Hubungan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Wala Kecamatan Maritenggae Kabupaten Sidenreng Rappang

[1]Dewi Mutia Anggreni, [2]Hardianti, [3]Yayuk Astuti
[1,2,3]Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
Korespondensi : dewimutia060504@gmail.com

Abstrak

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pengelolaan sampah rumah tangga, kepuasan masyarakat, serta hubungan statistik antara kedua variabel tersebut di Kelurahan Wala, Kecamatan Maritengngae, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional yang bersifat deskriptif-asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 992 kepala keluarga dengan sampel sebanyak 91 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan dipilih melalui teknik purposive sampling. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan kepuasan masyarakat diukur berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh capaian sebesar 67% dan kepuasan masyarakat sebesar 67%, yang keduanya termasuk dalam kategori baik. Namun, dimensi reliability, khususnya konsistensi dan ketepatan waktu pengangkutan sampah, memperoleh penilaian relatif lebih rendah. Hasil regresi menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dengan persamaan Y = 4,353 + 1,780X, nilai t sebesar 18,090, p < 0,001, dan R^2 sebesar 0,786. Hal ini menunjukkan bahwa 78,6% variasi kepuasan masyarakat dalam model dapat dijelaskan secara statistik oleh kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan konsistensi jadwal dan ketepatan waktu pengangkutan sampah guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian perlu ditafsirkan secara hati-hati karena menggunakan non-probability sampling dan terdapat kedekatan indikator antarvariabel.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pengelolaan Sampah, SERVQUAL*

Abstract

This study aims to describe the quality of household waste management services, assess community satisfaction, and analyze the statistical relationship between the two variables in Wala Village, Maritengngae District, Sidenreng Rappang Regency. This study employed a quantitative approach with a cross-sectional survey design using a descriptive-associative method. The population consisted of 992 heads of households, with a sample of 91 respondents determined using the Slovin formula and selected through purposive sampling. Service quality was measured using the five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while community satisfaction was measured based on nine elements of public service. The data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression with the assistance of SPSS. The results showed that service quality achieved a score of 67% and community satisfaction also achieved 67%, both of which were categorized as good. However, the reliability dimension, particularly the consistency and timeliness of waste collection, received relatively lower ratings. The regression analysis showed a positive and significant relationship between service quality and community satisfaction, with the regression equation Y = 4.353 + 1.780X, a t-value of 18.090, p < 0.001, and R^2 = 0.786. This indicates that 78.6% of the variation in community satisfaction in the model can be statistically explained by service quality. Therefore, the local government needs to improve the consistency of waste collection schedules and service timeliness to enhance community satisfaction. The findings should be interpreted cautiously because the study used non-probability sampling and there was some overlap between the indicators of the two variables.

Keyword: *Service Quality, Community Satisfaction, Household Waste Management, SERVQUAL*

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan Pengelolaan sampah merupakan permasalahan lingkungan yang semakin kompleks, khususnya di wilayah permukiman perkotaan. Sampah yang tidak dikelola secara optimal dapat menimbulkan pencemaran lingkungan, mengganggu kesehatan masyarakat, serta menurunkan kualitas hidup (Ahda & Ersyasi, 2025). Sampah pada dasarnya merupakan sisa hasil kegiatan sehari-hari manusia maupun proses alam, yang muncul akibat pemisahan bagian-bagian dari suatu proses produksi atau konsumsi (Putri et al., 2025). Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan pola konsumsi masyarakat, volume timbulan sampah terus bertambah dari waktu ke waktu, sehingga apabila tidak ditangani secara serius dapat menimbulkan dampak negatif dari aspek lingkungan, sosial, maupun ekonomi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, pemerintah pusat dan daerah berkewajiban menyediakan fasilitas pemilahan, pengangkutan, dan pemrosesan akhir sampah, sebagaimana diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga. Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang mengatur retribusi pembayaran sampah, serta Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 yang mengatur pengelolaan sampah secara sistematis melalui tahapan pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, dan pemrosesan akhir. Efektivitas tahap pengumpulan sangat bergantung pada frekuensi pengambilan dan ketersediaan sarana pengumpul yang memadai agar tidak terjadi penumpukan sampah di lingkungan permukiman (Simbara et al., 2025), sedangkan kualitas pelayanan pada tahap pengangkutan diukur dari ketepatan jadwal armada dan kondisi fisik kendaraan yang digunakan, yang secara langsung memengaruhi persepsi kenyamanan masyarakat (Syauqi et al., 2013). Selain itu, diterapkan pula prinsip 3R (Reduce, Reuse, Recycle) yang bertujuan mengurangi timbulan sampah sejak dari sumbernya (Ilmi & Hidayati, 2025).

Meskipun berbagai regulasi telah ditetapkan, pelaksanaan pengelolaan sampah di Kabupaten Sidenreng Rappang, termasuk di Kelurahan Wala, pada kenyataannya belum berjalan secara optimal; temuan ini sejalan dengan kajian kinerja pemerintah dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, yang juga menunjukkan pelaksanaan yang belum optimal di lapangan (Sapri et al., 2021). Hasil observasi awal menunjukkan bahwa tahapan pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, dan pemrosesan akhir belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016. Sampah rumah tangga sering kali menumpuk dan tidak segera diangkut oleh petugas kebersihan akibat keterbatasan jumlah petugas, jadwal pengangkutan yang tidak teratur, serta kurangnya sarana pendukung. Kondisi ini mendorong sebagian masyarakat membuang sampah di tepi jalan raya, sehingga memperburuk kondisi lingkungan, dan menimbulkan kekecewaan khususnya bagi masyarakat yang secara rutin membayar iuran kebersihan sampah perbulanny.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan keseluruhan karakteristik produk atau jasa yang mampu memenuhi dan memberikan kepuasan kepada pengguna (Majid et al., 2021), yang tercermin dari kemudahan, kecepatan, interaksi, kemampuan, serta sikap sopan penyelenggara layanan dalam mencapai kepuasan penggunanya (Kanedi et al., 2017). Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan, penelitian ini mengadaptasi lima dimensi SERVQUAL yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Sellang et al., 2022). Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan awal dan pengalaman nyata yang dirasakan setelah menggunakan layanan, di mana pelayanan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna akan menghasilkan kepuasan yang tinggi (Khalisa et al., 2025); ruang lingkup pengukurannya di Indonesia diatur melalui sembilan unsur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan publik di berbagai sektor. Kualitas pelayanan yang andal terbukti berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat (Arifin et al., 2024), sementara dimensi tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy secara konsisten ditemukan berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan (Suanah et al., 2024). Secara khusus pada sektor pengelolaan sampah, kajian di Kota Manado menemukan tingkat kepuasan masyarakat yang bervariasi terhadap kualitas sistem pengelolaan persampahan (Hambari et al., 2024), dan kajian di Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tata kelola sampah masih menghadapi berbagai kendala di lapangan (Muksin & Engkus, 2020). Namun demikian, kajian yang secara khusus menguji hubungan statistik antara kualitas pelayanan pengelolaan sampah rumah tangga dan kepuasan masyarakat di wilayah Kelurahan Wala masih terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pengelolaan sampah rumah tangga, mendeskripsikan kepuasan masyarakat, serta menganalisis hubungan statistik antara kedua variabel di Kelurahan Wala. Penelitian ini menggunakan desain survei potong lintang sehingga hubungan yang ditemukan tidak ditafsirkan sebagai bukti kausalitas secara mutlak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah kelurahan dan instansi terkait, khususnya dalam memperbaiki ketepatan jadwal pengangkutan, konsistensi pelayanan, sarana pendukung, dan sistem penanganan pengaduan masyarakat.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei potong lintang (cross-sectional) yang bersifat deskriptif-asosiatif, yaitu mendeskripsikan masing-masing variabel dan menganalisis hubungan statistik antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tanpa dimaksudkan untuk membuktikan hubungan kausal secara mutlak (Sugiyono, 2022). Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Wala, Kecamatan Maritengngae, Kabupaten Sidenreng Rappang, dengan pengumpulan data pada bulan Mei –juli 2026.

Populasi penelitian adalah masyarakat/kepala keluarga pengguna layanan pengelolaan sampah di Kelurahan Wala yang berjumlah 992 kepala keluarga. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan taraf toleransi kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 91 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling sesuai ketersediaan dan kesesuaian responden dengan objek penelitian. Oleh karena pemilihan responden tidak dilakukan secara acak, hasil penelitian tidak memiliki margin of error probabilistik dan generalisasinya terbatas pada karakteristik responden penelitian.

Variabel kualitas pelayanan (X) diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Variabel kepuasan masyarakat (Y) diukur berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner berskala Likert 1–5, dan studi pustaka. Interval persentase kategori dihitung dengan rumus 100 dibagi jumlah kategori Likert, sehingga diperoleh interval 20%, dengan kategori sangat tidak baik (0–20%), tidak baik (21–40%), kurang baik (41–60%), baik (61–80%), dan sangat baik (81–100%).

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan capaian setiap indikator dan variabel, serta analisis regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) dengan persamaan $Y = a + bX$. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel (n=91, taraf signifikansi 5%, r tabel = 0,206) dan uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel

apabila nilai alpha > 0,60 (Ghozali, 2021). Seluruh perhitungan statistik dilakukan menggunakan program IBM SPSS. Oleh karena data mentah tidak tersedia untuk analisis ulang, penelitian ini tidak melaporkan uji normalitas residual, linearitas, heteroskedastisitas, maupun deteksi outlier, sehingga seluruh asumsi regresi tidak diklaim terpenuhi dan hasil analisis ditafsirkan secara terbatas dan hati-hati.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Mei 2026 melalui penyebaran kuesioner kepada 91 responden masyarakat Kelurahan Wala. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan 57 orang (63%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 34 orang (37%). Berdasarkan usia, kelompok 31-40 tahun paling banyak (31%), diikuti kelompok 41-50 tahun (27%), 20-30 tahun (26%), dan di atas 51 tahun (15%). Berdasarkan pendidikan terakhir, responden berpendidikan SMA/SMK paling banyak (31%), diikuti S1/S2 (25%), serta SD dan SMP masing-masing (22%).

Tabel 1. Rekapitulasi Indikator Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Dimensi SERVQUAL	Persentase	Kategori
Tangible (Bukti Fisik)	72%	Baik
Reliability (Keandalan)	60%	Kurang Baik
Responsiveness (Daya Tanggap)	65%	Baik
Assurance (Jaminan)	74%	Baik
Empathy (Empati)	62%	Baik
Rata-rata Keseluruhan	67%	Baik

Sumber data: hasil olahan data SPSS 23.

Tabel 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan sampah rumah tangga di Kelurahan Wala secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan rata-rata persentase 67%. Dimensi assurance memperoleh penilaian tertinggi (74%), yang mengindikasikan bahwa masyarakat menilai petugas memiliki kemampuan memadai dan bersikap sopan serta profesional dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, dimensi reliability memperoleh penilaian terendah (60%) dan berada pada kategori kurang baik. Temuan ini konsisten dengan hasil tanggapan responden pada indikator ketepatan jadwal pengangkutan, di mana 36% responden menilai petugas tidak mengangkut sampah sesuai jadwal yang ditetapkan secara rutin, sementara hanya 32% yang menilai pengangkutan berjalan baik atau sangat baik. Kondisi ini menegaskan bahwa konsistensi dan ketepatan waktu pengangkutan sampah masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 2. Rekapitulasi Indikator Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Unsur Pelayanan Publik	Persentase	Kategori
Persyaratan	68%	Baik
Prosedur	66%	Baik
Waktu Pelayanan	57%	Kurang Baik
Biaya/Tarif	68%	Baik
Produk Pelayanan	70%	Baik
Kompetensi Pelaksana	66%	Baik
Perilaku Pelaksana	66%	Baik
Sarana dan Prasarana	70%	Baik
Penanganan Pengaduan	65%	Baik
Rata-rata Keseluruhan	67%	Baik

Sumber data: hasil olahan data SPSS 23.

Berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik, capaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah rumah tangga di Kelurahan Wala secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan rata-rata persentase sebesar 67,12%. Unsur waktu pelayanan tercatat memperoleh penilaian relatif rendah, sejalan dengan keluhan responden mengenai keterlambatan pengangkutan sampah di depan rumah. Sebaliknya, unsur-unsur seperti persyaratan, prosedur, dan perilaku pelaksana relatif memperoleh penilaian yang lebih baik, yang menunjukkan bahwa aspek administratif dan sikap petugas telah cukup memenuhi harapan masyarakat, meskipun aspek operasional berupa ketepatan waktu pelayanan masih menjadi titik lemah utama.

Uji validitas dengan korelasi Pearson menunjukkan seluruh item pada variabel X (r hitung 0,614-0,801) dan variabel Y (r hitung 0,605-0,851) memiliki nilai lebih besar dari r tabel (0,206 pada n=91, signifikansi 5%), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,835 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,918 untuk variabel kepuasan masyarakat, keduanya berada di atas ambang 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi dan Uji Hipotesis

Tabel 3. Ringkasan Hasil Regresi Linier Sederhana

Parameter	Nilai
Konstanta (a)	4,353
Koefisien regresi (b)	1,780
Nilai t	18,090 (Sig. 0,000)
R	0,887
R Square (R^2)	0,786
F hitung (ANOVA)	327,260 (Sig. 0,000)

Sumber data: hasil olahan data SPSS 23.

Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi Y = 4,353 + 1,780X. Koefisien regresi sebesar 1,780 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor kualitas pelayanan berkaitan dengan peningkatan rata-rata skor kepuasan masyarakat sebesar 1,780 satuan. Nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05) dan nilai t sebesar 18,090 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat signifikan secara statistik. Nilai R sebesar 0,887 menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat antara kedua variabel, sedangkan nilai R^2 sebesar 0,786 menunjukkan bahwa 78,6% variasi skor kepuasan masyarakat dapat dijelaskan secara statistik oleh kualitas pelayanan dalam model ini, sementara 21,4%

sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model. Hasil uji ANOVA menghasilkan $F(1,89) = 327,260$ dengan $p < 0,001$, yang menegaskan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik.

Hasil ini sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu yang menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks pengelolaan sampah maupun pelayanan publik lainnya (Hambari et al., 2024; Suanah et al., 2024; Muksin & Engkus, 2020). Meskipun demikian, kekuatan hubungan yang sangat tinggi dalam penelitian ini perlu ditafsirkan secara hati-hati mengingat penggunaan desain potong lintang, teknik purposive sampling yang bersifat non-probabilistik, serta kedekatan substansi antara sebagian indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, temuan ini tidak dapat dimaknai sebagai bukti kausalitas mutlak, melainkan sebagai indikasi kuat bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan sampah rumah tangga di Kelurahan Wala. Secara khusus, aspek reliability berupa konsistensi dan ketepatan waktu pengangkutan sampah teridentifikasi sebagai titik lemah yang paling berkontribusi terhadap rendahnya penilaian pada beberapa indikator kepuasan, sehingga perbaikan pada aspek ini berpotensi memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pengelolaan sampah rumah tangga di Kelurahan Wala berada pada kategori baik dengan capaian skor sekitar 67%, dengan dimensi assurance memperoleh penilaian tertinggi dan dimensi reliability memperoleh penilaian terendah. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah rumah tangga juga berada pada kategori baik dengan capaian skor sekitar 67%, meskipun unsur waktu pelayanan masih memperoleh penilaian kurang baik akibat keterlambatan pengangkutan sampah. Hasil regresi linier sederhana menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, dengan persamaan $Y = 4,353 + 1,780X$, $t = 18,090$, $p < 0,001$, dan $R^2 = 0,786$, yang berarti 78,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan secara statistik oleh kualitas pelayanan. Temuan ini tidak ditafsirkan sebagai bukti kausalitas mutlak mengingat penelitian menggunakan desain potong lintang, purposive sampling, dan kedekatan substansi antar indikator kedua variabel.

5. SARAN

Pengelola pelayanan disarankan meningkatkan ketepatan waktu dan keandalan armada dengan menetapkan jadwal pengangkutan sampah yang pasti di setiap wilayah dan mengumumkannya secara transparan kepada masyarakat, menyiapkan mekanisme penggantian armada atau petugas yang didukung pencatatan waktu pengangkutan (*logbook*) secara disiplin, serta menyediakan saluran pengaduan masyarakat yang jelas dengan standar batas waktu penanganan.

Pemerintah Kelurahan dan Dinas Lingkungan Hidup terkait disarankan mengevaluasi kecukupan jumlah armada dan petugas kebersihan agar sebanding dengan volume sampah rumah tangga, menyusun Standar Operasional Prosedur pengangkutan sampah yang jelas disertai pengawasan berkala, serta menyampaikan informasi pengalokasian dan pemanfaatan dana retribusi sampah secara transparan kepada masyarakat.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan teknik probability sampling, memisahkan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara lebih tegas agar tidak tumpang tindih secara substansi, menggunakan beberapa item pengukuran untuk setiap dimensi, serta menambahkan variabel lain seperti kepercayaan masyarakat, kewajaran tarif, partisipasi warga, dan kondisi lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Ahda, & Ersyasi. (2025). Hubungan antara pengelolaan sampah rumah tangga dan kualitas kesehatan lingkungan permukiman. Jurnal Kesehatan Lingkungan, 3(2), 1107–1112.

[2] Arifin, A. L., Solihin, D., & Murni, S. (2024). Aparatur sipil negara sebagai pelayan publik: Cepat tanggap, andal, dan adaptif terhadap teknologi digital. Jurnal Inovasi Aparatur, 6(2), 87–98.

[3] Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

[4] Hambari, J. K., Sembel, A., & Moldy, M. (2024). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas sistem pengelolaan persampahan di Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik, 13(1), 1–10.

[5] Ilmi, I., & Hidayati, N. (2025). Dampak produktivitas terhadap pendapatan ekonomi melalui pengelolaan limbah di TPS 3R Cinta Mahesa, Sukorejo, Pasuruan. Jurnal Ekonomi Lingkungan, 5(2), 236–241.

[6] Indrasari, M. (2019). Pemasaran & kepuasan pelanggan. Unitomo Press.

[7] Kanedi, I., Utami, F. H., Zulita, L. N., & Pseudocode, J. (2017). Sistem pelayanan untuk peningkatan kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi Kota Bengkulu. Jurnal Pseudocode, 4(1), 37–46. https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46

[8] Khalisa, N., Lukman, & Hardianti. (2025). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap efektivitas sistem antrian online di Puskesmas Pangkajene. Jurnal Administrasi Publik, 17(1), 145–155.

[9] Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 3(3), 1–9.

[10] Majid, A., V, A. F., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). Jurnal Manajemen, 2, 214–226.

[11] Muksin, M., & Engkus. (2020). Analisis kualitas pelayanan dalam tata kelola sampah di Kabupaten Sumedang. Jurnal Ilmiah Manajemen, 1(1), 33–43.

[12] Putri, M. A., Janah, Z., & Negara, A. K. (2025). Implementasi kebijakan pengelolaan sampah rumah tangga dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jurnal Ilmiah Administrasi, 9(3), 35762–35768.

[13] Sapri, Lukman, Darwis, C., & Sanusi, H. (2021). Kinerja pemerintah terhadap pengelolaan sampah di Kelurahan Macorawalie, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia, 2(1), 80.

[14] Sayekti, F., Tarigan, B., Endang, L., & Reni, W. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai layanan jasa. Jurnal Manajemen, 9, 16–26.

[15] Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik.

[16] Simbara, A., Boy, G., Fadhilah, R., & Ridwan, R. (2025). Inovasi dalam pengelolaan sampah organik dan anorganik di Desa Cibenda, Kecamatan Parigi. Jurnal Pengabdian Masyarakat, 25(2), 1–11.

[17] Suanah, Sulaksono, H., & Fansury, H. (2024). Kepuasan masyarakat: Aspek tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy. Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA), 17(2), 79–92.

[18] Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (2nd ed.). Alfabeta.

[19] Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Jurnal Administrasi Publik, 3(2), 223–229.

[20] Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu, Kabupaten Merangin. Jurnal Administrasi Publik, 25(2), 105–122.

[21] Syauqi, A., Kusuma, Z., & Hidayat, K. (2013). Pengelolaan material organik alami sampah padat rumah tangga perkotaan dan persepsi sosial. Jurnal Teknik Lingkungan, 193, 1–16.
[22] Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi Offset.
[23] Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai, Kota Dumai. Jurnal Niara, 17(2), 271–279.
[24] Zahiah, S., Said, M. M., & Ilyas, T. R. (2022). Analisis kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang. Jurnal Respon Publik, 14(8), 78–85.