutan sampah yang ada.

Kedua, masih adanya keluhan dari sebagian masyarakat terhadap lambatnya pengangkutan sampah yang dilakukan oleh petugas dari jadwal yang telah ditentukan yaitu jam 08.00 WIB atau Jam 10.00 WIB, bahkan ada yang lebih dari 1 atau 2 hari sampah yang belum diangkut. Hal ini menunjukkan kurang handalnya pelayanan persampahan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar yang berkualitas.

Ketiga, pelayanan belum terjangkau ke seluruh wilayah Kota Pematangsiantar khususnya di pinggiran kota yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Simalungun. Hal ini menyebabkan timbulnya keluhan masyarakat dan persepsi mengenai adanya ketidakseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan persampahan yang dapat menjangkau seluruh aspek masyarakat atau seluruh golongan/lapisan masyarakat hingga ke pelosok Kota Pematangsiantar tanpa terkecuali.

Keempat, kurangnya kemampuan petugas dalam memahami dan memecahkan permasalahan persampahan dengan penuh perhatian. Kondisi ini menambah buruk kinerja pelayanan persampahan di mata masyarakat sebagai konsumen.

Dari beberapa fenomena tersebut, nampaknya perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar. Sesuai dengan latar belakang penelitian yang diuraikan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dan faktor determinan apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar?

B. LANDASAN TEORITIS

Agar penelitian lebih terarah dan mempunyai landasan teoritis yang kuat berikut penulis paparkan secara singkat beberapa konsep dan/atau teori yang dirasakan relevan dengan penelitian yang dilakukan.

1. Peran Pemerintah sebagai Pelayan Publik

Pengelolaan sektor publik oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan merupakan sebuah pendekatan baru dalam *The New Public Management* (NPM). Tema utamanya adalah bagaimana menjalankan sektor publik dengan berbagai cara yang diterapkan pada organisasi yang bekerja dengan mekanisme pasar. Dengan kata lain NPM merupakan usaha untuk menggeser atau mengganti *'the traditional rule-based, authority-driven processes,* dengan *market based, competition-driven tactics* (Janet dan Robert dalam Denhardt dan Denhardt, 2003). Namun hal ini masih menimbulkan pertentangan, dimana pada dasarnya bahwa keberadaan administrasi publik harus difokuskan pada tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan memberdayakan masyarakat, bukan hanya *steering*.

Oleh karena itu, pemerintah sebagai administrator seharusnya lebih dapat lagi memahami keinginan masyarakat ataupun harapan masyarakat sebagai konsumen dengan lebih banyak mendengar masyarakat (*listening to the public*) dibandingkan dengan menyuruh atau memerintah masyarakat (*telling the public*) dan memberi pelayanan (*servicing*) ketimbang hanya mengatur (*steering*) saja. Masyarakat dan pemerintah bekerjasama dalam merumuskan dan menyatakan masalah bersama melalui cara yang kooperatif dan saling menguntungkan yang merupakan sikap dan keterlibatan baru yang dilakukan oleh administrasi publik. Hal tersebut merupakan sebuah gerakan baru (*new movement*) dalam administrasi publik yang dinyatakan sebagai *the New Public Service* (NPS). Secara tegas NPS bukanlah efisiensi, namun efektivitas dan jumlah nilai lain seperti *equality, equity, dan responsiveness* (Denhardt dan Denhardt, 2003).

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, aparaturnya sebagai pelaksana pemerintah mempunyai peran untuk melakukan pemerintahan dan pembangunan yang bermuara pada peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu menurut (Thoha, 2003) birokrasi sebagai bagian dari pemerintah perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain: pertama, birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan. Kedua, birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat). Ketiga, birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu. Keempat, birokrasi harus memosisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan. Kelima, birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel, dan responsif.

Dari pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Dengan pernyataan lain dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga pemerintah dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat sebagai pelanggannya, demikian halnya dengan pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dapat memberikan pelayanan secara murah, cepat dan lebih responsif terhadap kepentingan publik.

2. Konsep Kualitas dan Manajemen Kualitas

Kualitas menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 1996: 51) adalah sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sedangkan menurut Tjiptono (1996:2) kualitas adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; dan (7) Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Kemudian Gaspersz (1997: 4) menyatakan bahwa: "Kualitas secara konvensional adalah biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas secara non konvensional adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan". Kualitas baik secara konvensional maupun non konvensional menurut Gasperz (1997: 5) dapat dikelompokkan sebagai berikut: "Pertama, kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. Kedua, kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan".

Dalam konteks produk, dapat diartikan bahwa yang dihasilkan pemerintah selain berupa pelayanan produk dapat juga berupa pelayanan jasa. Selanjutnya Ndraha (2000: 60) mendefinisikan jasa sebagai berikut: "Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh *provider* dan konsumen harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu. Sedangkan layanan adalah produk yang disediakan oleh *provider*, *provider* harus menyesuaikan dengan tuntutan konsumen. Layanan itulah yang membuat jasa pasar menjadi sangat kompetitif, lebih-lebih di pasar bebas atau terbuka. Yang dimaksud dengan layanan dalam hubungan ini adalah layanan sebagai produk".

Sedangkan sistem kualitas modern menurut Gasperz (1997: 13-14) memiliki beberapa aspek penting, yaitu: pertama, sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan. Kedua, sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak (*top management*) dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus. Ketiga sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas. Keempat, sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tingkat pencegahan bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.

Pemahaman tersebut jika dibawa ke dalam konteks pelayanan persampahan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pematangsiantar, dapat berarti suatu aktivitas atau proses yang berkaitan dalam pelayanan persampahan yang berkualitas yaitu secara totalitas dan karakteristik dapat menunjang ataupun memenuhi harapan masyarakat sebagai konsumen. Selain itu, dalam proses tersebut terdapat usaha secara terus-menerus yang diharapkan dapat menjadi bagian dari aktivitas Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan Kota Pematangsiantar dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar.

3. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik

Mengenai definisi pelayanan, Lovelock (Sulistiyono, 1996: 1) menyebutkan bahwa 'Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh manusia untuk manusia dalam rangka memberi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuan sehingga membuat menjadi puas'. Pelayanan mempunyai karakteristik tersendiri, yang menurut Martani (1995: 1) adalah: (1) Tidak berwujud (*intangible*); (2) Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*);

(3) Berubah-ubah atau beragam (*variability*); (4) Tidak tahan lama (*perishability*); dan (5) Tidak ada kepemilikan (*unownership*). Sedangkan Kotler (1996: 578) memberikan batasan tentang definisi pelayanan sebagai berikut: “*A service is any action performance that one party can be offered to another is essentially intangible and does not resulting the ownership anything. It's production major may not be tried to a physical product*”.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dapat diketahui bahwa berbicara tentang pelayanan, maka ada dua pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pelayan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini, pelayan merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan pelanggan (*customer*). Konsep ini lebih identik dengan organisasi privat, karena dalam organisasi publik pengertian pelanggan (*customer*) belum sepenuhnya digunakan sebagai istilah masyarakat dalam hubungan dengan pelayanan umum.

Pamudji (1994: 21-22) mengartikan pelayanan publik sebagai “Kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”. Kemudian Ndraha (1997: 60) mengatakan bahwa “Produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai jasa (jasa pasar dan publik) dan layanan *civil*”.

Selanjutnya, menurut Ndraha (2000: 30-31), pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai sebuah ‘toko’ di mana terjadi transaksi antara penjual/produser (pemerintah) dan pembeli/konsumer (masyarakat). Hubungan pemerintahan model konsumer itu berisi sistem nilai, yakni: pertama, Pemerintah menawarkan berbagai pilihan produk kepada masyarakat; Setiap pilihan berisi janji. Kedua, setiap warga masyarakat bebas memilih produk yang dianggap sesuai dengan aspirasinya. Kebebasan itu dilindungi dan dijamin melalui *civil service*. Ketiga, jika konsumen telah menjatuhkan pilihan diantara produk yang ditawarkan, maka produser/penjual/distributor harus menepati janjinya. Keempat, untuk menguji apakah janji tersebut ditepati, konsumer melakukan kontrol sosial terhadap produk yang diterimanya. Kelima, jika janji ternyata ditepati, hal itu berarti produser bertanggungjawab, jika tidak, produser harus bertanggungjawab: memikul resiko. Jika ia bersedia memikul resiko, berarti ia bertanggungjawab. Keenam, jika produser bertanggungjawab, dalam hati konsumer timbul kepercayaan terhadap janji produser, demikian seterusnya.

Dengan demikian, pelayanan publik 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. Dalam hubungan dengan konsep tersebut, maka pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan empat unsur yang terkait, yaitu pertama pihak pemerintah yang melayani, kedua adalah pihak masyarakat yang dilayani, ketiga adalah terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani. Hubungan ini sangat menentukan tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat, dan keempat adanya pengaruh lingkungan di luar pemerintah dan masyarakat, seperti politik, sosial budaya dan ekonomi.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu pendapat atau sikap relatif terhadap layanan yang didasarkan kepada hasil perbandingan harapan dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Hill (Zeithaml, et al, 1990: 24) yang menyatakan bahwa: “*Service quality is the customer perception of the superiority on the service*”.

Pemerintah sebagai suatu organisasi pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan secara baik dan profesional.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Lovelock (Tjiptono, 1996: 59) mengartikan kualitas layanan sebagai “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Hal ini berarti bahwa apabila layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan konsumen sebagai penerima layanan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan oleh si penerima layanan sebagai konsumen, sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk. Rata-rata organisasi publik di Indonesia belum dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat, yang menyebabkan warga masyarakat sering kecewa dan frustrasi dalam berurusan dengan organisasi publik, sementara masyarakat tidak mempunyai alternatif lain untuk memperoleh jenis-jenis layanan publik tertentu, sehingga mau tidak mau masyarakat harus berurusan dengan organisasi publik untuk mendapatkan pelayanan publik.

Sedangkan Lewis (Barrie, 1994: 237) menyebutkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: “*Service quality become a customer judgement and result from comparisons by customer of service with their perception of actual service delivered.* (Kualitas pelayanan menjadi penilaian konsumen dan merupakan hasil dari perbandingan antara pelayanan yang mereka/konsumen rasakan dengan persepsi mereka/konsumen terhadap kualitas pelayanan)”.

5. Faktor-faktor Penentu Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (1996), pada prinsipnya, konsep kualitas memiliki 2 (dua) dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Meskipun umumnya definisi yang diberikan menitikberatkan pada kepuasan/ketidakpuasan terhadap produk atau jasa layanan maupun penilaian kepuasan/ketidakpuasan terhadap suatu organisasi tertentu karena keduanya berkaitan erat.

Berkaitan dengan hal tersebut, diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang dan jasa, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya pelangganlah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Harapan pelanggan tersebut umumnya meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Zeithaml *et al* (Tangkilisan, 2005:213) melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa atau pelayanan terbentuk oleh beberapa faktor berikut: pertama, *enduring service intensifiers*. Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Kedua, *personal need* yaitu kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Ketiga, *transitory service intensifiers*. Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Keempat, *perceived service alternatives* yang merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Kelima, *self perceived role*. Faktor ini adalah

persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Keenam, *situational factor*. Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa. Ketujuh, *explicit service promises*. Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Kedelapan, *implicit service promises*. Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Kesembilan, *word of mouth* (rekomendasi/saran dari orang lain). Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*Service provider*) kepada pelanggan. Kesepuluh, *past experience* yaitu pengalaman masa lampau yang meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan menjadi latar belakang penilaian kualitas. Dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang harus diterima (Zeithaml *et al*, 1993 dalam Tangkilisan, 2005: 215).

6. Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka konsumen akan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (yang dirasakan lebih tinggi dibandingkan dengan yang diharapkan) ada kemungkinan para konsumen akan menggunakan penyedia jasa tersebut lagi.

Penelitian mengenai kualitas yang dipersepsikan pelanggan pada industri jasa oleh Parasuraman dkk. (1985) mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu: pertama, kesenjangan tingkat kepentingan konsumen dan persepsi manajemen. Kedua, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Ketiga, kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Keempat, kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Kelima, kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

7. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, perlu ada kriteria ataupun yang menjadi faktor-faktor dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang dapat menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml, Parasuraman, Beny (1990) mengemukakan dimensi-dimensi untuk mengukur kualitas pengelolaan pelayanan publik yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut: pertama, *tangibles* (berwujud), yakni kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana yang disediakan oleh lembaga pelayanan untuk mempermudah pelayanan, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Kedua, *reliability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan lembaga pelayanan untuk menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Ketiga, *responsiveness* (daya tanggap), yakni kecepatan dan ketepatan lembaga pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, artinya ada kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan. Keempat, *assurance* (kepastian) yang mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kelima, *empathy* (empati) yang meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

8. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu variabel yaitu kualitas pelayanan persampahan yang terdiri dari 5 (lima) indikator, diantaranya *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati). Agar lebih jelas, penulis mencoba untuk menyajikannya dalam bentuk tabel.

Tabel 1
Matrik Operasional Variabel

| Variabel | Dimensi | Indikator |
|--------------------------------|---|---|
| Kualitas Pelayanan Persampahan | a. <i>Tangibles</i> (berwujud) | 1. Ketepatan kualitas dan jumlah peralatan 2. Ketepatan kualitas dan jumlah perlengkapan 3. Ketepatan jumlah dan komposisi personil |
| | b. <i>Reliability</i> (kehandalan) | 1. Pekerjaan cepat (kesesuaian dengan standar waktu) 2. Pelayanan tidak pilih kasih (kesamaan perilaku) 3. Kesesuaian dengan janji pelayanan |
| | c. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | 1. Kecepatan mengenali kebutuhan pengguna layanan 2. Kecepatan dalam menanggapi keluhan 3. Penguasaan tugas 4. Kesadaran untuk memberikan layanan dengan baik. |
| | d. <i>Assurance</i> (kepastian) | 1. Jaminan pelayanan yang baik kepada masyarakat 2. Memberikan jaminan hukum 3. Kemudahan mengadakan kontak pengaduan layanan |
| | e. <i>Empathy</i> (empati) | 1. Bersikap sopan kepada konsumen (ramah dan bersahabat) 2. Perhatian menyeluruh kepada masyarakat 3. Memberikan pelayanan khusus pada konsumen |

C. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yang bersifat kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Nazir (1998: 63) yang berpendapat tentang penelitian deskriptif sebagai berikut: "Penelitian deskriptif adalah metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki".

Melalui metode penelitian deskriptif tersebut, penulis akan membuat gambaran mengenai variabel yang terlibat dan menjadi fokus secara cermat melalui kegiatan pengumpulan data, fakta dan informasi, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan dengan pendekatan kualitatif, sehingga akan terlihat gambaran mengenai kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dan dapat ditentukannya faktor dterminan yang mempengaruhinya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat Kota Pematangsiantar yang terletak di 7 (tujuh) wilayah kecamatan yaitu 247.837 jiwa (*Sumber: : BPS tahun 2006 yang diterbitkan oleh BPS Kota Pematangsiantar November 2007*). Sedangkan

untuk jumlah sampel dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus yang dikemukakan Slovin (Sevilla et al, 1993:161), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan sampel

Dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ &= \frac{247.837}{1 + 247837 \cdot (0,1)^2} \\ &= 99,96 \approx 100 \text{ orang} \end{aligned}$$

Sedangkan untuk menentukan jumlah perwakilan sampel setiap kecamatan, penulis menggunakan persentase proporsional jumlah populasi pada setiap kecamatan, yakni:

- Kecamatan Siantar Marihat = $\left(\frac{32.511}{247.837}\right) \times 100 = 13$
- Kecamatan Siantar Selatan = $\left(\frac{21.700}{244.435}\right) \times 100 = 9$
- Kecamatan Siantar Barat = $\left(\frac{48.051}{247.837}\right) \times 100 = 19$
- Kecamatan Siantar Utara = $\left(\frac{50.978}{247.837}\right) \times 100 = 21$
- Kecamatan Siantar Timur = $\left(\frac{43.872}{244.435}\right) \times 100 = 18$
- Kecamatan Siantar Martoba = $\left(\frac{27.843}{247.837}\right) \times 100 = 11$
- Kecamatan Sitalasari = $\left(\frac{22.882}{247.837}\right) \times 100 = 9$

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada masyarakat kota pematangsiantar yang telah dijadikan sampel dalam penelitian ini. Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari data-data yang bersifat data sekunder berupa buku, laporan-laporan dan lain sebagainya Adapun wawancara dilakukan personil yang di dalam organisasi seperti kepala dinas, kepala sub- dinas maupun kepada pegawai lainnya. Langkah ini diambil hanya bertujuan untuk membandingkan/mengkroscek informasi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner.

Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menyeleksi data yang terkumpul agar dapat menjelaskan apa yang ingin diungkapkan. Oleh karena sebagai tahapan dalam analisis data maka data yang ada ditabulasikan dan kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Untuk menguji hasil penelitian dilakukan uji hipotesis. Secara operasional, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- Ha : Faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar (Ha: $\rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = \rho_{yx_3} = \rho_{yx_4} = \rho_{yx_5} \neq 0$).
- Ho : Faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

persampahan di Kota Pematangsiantar ($H_0: \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = \rho_{yx_3} = \rho_{yx_4} = \rho_{yx_5} = 0$).

Berdasarkan hal tersebut, maka model yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah model analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur pada dasarnya merupakan metode untuk mengkaji pengaruh langsung dan tidak langsung dari seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab (*exogenous variable*) terhadap seperangkat variabel akibat (*endogenous variable*).

Besarnya pengaruh (relatif) dari suatu variabel akibat, dinyatakan oleh besarnya koefisien jalur (*path coefficient*) dari variabel penyebab ke variabel akibat, sehingga dapat bermanfaat untuk penjelasan (*explanation*) terhadap permasalahan yang diteliti; prediksi nilai variabel terikat (Y) berdasarkan nilai variabel bebas (X); dan prediksi dengan *path analysis* ini bersifat kualitatif; faktor determinan yaitu penentu variabel bebas (X) mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat (Y), juga dapat digunakan untuk menelusuri mekanisme (jalur-jalur) pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y); pengujian model, menggunakan *theory trimming*, baik untuk uji reliabilitas konsep yang sudah ada ataupun uji pengembangan konsep baru. (Riduan dan Sunarto, 2007: 140).

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

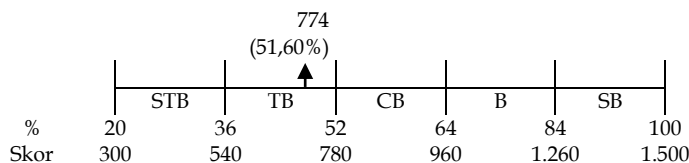
Berikut penulis sampaikan hasil penelitian yang berkaitan dengan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

1. Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangibles* (berwujud) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan persampahan yang dilihat dari sarana dan prasarana serta personil yang disediakan oleh lembaga pelayanan untuk mempermudah pelayanan. Adapun indikator dari dimensi tersebut yang dilihat dari ketepatan kualitas dan jumlah peralatan atas fasilitas fisik (truk sampah), ketepatan kualitas dan jumlah perlengkapan peralatan (TPS/TPSS) serta ketepatan jumlah dan komposisi personil dalam memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan jumlah personil untuk pengangkutan sampah pada setiap truk sampah.

Selanjutnya guna memperoleh gambaran dimensi *tangibles* dalam memberikan pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar, digunakan skala kontinum. Skala kontinum dapat memberikan gambaran suatu keadaan atas jawaban responden yang ditentukan dengan langkah perhitungan sebagai berikut:

Jumlah skor maksimum : $5 \times 100 \times 3 = 1.500$
 Total skor jawaban responden : 774
 Persentase jawaban : $(774/1.500) \times 100\% = 51,60\%$



Gambar 2
Skala Kontinum Dimensi *Tangibles*

Dari gambar 2 terlihat bahwa **dimensi tangibles** dalam memberikan pelayanan persampahan yang berkualitas dikategorikan **tidak baik**. Artinya 51,60% dari total responden memiliki persepsi bahwa dengan jumlah dan kualitas fasilitas fisik (truk sampah) yang ada sekarang ini yaitu 27 buah belum dapat memberikan pelayanan persampahan yang baik yaitu mengangkut 619,59 m³ sampah perhari.

Selain itu, ketepatan kualitas dan jumlah perlengkapan peralatan seperti TPS/TPSS serta jumlah personil dalam memberikan pelayanan persampahan yaitu untuk mengangkut sampah ke dalam truk sampah juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dilihat dari dimensi *tangibles*.

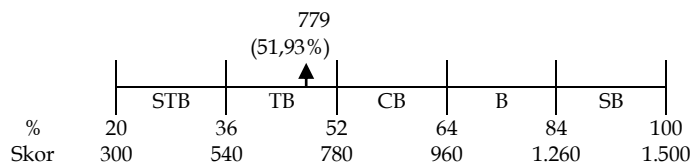
2. Dimensi Reliability

Dalam dimensi ini, kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dilihat dari kemampuan dan kehandalan lembaga pelayanan untuk menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, yaitu dilihat dari kesesuaian dengan standar waktu pelayanan, kesamaan perilaku dan kesesuaian dengan janji pelayanan. Adapun kesesuaian dengan standar waktu pelayanan ditentukan dengan 3 (tiga) trip/rit yaitu jam 08.00 - 10.00 pagi untuk trip pertama, jam 13.00-15.00 sore untuk trip kedua, serta khusus jam 17.00-19.00 trip ketiga untuk jalan-jalan protokol, pasar dan pusat pertokoan di Kota Pematangsiantar.

Untuk kesamaan perilaku dalam memberikan pelayanan persampahan didasarkan pada pelayanan persampahan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan juga dapat menjangkau keseluruhan wilayah Kota Pematangsiantar, artinya tidak hanya di pusat kota saja. Selain itu, kesesuaian dengan janji pelayanan dalam memberikan pelayanan terkait dengan waktu, biaya dan jenis pelayanan yang sudah ditetapkan untuk dapat dilaksanakan ataupun diwujudkan dalam aktivitas pelayanan setiap hari.

Selanjutnya guna memperoleh gambaran dimensi *reliability* dalam memberikan pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar, dapat dilihat dari skala kontinum berikut berdasarkan jawaban dari 100 responden yang ditentukan sebagai berikut:

Jumlah skor maksimum : $5 \times 100 \times 3 = 1500$
 Total skor jawaban responden : 779
 Persentase jawaban : $(779/1.500) \times 100\% = 51,93\%$



Gambar 3
Skala Kontinum Dimensi Reliability

Dari gambar 3, terlihat **dimensi reliability** dalam memberikan pelayanan termasuk kategori **tidak baik**. Artinya 51,93% dari total responden memiliki persepsi bahwa konsistensi terhadap kesesuaian standar waktu pelayanan, kesamaan perilaku dan kesesuaian dengan janji pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan sebagai penyedia layanan persampahan di Kota Pematangsiantar masih tidak baik. Dengan kata lain, masih ada penyimpangan dari ketentuan ataupun ketetapan yang

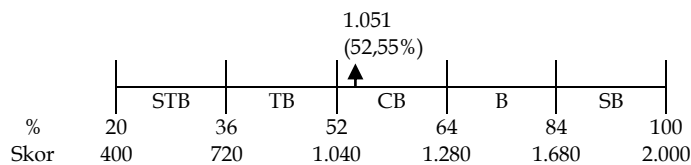
sudah ada sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan persampahan.

3. Dimensi *Responsiveness*

Kualitas pelayan persampahan berdasarkan dimensi *responsiveness* dilihat dari kecepatan dan ketepatan dalam mengenali kebutuhan pengguna layanan, kecepatan dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berkaitan dengan masalah persampahan, artinya ada kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan persampahan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Selain itu juga dilihat dari penguasaan tugas yaitu mengerti wilayah tugas masing-masing dan teknik pengangkutan dan pengumpulan sampah yang efektif dan efisien yang dapat mengangkut sampah sebanyak mungkin, serta kesadaran petugas untuk melayani masyarakat. Artinya bahwa dalam melaksanakan tugas dilaksanakan atas dasar tanggung jawab untuk melayani.

Untuk mengetahui gambaran dimensi *responsiveness*, dapat dilihat dari skala kontinum berdasarkan jawaban 100 responden yang dimintai keterangannya, yaitu:

Jumlah skor maksimum : $5 \times 100 \times 4 = 2.000$
 Total skor jawaban responden : 1.051
 Persentase jawaban : $(1.051/2.000) \times 100\% = 52,55\%$



Gambar 4
Skala Kontinum Dimensi *Responsiveness*

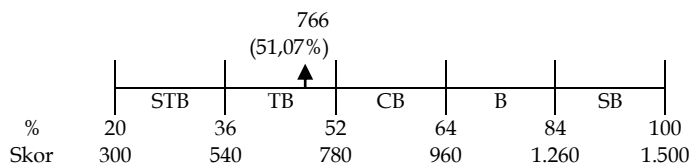
Berdasarkan data pada gambar 4 dapat diketahui bahwa **dimensi *responsiveness*** berada pada kategori **cukup baik**. Namun demikian, jika melihat skor yang diperoleh, sekalipun termasuk kategori cukup baik, namun mendekati kurang baik. Hal ini menandakan bahwa masyarakat masih berharap petugas untuk lebih lagi dalam meningkatkan daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada pemahaman petugas terkait masalah persampahan sehingga dapat dengan mudah dalam memahami setiap keluhan masyarakat terkait masalah persampahan.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* (kepatisan) dilihat dari jaminan ataupun kepastian yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pematangsiantar melalui Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam memberikan pelayanan persampahan yang memuaskan, yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu yang dilakukan adalah dengan menyediakan kontak pengaduan pada masyarakat untuk menampung permasalahan/keluhan ataupun kesulitan masyarakat dalam hal pelayanan persampahan sehingga dapat memberikan jaminan ataupun perlindungan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan persampahan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat yang tidak hanya sebagai konsumen tetapi sebagai warga negara, dan tidak hanya itu saja tetapi kemudahan akses ataupun kontak perihal pengaduan terhadap keluhan ataupun permasalahan masyarakat.

Berdasarkan perhitungan skala kontinum atas dimensi *assurance* untuk mengetahui gambaran keadaan dimensi *assurance* dalam meningkatkan pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar sebagai berikut:

Jumlah skor maksimum : $5 \times 100 \times 3 = 1.500$
 Total skor jawaban responden : 766
 Persentase jawaban : $(766/1500) \times 100\% = 51,07\%$



Gambar 5
Skala Kontinum Dimensi Assurance

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan skala kontinum dapat dilihat bahwa **dimensi assurance** berada pada kategori **tidak baik**. Artinya Pemerintah Kota Pematangsiantar melalui dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam memberikan jaminan pelayanan yang memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan yang wajib untuk dilindungi hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai pengguna layanan melalui jaminan hukum yang pasti dan juga pemberian kemudahan akses terkait pelayanan maupun keluhan masalah persampahan.

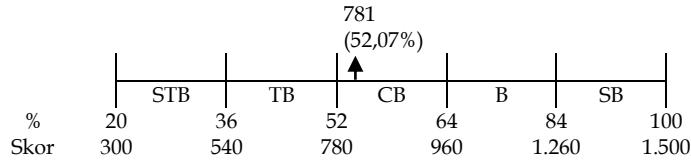
Belum maksimalnya persepsi masyarakat terkait dimensi *assurance* yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pematangsiantar dalam memberikan layanan persampahan dapat menjadi perhatian untuk lebih ditingkatkan guna memberikan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan persampahan di Kota Pematangsiantar. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan kontak pengaduan terkait keluhan masyarakat untuk lebih menjamin ataupun melindungi hak masyarakat sebagai pengguna layanan untuk lebih baik.

5. Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* dalam peningkatan kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dilihat dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan persampahan yang ramah dan bersahabat. Sikap petugas yang dapat memposisikan diri sebagai konsumen yang lebih memahami kebutuhan dan keinginan konsumen terlebih lagi dalam menanggapi setiap permasalahan/keluhan masyarakat perihal pelayanan persampahan sangat diharapkan.

Selain itu, dapat dilihat dari sikap pendekatan yang menyeluruh kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, termasuk memberikan pelayanan secara ekstra kepada masyarakat tanpa harus membayar di luar retribusi sampah yang sudah ditetapkan, sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil perhitungan skala kontinum atas dimensi *empathy* yaitu:

Jumlah skor maksimum : $5 \times 100 \times 3 = 1500$
 Total skor jawaban responden : 781
 Persentase jawaban : $(781/1500) \times 100\% = 52,07\%$



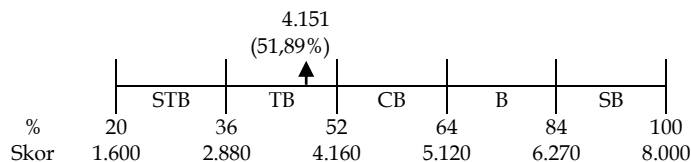
Gambar 6
Skala Kontinum Dimensi *Empathy*

Berdasarkan skala kontinum tersebut dapat diketahui bahwa **dimensi *empathy*** dalam dipersepsi **cukup baik**. Artinya masyarakat menilai sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan persampahan cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penilaian tersebut tidak terlepas dari persepsi masyarakat yang terkait dengan sikap ramah dan bersahabat dalam memberikan layanan. Selain itu, kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan ekstra tanpa dipungut biaya tambahan di luar retribusi yang sudah ada. Pelayanan persampahan ekstra ini meliputi pengangkutan sampah yang bersifat mendadak ataupun sampah yang terlalu banyak dari biasanya seperti untuk hajatan, acara adat ataupun acara lainnya yang dimungkinkan dapat menghasilkan ataupun menimbulkan sampah yang banyak yang perlu penanganan khusus dari petugas.

6. Kualitas Pelayanan Persampahan

Secara keseluruhan dari uraian sebelumnya, maka dapat diketahui gambaran kualitas pelayanan persampahan berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yaitu:

- Jumlah skor maksimum : $5 \times 100 \times 16 = 8.000$
- Total skor jawaban responden : 4.151
- Persentase jawaban : $(4.151/8.000) \times 100\% = 51,89\%$



Gambar 7
Prosentase Kualitas Pelayanan Persampahan di Kota Pematangsiantar

Berdasarkan hasil perhitungan dengan skala kontinum dapat dilihat bahwa jawaban responden terhadap **kualitas pelayanan persampahan** termasuk kategori **tidak baik**. Artinya bahwa persepsi responden mengenai kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar masih tidak baik. Masih rendahnya persepsi responden terhadap kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan sebagai penyedia layanan persampahan diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan guna lebih baik.

7. Analisis Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Persampahan di Kota Pematangsiantar

Untuk dapat mengetahui faktor determinan yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan persampahan dari ke 5 (lima) dimensi yang diteliti menggunakan 'Path Analysis' yaitu penentuan variabel bebas (faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar) yang selanjutnya dijadikan sebagai faktor yang paling dominan ataupun paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dengan menggunakan Teknik analisis jalur (*Path Analysis*).

Teknik analisis jalur (*Path Analysis*) ini akan digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur dari hubungan kausal antara variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap Y atau kualitas pelayanan persampahan. Analisis korelasi dan regresi yang merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur dengan bantuan jasa komputer berupa program *software* dengan program *SPSS for Windows version 14*.

Untuk mengetahui pengaruh ataupun kontribusi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan dan signifikan, tentunya dapat dilihat dari hipotesis untuk mengujinya. Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut:
 Hipotesis : Faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap pelayanan persampahan.

Berdasarkan model hipotesis tersebut, maka dibuatlah struktur yang tujuannya untuk mempermudah perhitungan, yaitu:

$$Y = \rho_{yx1} + \rho_{yx2} + \rho_{yx3} + \rho_{yx4} + \rho_{yx5} + \rho_y\epsilon_1$$

Untuk mengetahui tingkat kontribusi dan signifikasni variabel eksogen dan endogen, maka dapat dicari dahulu koefisien korelasi dan regresi antar variabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Koefisien Korelasi dan Regresi

| | | <i>Tangibles</i> | <i>Realibility</i> | <i>Responsiveness</i> | <i>Assurance</i> | <i>Empathy</i> | Kualitas Pelayanan Persampahan |
|-----------------------|---------------------|------------------|--------------------|-----------------------|------------------|----------------|--------------------------------|
| <i>Tangibles</i> | Pearson Correlation | 1.000 | .280 | .057 | .237 | .344 | .385 |
| | Sig. (2-tailed) | . | .005 | .575 | .018 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| <i>Realibility</i> | Pearson Correlation | .280 | 1.000 | .159 | .266 | .344 | .500 |
| | Sig. (2-tailed) | .005 | . | .115 | .008 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| <i>Responsiveness</i> | Pearson Correlation | .057 | .159 | 1.000 | .449 | .297 | .517 |
| | Sig. (2-tailed) | .575 | .115 | . | .000 | .003 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| <i>Assurance</i> | Pearson Correlation | .237 | .266 | .449 | 1.000 | .446 | .614 |
| | Sig. (2-tailed) | .018 | .008 | .000 | . | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| <i>Empathy</i> | Pearson Correlation | .344 | .344 | .297 | .446 | 1.000 | .649 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .003 | .000 | . | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | .385 | .500 | .517 | .614 | .649 | 1.000 |

| | | | | | | | |
|-------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|
| Persampahan | | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan (SPSS versi 14)

Kemudian selanjutnya dicari 'ANOVA' atau *analysis of variance* yaitu untuk membandingkan lebih dari 2 (dua) rata-rata. Gunanya untuk menguji kemampuan generalisasi artinya data sampel dianggap dapat mewakili populasi. Adapun 'ANOVA' X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Y ataupun antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas pelayanan persampahan, seperti pada tabel 3.

Tabel 3
ANOVA

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| 1 | Regression | 16.846 | 5 | 3.369 | 39.271 | .000 |
| | Residual | 8.064 | 94 | 8.579E-02 | | |
| | Total | 24.910 | 99 | | | |

a Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangibles, Realibility, Assurance

b Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Persampahan

Sumber: Hasil Pengolahan (SPSS versi 14)

Setelah diketeahui ANOVA atau *analysis of variance*, selanjutnya dapat dihitung koefisien jalur (*path coefficient*) untuk setiap variabel yaitu X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Y ataupun antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas pelayanan persampahan, seperti terlihat pada tabel 4.

Tabel 4
Koefisien Jalur X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5
terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan

| Model | | Unstandardized Coefficients | Std. Error | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.364 | .217 | | -1.677 | .004 |
| | <i>Tangibles</i> | .109 | .054 | .129 | 2.008 | .017 |
| | <i>Realibility</i> | .224 | .059 | .241 | 3.766 | .000 |
| | <i>Responsiveness</i> | .239 | .062 | .258 | 3.886 | .000 |
| | <i>Assurance</i> | .247 | .069 | .256 | 3.578 | .001 |
| | <i>Empathy</i> | .307 | .065 | .332 | 4.712 | .000 |

a Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Persampahan

Sumber: Hasil Pengolahan (SPSS versi 14)

Selanjutnya dapat diketahui summary X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Y ataupun antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas pelayanan persampahan, seperti terlihat pada tabel 5.

Tabel 5
Model Summary X₁, X₂, X₃, X₄, dan X₅
terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .822 | .676 | .659 | .29 | .676 | 39.271 | 5 | 94 | .000 |

a Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangibles, Realibility, Assurance

b Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Persampahan

Sumber: Hasil Pengolahan (SPSS versi 14)

Uji secara keseluruhan ditunjukkan oleh tabel 3 Anova. Dari Hipotesis yang sudah dirumuskan yaitu:

Ha : Faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar (Ha: $\rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = \rho_{yx_3} = \rho_{yx_4} = \rho_{yx_5} \neq 0$).

Ho : Faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar (Ho: $\rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = \rho_{yx_3} = \rho_{yx_4} = \rho_{yx_5} = 0$).

Kemudian dilakukan uji signifikansi melalui suatu kaidah pengujian sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas 0,05 *lebih kecil atau sama dengan* nilai probabilitas Sig atau $[0,05 \leq \text{Sig}]$, maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0.05 *lebih besar atau sama dengan* nilai probabilitas Sig atau $[0,05 \geq \text{Sig}]$, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

Dari tabel 3 Anova diperoleh nilai F sebesar 39,271 dengan nilai probabilitas (sig) = 0.000, karena nilai sig < 0.05 maka keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar masing-masing dimensi berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dapat dilihat pada tabel 4. Dari tabel tersebut maka didapat bahwa:

- Koefisien jalur antara dimensi *tangibles* terhadap kualitas pelayanan (ρ_{yx_1}) = 0,129;
- Koefisien jalur antara dimensi *reliability* terhadap kualitas pelayanan (ρ_{yx_2}) = 0,241
- Koefisien jalur antara dimensi *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan (ρ_{yx_3}) = 0,258
- Koefisien jalur antara dimensi *assurance* terhadap kualitas pelayanan (ρ_{yx_4}) = 0,256
- Koefisien jalur antara dimensi *empathy* terhadap kualitas pelayanan (ρ_{yx_5}) = 0,332

Sehingga kerangka hubungan kausal empiris antara X₁, X₂, X₃, X₄, dan X₅ terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut.

$$Y = \rho_{yx_1} + \rho_{yx_2} + \rho_{yx_3} + \rho_{yx_4} + \rho_{yx_5} + \rho_{y\epsilon_1}$$

$R^2_{y.x_1.x_2.x_3.x_4.x_5}$ adalah 0.676 (tabel 3), dan

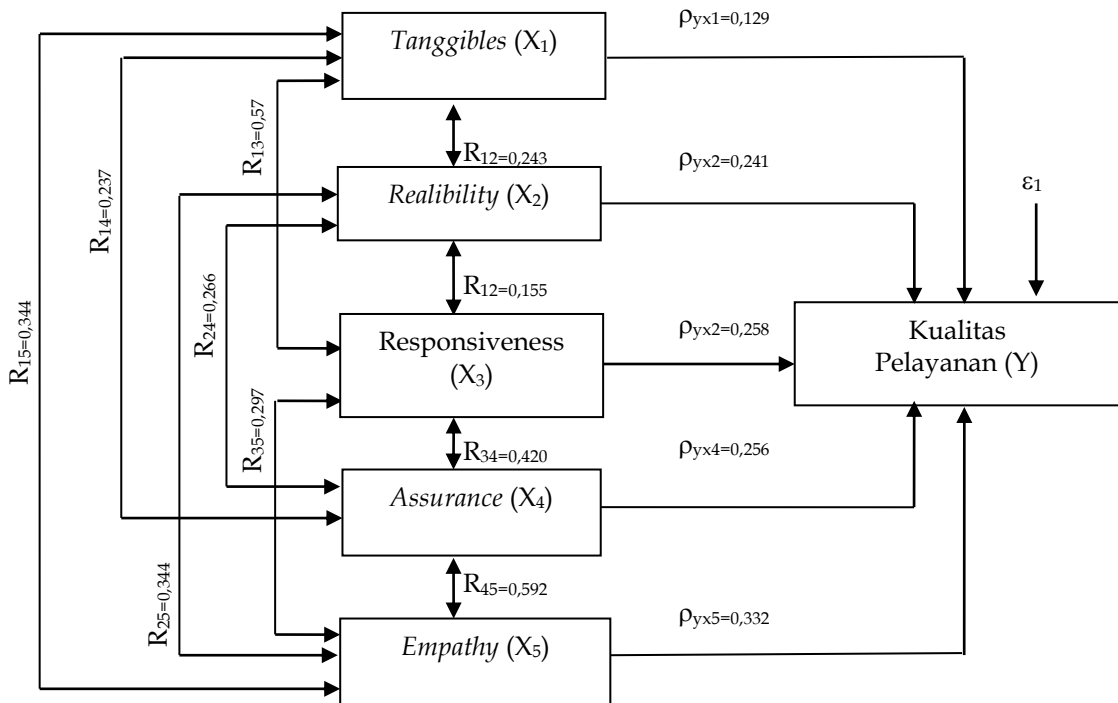
$$\rho_{ye} = \sqrt{1 - R^2_{y.x_1.x_2.x_3.x_4.x_5}}$$

$$= \sqrt{1 - 0,676}$$

$$= 0,57$$

Maka $Y = 0,129X_1 + 0,241X_2 + 0,258X_3 + 0,256X_4 + 0,332X_5 + 0,57\varepsilon_1$

Untuk mengetahui tingkat kontribusi dan signifikansi variabel eksogen dan endogen yaitu faktor determinan antara *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) terhadap kualitas pelayanan persampahan di kota pematangsiantar (Y) dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8
Jalur Hubungan Kausal Empiris X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Y

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur struktur tersebut, maka dapat diketahui informasi secara objektif sebagai berikut:

Pertama, besarnya kontribusi faktor *tangibles* (X_1) yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan (Y) adalah $0,129^2 = 0,0166$ atau 1,66%.

Kedua, besarnya kontribusi faktor *reliability* (X_2) yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan (Y) adalah $0,241^2 = 0,0581$ atau 5,81%.

Ketiga, besarnya kontribusi faktor *responsiveness* (X_3) yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan (Y) adalah $0,258^2 = 0,0615$ atau 6,15%.

Keempat, besarnya kontribusi faktor *assurance* (X_4) yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan (Y) adalah $0,256 = 0,0666$ atau 6,66%.

Kelima, besarnya kontribusi faktor *empathy* (X_5) yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan (Y) adalah $0,332^2 = 0,1102$ atau 11,02%.

Keenam, besarnya kontribusi faktor *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) berpengaruh secara simultan yang langsung mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar (Y) adalah 0,676

= 67,6%. Sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian seperti faktor sosial, budaya, ekonomi masyarakat dan lain sebagainya.

Dari uraian tersebut, maka dapat diketahui bahwa faktor yang paling dominan (faktor determinan) dari 5 (lima) dimensi yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar adalah faktor *empathy* atau dimensi *empathy* sebesar 0,332 atau 11,02%.

Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy* yang paling dominan dalam menentukan kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar diantara kelima dimensi yang diteliti. Sikap empati ini ditunjukkan oleh sikap petugas dalam memberikan pelayanan persampahan yang ramah dan bersahabat dalam melayani ataupun menanggapi setiap permasalahan/keluhan ataupun kesulitan masyarakat dalam hal pelayanan persampahan sehingga dapat memberikan pelayanan persampahan yang baik sesuai dengan harapan ataupun kebutuhan masyarakat. Artinya sikap petugas dalam memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan mencoba untuk memposisikan sebagai pengguna layanan (masyarakat) sehingga lebih dapat memahaminya.

Selain itu, sikap pendekatan yang menyeluruh kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, termasuk memberikan pelayanan secara ekstra kepada masyarakat tanpa harus membayar di luar retribusi sampah yang sudah ditetapkan, sebagai bagian dari kepedulian pemerintah kota Pematangsiantar dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat perihal pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar yang diharapkan masyarakat untuk dapat lebih lagi di dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini tentunya dapat lebih dimaksimalkan lagi guna meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Pematangsiantar terhadap pelayanan persampahan yang ada. Namun bukan berarti mengabaikan dimensi yang lainnya, melainkan dapat lebih ditingkatkan guna mencapai keseimbangan dalam mewujudkan pelayanan persampahan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: pertama, secara keseluruhan kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berada pada katagori '*tidak baik*' ataupun belum memuaskan yaitu 51,89%. Kedua, faktor yang paling dominan atau paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar dari kelima dimensi yang diteliti dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) adalah: secara simultan (keseluruhan) menunjukkan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar sebesar 0,676 atau 67,6%, sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian; dan Faktor yang paling dominan (faktor determinan) yang mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan adalah faktor *empathy* ataupun dimensi *empathy* (0,332 atau 11,02%).

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat direkomendasikan sebagai berikut: pertama, mengembangkan sikap empati dengan pembinaan dan pengarahan secara intensif yang dilakukan setiap hari melalui apel pagi dan sore khusus petugas pengangkut sampah guna lebih menyadarkan petugas ataupun meningkatkan kepekaan petugas untuk bisa lebih memahami kebutuhan ataupun keinginan masyarakat terkait pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar. Kedua, peningkatan kesejahteraan petugas kebersihan dengan menaikkan gaji dari Rp600.000,00 menjadi Rp900.000,00 guna lebih

maksimal lagi di dalam bekerja ataupun memberikan pelayanan. Ketiga, membuat sistem *reward and punishment* yang menarik guna memacu kinerja yang lebih baik lagi seperti bonus berupa uang tambahan bagi petugas yang disiplin dan tepat waktu dalam pengangkutan sampah, sebaliknya memberikan sanksi kepada petugas yang tidak disiplin ataupun mangkir dari pekerjaan seperti pemotongan gaji ataupun tunjangan kesejahteraan. Keempat, Memberikan pembinaan melalui ceramah ataupun pelatihan teknis operasional pengangkutan sampah dengan mendatangkan tenaga ahli ataupun praktisi dibidang lingkungan hidup baik dari kementerian lingkungan hidup maupun perguruan tinggi minimal 1 (satu) bulan sekali.

Kelima, mengembangkan budaya kualitas jasa kepada pegawai yang berkaitan dengan pemahaman terhadap pelayanan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan yang dapat meningkatkan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, misalnya dengan mendatangkan konsultan dibidang kepuasan pelanggan, ceramah agama ataupun melalui pertemuan dengan mengundang warga masyarakat untuk lebih mengetahui dan memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan persampahan yang berkoordinasi dengan kecamatan ataupun kelurahan bersama tokoh-tokoh masyarakat setempat. Keenam, memaksimalkan sosialisasi terkait jenis pelayanan persampahan yang ada guna memberikan pengetahuan ataupun jaminan kepada masyarakat terkait hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan persampahan di Kota Pematangsiantar melalui iklan koran, radio lokal ataupun acara *talk show* yang sekaligus menjangkau masukan ataupun informasi, keluhan masyarakat perihal pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar.

Ketujuh, memaksimalkan manajemen pelayanan persampahan melalui penerapan 3R (*recycle, reused, reduce*) kepada masyarakat dengan menyediakan kantong ataupun tempat sampah yang warnanya disesuaikan dengan jenis sampah seperti untuk sampah *organic* warnanya hijau, *unorganic* warnanya biru dan sampah berbahaya seperti bahan kimia warnanya merah agar lebih memudahkan dalam pengolahan sampah. Kedelapan, Mengadakan kerja sama dengan perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat ataupun swasta guna pengembangan teknologi pengolahan sampah seperti menjalin kerjasama di bidang pengolahan kompos dengan fakultas Pertanian USU, swasta ataupun dengan LSM dibidang lingkungan hidup (WALHI) mengenai manajemen persampahan. Kesembilan, yaitu diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh teman-teman yang lain untuk mengetahui faktor-faktor determinan lain di luar dari yang diteliti seperti faktor sosial, budaya dan ekonomi masyarakat yang menentukan kualitas pelayanan persampahan khususnya di Kota Pematangsiantar.

REFERENSI

A. Buku-buku

- Berrie, GD. 1994. *Managing Quality*, United Kingdom. Prentice-Hall.
- Denhardt JV and RB. Denhardt. 2003. *The New Public Service Serving not steering*. Amonk, New York: M.E.Sharpe
- Gasperz V. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler P. 1996. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (seventh edition). New Jersey: Prentino-Hall International Inc.
- Kristiadi JB. 1998. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan, Pembangunan Administrasi*. Jakarta: LP3ES.

- Martani H. 1995. *Kerangka Pemikiran Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan*.
- Nazir M. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha T. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2000. *Ilmu Pemerintahan (Jilid I-V)*. BKU IP, IIP Jakarta.
- Pamudji S. 1994. "Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" dalam *Jurnal Widya Praja*. Nomor 19, IIP, Jakarta.
- Rasyid MR. 1997. *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki Abad 21, Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Ilmu Politik pada IIP*. Jakarta.
- Riduwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sevilla C. et. Al. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sugandha D. 1991. *Administrasi, Strategi, Taktik dan Teknik Penciptaan Efisiensi*. Jakarta: Intermedia
- Sulistiyono A. 1996. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Bandung: LAN RI Perwakilan Jawa Barat.
- Tangkilisan HNS. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thoha M. 2003. *Birokrasi Politik Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Zeithaml VA. et. al, 1990. *Delivering Quality service ; Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inv., New York.

B. Dokumen-dokumen

- Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Pematangsiantar 2007 Hasil SUSENAS (Survei Sosial Ekonomi Nasional) 2006. BPS Kota Pematangsiantar.
- Keputusan Walikota Pematangsiantar Nomor: 387 b Tahun 2001 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.
- Sekilas Data Pokok Sosial Ekonomi Kota Pematangsiantar 2007, BPS Kota Pematangsiantar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.