

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PENGELOLAAN SAMPAH
RUMAH TANGGA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dalam Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :
Tania Djima
NIM 1841015

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
MANADO**

1444 H / 2023 M

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tania Djima
NIM : 1841015
Program : Sarjana (Strata 1)
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 31 Januari 2023

Saya yang menyatakan



Tania Djima

1841015

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Di
Manado
Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Tania Djima

Nim : 1841015

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
NIP. 197803242006042003

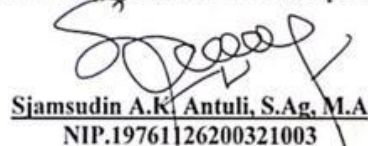
Pembimbing II



Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I
NIP. 199008192019032008

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah



Sjamsudin A.K. Antuli, S.Ag, M.A
NIP.19761126200321003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga yang di susun oleh Tania Djma Nim 1841015 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Manado, telah di uji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang di selenggarakan pada hari Selasa, 18 Juli 2023 dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah.

Manado, 24 Juli 2023


DEWAN PENGUJI:

Ketua : Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum

Sekretaris : Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I

Munaqisy I : Dr. Syarifuddin, M.Ag

Munaqisy II : Sjamsudin A.K. Antuli, S.Ag. M.A



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M. Hum
NIP. 197803242006042003

TRANSLITERASI

Transliterisasi Arab-Latin berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI, dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543 b/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Transliterisasi Arab-Latin IAIN Manado adalah sebagai berikut:

a. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	A	ط	!
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	‘
ث	ṯ	غ	G
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Ẓ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	’
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

b. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, harus ditulis secara lengkap, seperti;

احمدِيَّة : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسِيَّة : ditulis *Syamsiyyah*

c. Ta' Marbutāh di Akhir Kat

- 1) Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhūrīyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

- 2) Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعمة الله : ditulis *Ni'matullah*

زكاة الفط : ditulis *Zakāt al-Fitr*

d. Vokal Pendek

Tanda *fathah* ditulis “a”, *kasrah* ditulis “i”, dan *damah* ditulis “u”.

e. Vokal Panjang

- 1) “a” panjang ditulis “ā”, “i” panjang ditulis “ī”, dan “u” panjang ditulis “ū”, masing-masing dengan tanda *macron* (¯) di atasnya.
- 2) Tanda *fathah* + huruf *yā'* tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fathhah* + *wawu* mati ditulis “au”.

f. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘):

أنتم : *a'antum*

مؤنث : *mu'annas*

g. Kata Sandang Alif + Lam

- 1) Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

الفرقان : ditulis *al-furqān*

- 2) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

h. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

i. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

- 1) Ditulis kata per kata atau :

2) Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيخ الإسلام	: <i>Syaikh al-Islām</i>
تاج الشريعة	: <i>Tāj asy-Syaṛī'ah</i>
التصور الإسلامي	: <i>At-Tasawwural-Islāmī</i>

j. Lain-lain

Kata-kata yang sudah di-bakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata ijmak, nas, akal, hak, nalar, paham, dsb., ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

ABSTRAK

Nama Penyusun : Tania Djima
NIM : 1841015
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Teling Atas Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga di Teling Atas Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, data penelitian diperoleh melalui kuesioner dengan responden sebanyak 86 orang yang diambil berdasarkan Rumus Slovin. Analisis data dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan SPSS versi 25. Berdasarkan Hasil Uji t diketahui nilai (Sig) pada variabel kualitas produk (X) adalah sebesar 0.000 karena nilai sig $0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a atau hipotesis diterima. Untuk nilai t hitung pada variabel kualitas Produk adalah sebesar 12.610 atau lebih besar dari t tabel 1.988 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Untuk Uji Koefisien Determinasi R Square hasil pengolahan data adalah 0.654 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 65.4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel (kualitas pelayanan) dengan variabel (kepuasan masyarakat) memiliki hubungan yang kuat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Pengelolaan Sampah Rumah Tangga.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT. Karena berkat rahmat hidayah serta izin-Nyalah sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado. Tak lupa pula shalawat serta salam kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Agung serta Nabi besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh akan ilmu pengetahuan seperti sekarang.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga (Studi Kasus di Teling Atas Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado)

Tidak terlepas dari bimbingan, kerja keras, doa, serta dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan penuh kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih sebesar besarnya terlebih kepada:

Kedua orang tua peneliti, Papa Sunardi Djima dan Mama Suhartien Alhasni karena berkat doa, kasih sayang, serta dukungan kedua-nya lah peneliti bisa sampai di tahap sekarang.

Tak lupa pula ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Delmus Puneri Salim, M.A., M.Res., Ph.D selaku Rektor IAIN Manado.
2. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI selaku wakil rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Radlyah H. Jan, SE., M.Si selaku Wakil Rektor II Bidang AUAK
3. Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Dr. Andi Mukarramah Nagauleng M.Pd. Wakil Dekan II Hj. Ridwan Jamal M.Hi. Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Wakil Dekan III Dr Munir Tubagus, S.Kom., M.Cs., Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
4. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sjamsudin A.K Antuli, S.Ag. M.A

5. Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fanny Zaman, S.Ag.
6. Kasubag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Emil Y. Rowian S.E beserta staf.
7. Kepada Ibu Dr. Nurlaila Harun, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik, Ibu Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum selaku dosen pembimbing I dan Ibu Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan, dorongan, dukungan, bimbingan, dan saran yang sangat amat membangun dan membantu dalam proses peneliti menyelesaikan studi di IAIN Manado.
8. Bapak/Ibu Dosen serta staf pengajar dengan ikhlas mendidik, dan memberikan ilmu selama peneliti melaksanakan perkuliahan di IAIN Manado.
9. Kepala Perpustakaan IAIN Manado Dr. Nenden Herawaty, M.H., beserta seluruh stafnya.
10. Kepala Lingkungan 1 Teling Atas yaitu Bapak Delssenberd Kalase yang telah banyak membantu peneliti dengan memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan pada saat peneliti melakukan penelitian.
11. Para Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado Angkatan tahun 2018 atas kerjasamanya yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Adik terkasih Bima Djima dan Amira Djima. Serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan serta dorongan agar peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat tersayang Fathia Pontoh yang selalu senantiasa menemani peneliti disaat senang maupun sedih.
14. Teman-teman seperjuangan kelas Ekonomi Syariah A angkatan 2018 yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjuangan studi di IAIN Manado.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Semoga amal baik semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Dan pada akhirnya, semua peneliti serahkan kepada sang Maha segalanya Allah SWT untuk menentukan yang seharusnya ditakdirkan.

Manado, 31 Januari 2023

Peneliti



Tania Djima

MOTO

Jangan takut gagal, karena kegagalan adalah kesempatan terbaik untuk memulai kembali.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Lembar Pernyataan Keaslian	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Transliterasi	v
Abstrak	viii
Kata Pengantar	ix
Moto	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xv
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Definisi Operasional	7
H. Peneliti Terdahulu	9
I. Hipotesis	11
BAB II Kajian Teori	12
A. Kualitas Pelayanan	12
B. Kepuasan Masyarakat	22
C. Pengelolaan Sampah Rumah Tangga	30
BAB III Metode Penelitian	43
A. Tempat dan Waktu Penelitian	43
B. Rancangan Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	43
D. Data dan Instrumen	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46

F. Teknik Analisis Data	47
G. Uji Asumsi Klasik	49
H. Uji Hipotesis	50
BAB IV	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
B. Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan	64
BAB V	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Jawaban Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.3 Data Variabel X Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.4 Data Variabel Y Kepuasan Masyarakat	56
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat	58
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.8 Uji Normalitas	59
Tabel 4.9 Uji Linearitas	60
Tabel 4.10 Regresi Linear Sederhana	61
Tabel 4.11 Regresi Linear Sederhana	63
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi	64

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seorang makhluk hidup atau acapkali disebut manusia ialah ciptaan Allah SWT berupa wujud sangat apik sebanding pada dasar bentuk manusia memiliki tanggung jawab untuk memberdayakan seluruh alam semesta yang terbaik untuk kesejahteraan semua makhluk hidup. Islam merupakan ajaran yang istimewa. Tiada lagi suatu perihal yang terlepas atas bimbingan serta arahnya. Semua kandungan pada Islam bermaksud buat menjadikan umatnya hidup tenang dan damai didunia serta diakhirat. Sebagian suatu aspek yang merupakan kepedulian Islam ialah *thaharah*, kesucian serta kebersihan.¹

Islam pula mengamati kebersihan lingkungan yang terdapat disekeliling kita, berhubung secara agama yang menjadi hikmat untuk sebagian alam semesta. Islam tentu tidak membolehkan manusia mengacaukan juga mencemari daerah sekelilingnya, sebab daerah itu sendiri tentu banyak berdampak kepada kesejahteraan manusia yang berada disekelilingnya. Jika kita merusak dan mengotori lingkungan sekitarnya maka kita juga yang akan menerima dampak dari perlakuan kita sendiri.² Seperti yang tertera pada surah Al-A'raf ayat 56 :

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

Terjemahan: “Janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah diatur dengan baik. Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat dengan orang-orang yang berbuat baik.” (Q.S. Al-A'raf ayat 56).

Tafsir Al-Muyassar / Kementerian Agama Saudi Arabia yaitu: Dan janganlah kalian melakukan perbuatan kerusakan di muka bumi dengan cara apapun dari macam-macam kerusakan, setelah Allah memperbaikinya dengan pengutusan para rasul dan memakmurkannya dengan amal ketaatan kepada Allah. Dan berdoalah

¹ Fernanda Rizal, 'Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan Ditinjau Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Perumahan Di Kecamatan Tampan)' (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2012), h. 1.

² Rizal, 'Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan Ditinjau Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Perumahan Di Kecamatan Tampah). h. 1.

kepadaNya dengan keikhlasan doa bagiNya, dengan diiringi rasa takut terhadap siksaanNya dan berharap akan pahalaNya. Sesungguhnya rahmat Allah itu dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.³

Sampah adalah ancaman yang lumayan penting bagi kehidupan masyarakat, lantaran membuang maupun menyisakan sampah bukan dalam tempatnya dapat menyebabkan pencemaran lingkungan.⁴

Sampah merupakan isu penting yang belum ditangani secara baik dan berpotensi menyebabkan penurunan produktivitas yang pada akhirnya akan memperlambat perkembangan perekonomian nasional. Sampah jika tidak diatasi secara sungguh-sungguh tentu akan semakin bertambah setiap tahunnya tergantung dari cepat pertumbuhan dan perkembangan penduduk. Kecuali itu, sampah pula memiliki kemampuan merendahkan keunggulan kekayaan yang terkandung dalam alam, menimbulkan air naik juga perpecahan kemasyarakatan, juga mengakibatkan masalah. Timbulan sampah terus meningkat jika pengolahan tidak terkendali sebagaimana mestinya, sehingga menimbulkan kerugian yang nyata dan langsung.⁵

Sampah di Indonesia merupakan masalah yang sulit diselesaikan, jumlah sampah yang tercipta dari waktu ke waktu masih naik turun jumlahnya. Dengan pertumbuhan penduduk munculnya sampah yang hanya dibiarkan dan tidak cepat ditangani secara tekun, akan terus bertambah seiring dengan cepat pertumbuhan penduduk. Pengelolaan limbah yang buruk tidak dikerjakan secara baik pun maka mengakibatkan masalah yang begitu serius. Timbunan sampah karena tidak adanya pengolahan serta pula penanganan sampah yang tidak baik semacam membuang sampah sembarangan maupun pengolahan memakai teknik pembakaran akan menyebabkan pencemaran lingkungan, seperti tanah, air ataupun udara.

Mebuang limbah secara asal-asalan di area pertanian tentu mengakibatkan kontaminasi tanah, membuang limbah di sungai bakal menyebabkan kontaminasi

³ TafsirWeb, 'Surat Al-A'raf Ayat 56 Arab, Latin, Terjemahan, Dan Tafsir' <<https://tafsirweb.com/2510-surat-al-araf-ayat-56.html>> [accessed 2 March 2023].

⁴ Monalisa Rahman, 'Faktor Penyebab Dan Dampak Serta Kebijakannya Terhadap Permasalahan Pencemaran Sampah', 2021, h. 3.

⁵ Muhammad Nur, 'Faktor-Faktor Penentu Tingkat Partisipasi Masyarakat Dan Perspektif Islam Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Pasir Pengaraian', 2019, h. 140.

air serta tergenang air dan menyebabkan banjir. Sama halnya dengan membakar sampah juga dapat mengakibatkan pencemaran udara.⁶

Masalah yang dihadapi sebagian besar kabupaten/kota yang berada di Indonesia ialah masalah pengelolaan sampah. Sampah memberi pengaruh yang tidak terlalu baik pada lingkungan. Maka dari itu diperlukan juga kesadaran masyarakat akan permasalahan sampah.⁷ Pemicu terjadinya persoalan dalam sampah yakni pertama sedikit tersedianya memadai dan kelayakannya kalau dipakai. Tempat sampah adalah perihal yang perlu untuk menanggulangi terhambur sampah di setiap lingkungan. Sedikitnya tempat sampah terkadang merupakan kendala membanyaknya sampah di beberapa lingkungan. Kedua, membuang sampah yang seenaknya.⁸ Kuantitas sampah akan selalu bertambah bersamaan dengan melonjaknya peningkatan kuantitas populasi. Kuantitas populasi yang terus meningkat lalu konsumsi masyarakat juga meningkat maka dari itu jumlah sampah pun akan terus bertambah.

Di sisi lain, kapasitas penanganan sampah yang dilakukan masyarakat maupun pemerintah daerah belum maksimal. Sampah yang tidak dikelola dengan baik tentu berpengaruh terhadap lingkungan serta kesehatan masyarakat yang berada disekitar. Menurut Bebasari, secara umum terdapat lima aspek penting dalam pengelolaan sampah yaitu teknologi, institusi, hukum/peraturan, pembiayaan dan partisipasi masyarakat.⁹ Pengorganisasian perlimbahan sungguh penting mendapatkan kepedulian dari negara, sebab keadaan ini sungguh dekat korelasinya pada kenyamanan daerah, kenyamanan warga, keikutsertaan warga ketika melindungi kekekalan daerah serta lain sebagainya.

Mengingat sampah sebagai masalah merupakan perkara yang sangat mendesak untuk dipecahkan dalam pengelolaannya, dimana meningkatnya pertumbuhan

⁶ Isyeu Sriagustini and Nurazijah, 'Edukasi Pengolahan Sampah Rumah Tangga Sebagai Upaya Peningkatan Kesadaran Masyarakat Untuk Menjaga Lingkungan', *Pengabdian Masyarakat Kesehatan*, 1, No. 1 (2022), h. 36.

⁷ Rizal, h. 3.

⁸ Rizal, h. 4.

⁹ Riswan, Rya Henna Sunoko, and Agus Hadiyanto, 'Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kecamatan Daha Selatan', *Ilmu Lingkungan*, 9 (2011), h. 31–32.

penduduk serta struktur konsumsi juga kegiatan ekonomi menyebabkan volume sampah semakin meningkat dan jenis sampah semakin beragam.¹⁰

Permasalahan sampah sudah terjadi di beberapa daerah di Indonesia, salah satunya di Kalimantan Timur yang dimana pengangkutan sampah sempat terhenti karena kurangnya petugas sampah. Sehingga ada beberapa warga yang keluhkan permasalahan ini karena harus membayar retribusi sampah sedangkan mereka harus membuang sampah itu sendiri. Masyarakat pun akhirnya membuang sampahnya begitu saja di pinggir jalan, karena tidak disediakan tempat sampah.¹¹ Fakta menunjukkan bahwa terdapat permasalahan pengelolaan sampah di Kota Manado, sehingga model pengolahannya tidak optimal kebijaksanaan pemerintah selama situasi pengelolaan limbah yang sebenarnya telah naik tanggung jawab serta wewenangnya.¹²

Berdasarkan hasil observasi, peneliti mengamati ada beberapa ibu rumah tangga yang mengeluh soal cara pengelolaan sampah yang diberikan, dikarenakan sampah yang seringkali menumpuk di rumah dan tidak diangkut oleh petugas sampah, karena motor pengangkut sampah yang diperlukan buat memindahkan limbah pada pemukiman penduduk hanya ada satu di Teling Atas lingkungan 1, sedangkan untuk wilayahnya cukup luas, sehingga membuat sampah yang ada di rumah warga menjadi menumpuk. Oleh karena itu membuat masyarakat membuang sampah di depan jalan raya agar tidak tertumpuk banyak sampah di rumah.

Masalah sampah juga bukan cuma terjadi di Teling Atas, melainkan di beberapa daerah di Kota Manado salah satunya di Sario Kotabaru yang dimana masa reses legislator anggota DPRD Sulut Arthur Kotambunan masyarakat

¹⁰ William A Areros, 'Partisipasi Pedagang Dalam Penanganan Kebersihan Pusat Kota Manado', *Susiohumaniora*, 17 (2015), h. 38.

¹¹ Koran Kaltara, 'Masyarakat Keluhkan Penarikan Retribusi Sampah', *14 Desember 2020*, 2020 <<https://korankaltara.com/masyarakat-keluhkan-penarikan-retribusi-sampah/>> [accessed 1 April 2022].

¹² Areros, h. 39.

keluhkan tentang sampah. Yang dikatakan beliau yakinlah bahwa permasalahan sampah akan menjadi prioritas utama Pemerintah Kota Manado.¹³

Ambisi agar otonomi daerah dalam proses pembangunan dan pengelolaan sampah dapat mandiri dan tidak hanya bergantung pada negara. Permasalahan tersebut pada dasarnya adalah permasalahan pengelolaan sampah kota Manado, yang menyebabkan permasalahan yaitu pemerintah Manado akhirnya menyerahkan kewenangan pengelolaan sampah ke kecamatan. Tapi sayangnya belum selesai.

Kurangnya perhatian dari pemerintah setempat mengenai retribusi sampah. Membuat beberapa penduduk menganggap kurang senang melalui servis yang sudah dipersembahkan di karenakan pengangkutan sampah tidak tepat waktu, padahal masyarakat sudah membayar iuran senilai Rp.20.000/bulan untuk retribusi sampah, maka dari itu waktu membuang sampah tidak diperhatikan oleh beberapa penduduk. Maka dari itu dapat kita temukan pandangan kotor sampah-sampah di tengah hari.¹⁴

Pengelolaan limbah di Kota Manado mempunyai tujuan guna memberikan pelayanan kebersihan yang menyeluruh terhadap masyarakat. Pelayanan kebersihan terbilang telah dikerjakan sama pemerintah Kota Manado, akan tetapi hendak menunjukkan sepanjang mana jenjang pelayanan yang sudah dipersembahkan untuk penduduk, sehingga dari itu penting dilaksanakan penelitian yang berlangsung di kawasan.

Oleh sebab itu, penulis berminat hendak mengerjakan pengkajian ini yang mana mendefinisikan sepanjang mana kemampuan yang telah diberikan beserta fungsi juga bagian yang terpaut saat memecahkan perkara limbah ini, yang hendak penyusun riset di Teling Atas Lingkungan 1, Manado, Sulawesi Utara yang akan dituangkan dalam penulisan beserta judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah**

¹³ Clavel Lukas, ‘Retribusi Sampah Di Manado Dikeluhkan’, 7 April 2021, 2021 <<https://manadopost.jawapos.com/publika-politika/07/04/2021/retribusi-sampah-di-manado-dikeluhkan/>> [accessed 1 April 2022].

¹⁴ Maulidyka Agustyan Sudrajat, Daud Liando, and Stefanus Sampe, ‘Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Dan Retribusi Pelayanan Kebersihan Di Kota Manado’, 1 (2017), h. 2.

Tangga (Studi Kasus di Teling Atas Lingkungan 1, Manado, Sulawesi Utara)”.

B. Identifikasi Masalah

Didasarkan kepada hasil observasi sehingga penulis bisa mengidentifikasi masalah, yaitu yang menjadi persoalan yaitu jarang nya pengangkutan sampah yang menyebabkan pencemaran lingkungan. Padahal masyarakat sudah membayar biaya retribusi sampah yang mana pengangkutannya sangat jarang sehingga masyarakat membuangnya sendiri di depan jalan raya sehingga bisa kita temukan pemandangan jorok, sedangkan kita sudah ada program retribusi sampah tapi pengelolaan sampah masih kurang maksimal.

Maka dari itu peneliti berminat untuk meneliti tentang kualitas pelayanan dan juga kepuasan masyarakat mengenai pengelolaan sampah rumah tangga.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, sehingga penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini supaya bisa tertata juga bukan beralih arah pada pokok yang dipersoalkan sehingga peneliti membatasi terhadap “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga (di Teling Atas Lingkungan 1, Manado)

D. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang tersebut, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah mengenai pengelolaan sampah rumah tangga?

E. Tujuan Penelitian

Bersumber pada permasalahan di atas, destinasi daripada observasi ini merupakan guna memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat mengenai pengelolaan sampah rumah tangga

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang bisa terdapat dari penelitian ini, bisa ditinjau dari 2 sisi teoritis dan berdaya guna, ialah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bisa membagikan pengetahuan serta meningkatkan pemahaman ketika memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan.

b. Untuk Penelitian Selanjutnya

Bisa diharapkan meningkatkan pengetahuan, memberikan manfaat berupa tambahan sebagai referensi atau informasi buat yang berkeinginan guna lebih mempelajari masalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta pengelolaan sampah rumah tangga.

c. Bagi Pemerintah Daerah

Kegunaan penelitian ini agar pemerintah daerah bisa memperhatikan mengenai masalah sampah. Lebih tepatnya perihal kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bisa memberikan tambahan dengan dilakukan penelitian ini kemudian bisa memberi suatu masukan dalam hal kepada pemerintahan daerah supaya bisa meningkatkan pelayanan yang jauh lebih baik.

G. Definisi Operasional

Guna memahami uraian penulis, selanjutnya penulis terlebih dahulu menjelaskan beberapa hal yang dianggap penting dalam membangun teori konseptual. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua variabel, yakni:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Goetsch dan David mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁵

Dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan merupakan Variabel Independen (bebas) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).¹⁶

¹⁵ Abdul Gofur, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4 (2019), h. 38–39.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. by Sutopo, Kedua (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 69.

Menurut Zaenal Mukarom & Muhibudin menyajikan lima indikator pelayanan, yaitu:

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar
- b. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya
- c. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
- d. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
- e. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.¹⁷
- f. Cara yang ditandai dengan perlakuan kepada masyarakat
- g. Sampah yang ditandai sebagai limbah yang dianggap tidak berguna lagi
- h. Petugas yang mengangkut sampah dari rumah-rumah warga

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Philip Kotler kepuasan masyarakat ialah perasaan puas atau kecewa seseorang, yang timbul dari membandingkan kesan mereka tentang keefektifan (hasil) produk dan harapan mereka.¹⁸ Dalam penelitian ini Kepuasan Masyarakat merupakan variabel Dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁹

Menurut Tjiptono dan Chandra terdapat indikator kepuasan pelanggan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Kereponsifan (*responsiveness*)
- c. Keyakinan (*confidence*)

¹⁷ Aria Mulyapradana, Ary Anjarini, and Harnoto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Tempo Cabang Tegal', *Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3 No 1, h. 28–29.

¹⁸ Ade Syarif Maulana, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI', *Ekonomi*, 7 Nomor 2 (2016), h. 115.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, h. 69.

- d. Empati (*empaty*)
- e. Berwujud (*tangible*)²⁰
- f. Ramah dan Sopan
- g. Pencemaran Lingkungan
- h. Penyakit
- i. Biaya

H. Penelitian Terdahulu

Topik penelitian tentang pengelolaan sampah telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Berbagai penelitian mereka pada dasarnya memeriksanya untuk menentukan mengenai kemauan, kemampuan membayar serta pengelolaan sampah. Untuk mengetahui hasil penelitian atau penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh organisasi atau individu, maka ditemukan beberapa hasil pencarian sebagai berikut:

1. Gita Monica Ponomban, F.D.J Lengkong, Very Londa. Yang berjudul “Manajemen Pengelolaan Sampah Rumah Tangga di Kelurahan Kinali Kecamatan Kawangkoan”. Pengkajian ini membahas tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian manajemen pengelolaan limbah rumah tangga yang dikelola oleh pemerintah setempat. Persamaan dari penelitian ini membahas tentang pengelolaan sampah rumah tangga. Perbedaannya penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan saya menggunakan metode kuantitatif.²¹
2. Muhammad Al Qamari, Juita Rahmadani Manik, Nana Trisna Mei Br Kabeakan. Yang berjudul “Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dalam Peningkatan Pendapatan Pada Kelompok Ibu-Ibu Asiyah”. Penelitian ini membahas tentang pemanfaatan limbah rumah tangga yang dikerjakan oleh ibu-ibu asiyah mulai dari penyiapan model serta cara merajut bahan. Persamaan dari penelitian ini membahas sampah apabila tidak dikelola

²⁰ Arianty, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung’, *Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16, No. 02 (2015), h. 75.

²¹ Gita Ponomban, FDJ Lengkong, and Very Londa, ‘Manajemen Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kelurahan Kinali Kecamatan Kawangkoan’, *Administrasi Publik*, 5 Nomor 75 (2019).

dengan baik bisa menyebabkan pencemaran lingkungan sekitar. Perbedaannya penelitian ini membahas pembuatan kerajinan tangan dari limbah rumah tangga, sedangkan saya hanya pengelolaan sampah rumah tangga.²²

3. Luthfan Hibatul Haqqi, Asianto Nugroho. Yang berjudul “Pelaksanaan Retribusi Sampah di Kota Surakarta”. Penelitian ini membahas pelaksanaan retribusi sampah di kota Surakarta serta peraturan daerah yang mana berdasar dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 perihal pajak daerah dan retribusi daerah. Pengkajian ini banyak membahas Undang-Undang dan juga Pasal-Pasal. Persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas tentang sampah. Perbedaannya terletak di lokasi penelitian di Surakarta tahun 2020 sedangkan saya di Manado tahun 2022.²³
4. Pertiwi Agustina RA, Lintje Anna Marpaung. Yang berjudul “Analisis Kebijakan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan Kebersihan dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kota Bandar Lampung”. Penelitian ini membahas bagaimana kebijakan pemda Bandar Lampung menambahkan pemasukan asli daerah melalui retribusi sampah. Serta faktor-faktor penghambat pemungutan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan. Persamaan mendasar dari penelitian ini membahas retribusi sampah. Perbedaannya penelitian ini dilakukan pada januari tahun 2020 sedangkan saya pada tahun 2022.²⁴
5. Malik Ibrahim, Sitti Marijam Thawil. Yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” Penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan yang begitu penting

²² Muhammad Al Qamari, Juita Rahmadani Manik, and Nana Trisna Mei Br Kabeakan, ‘Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dalam Peningkatan Pendapatan Pada Kelompok Ibu-Ibu Asyiyah’, *UMSU*, 2019.

²³ Luthfan Hibatul Haqqi and Asianto Nugroho, ‘Pelaksanaan Retribusi Sampah Di Kota Surakarta’, *Bagian Hukum Administrasi Negara*, 1, No.3 (2020).

²⁴ Pertiwi Agustina RA and Lintje Anna Marpaung, ‘Analisis Kebijakan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan Kebersihan Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Bandar Lampung’, *Ilmu Hukum*, 15 No. 1 (2020).

diperhatikan oleh penyedia layanan publik, maka dari kualitas pelayanan bisa memberikan kemahiran dalam memuaskan kebutuhan serta keinginan dari pelanggan. Serta jika masyarakat merasa puas, pasti mereka senang dengan pelayanan yang diberikan. Persamaan dari penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan. Perbedaan dari penelitian ini tidak membahas tentang pengelolaan sampah.²⁵

I. Hipotesis

Hipotesis adalah tanggapan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang rumusan masalah penelitiannya telah dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya. Dianggap sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan dan bukan pada data empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Oleh karena itu, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoretis terhadap rumusan masalah penelitian, belum merupakan jawaban empiris.²⁶

Terdapat 2 macam hipotesis yang dibuat dalam suatu percobaan penelitian, yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a). Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

H_a : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Retribusi Sampah Rumah Tangga di Teling Atas Lingkungan 1.

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Retribusi Sampah rumah Tangga di Teling Atas Lingkungan 1.

²⁵ Malik Ibrahim and Sitti Thawil, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan', *Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4, No. 1 (2019).

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. by Sutopo, Kedua (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 99.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan bagian dari beberapa rangkaian aktivitas yang sanggup memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan sesuai serta kualitas standarisasi yang sudah ditentukan instansi maupun perusahaan jasa. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan selaku pegangan penyelenggaraan pelayanan serta contoh penilaian kualitas pelayanan selaku komitmen serta janji pelaksana kepada masyarakat dalam rancangan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, serta ternilai.²⁷

Pelayanan (*customer service*) secara umum yaitu masing-masing aktivitas yang dimaksudkan maupun disediakan perlu memberikan kesenangan terhadap konsumen lewat pelayanan ini dimungkinkan untuk memuaskan harapan serta keperluan konsumen mampu terwujud. Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan maka pelayanan yaitu tindakan melayani, yakni menolong mempersiapkan (menolong apapun yang dibutuhkan konsumen). Atas dasarnya, pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang membentuk suatu proses. Sebagai suatu proses pelayanan yang berlaku secara teratur serta berkesinambungan yang mencakup semua kehidupan manusia dalam masyarakat, prosedur pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain.²⁸

Kualitas layanan dan layanan pelanggan bisa diklasifikasikan menjadi dua tingkatan, yaitu kualitas layanan yang baik serta kualitas layanan yang buruk. Kualitas pekerjaan ini tidak permanen maupun kaku, tetapi fleksibel dan berubah-ubah. Perkembangan ini sebenarnya mengarah pada pengembangan beban kerja untuk menjadikannya lebih baik. Dalam proses adaptasi kebiasaan kerja, banyak hal yang dibutuhkan untuk membantu prosedur tersebut. Semisal, pengambilan

²⁷ Reza Nurul Ichsan and Ahmad Karim, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Jasa Raharja Medan', 6 Nomor 1 (2021), h. 55.

²⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 57.

pendapat maupun ulasan konsumen, termasuk komentar, pendapat, dan umpan balik atas layanan yang telah diberikan.²⁹

Aparatur Sipil Negara merupakan dasar dan bentuk perwujudan eksistensi aparatur administrasi negara. Wajah birokrasi bisa tercermin dari kelakuan serta tingkah laku pejabat dalam membagikan pelayanan terhadap penduduk. Perubahan model servis yang bertambah terhadap masyarakat/konsumen harus menjadi mutu yang bertaut didalam jiwa petugas pemerintah serta menggambarkan dalam aksin serta kepribadian petugas dalam membagikan pelayanan/servis, memberikan pelayanan untuk penduduk. Menurut Hermawan menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat.³⁰

Servis konsumen merupakan sistem pengelolaan yang dirancang untuk memastikan bahwa interaksi layanan berlanjut jarak waktu proses serta waktu penerimaan barang ataupun jasa, dimanfaatkan melalui tujuan untuk menyenangkan konsumen. Saat ini untuk menjadi spesialis dalam penyelenggaraan pelayanan, lembaga negara wajib mempunyai keterampilan serta wawasan sesuai dengan aspek pekerjaannya, sebagai halnya dikatakan maka pelayanan profesional merupakan kapasitas seseorang yang mempunyai tanggung jawab untuk mencukupi keperluan masyarakat, untuk mencukupi keperluan khusus orang lain.³¹

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memenuhi keperluan serta harapan konsumen dengan kecermatan mengutarakan servis yang sebanding serupa angan-angan konsumen. Dalam industri jasa, customer service perlu dipahami sebagai totalitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Kualitas perlu berawal dengan memuaskan keperluan pengguna serta mengarah atas pembentukan tanggapan pengguna tentang kebutuhan. Ini menunjukkan sebenarnya kualitas tidak dirasakan oleh penyedia layanan tetapi oleh pengguna. Tanggapan pengguna mengenai

²⁹ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 61.

³⁰ Malik Ibrahim and Sitti Thawil, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan', *Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4, No. 1 (2019), h. 177.

³¹ Ida Hayu Dwimawanti, 'Kualitas Pelayanan Publik', *Dialogue JIAKP*, 1 No.1 (2004), h. 113.

kualitas layanan melahirkan penilaian yang komprehensif tentang keutamaan layanan, sehingga perlu dilakukan upaya untuk dapat mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan.³²

Kualitas pelayanan ialah suatu pernyataan mengenai sikap, interaksi yang muncul berawal semenjak perumpamaan antara ekspektasi (keinginan) serta kinerja (hasil). Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang perlu diupayakan oleh setiap perusahaan agar produk dapat bersaing di pasar sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Menurut Lovelock, Petterson dan Walker mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa. Lebih lanjut pengertian kualitas mencakup: kualitas produk (*product*), kualitas biaya (*cost*), kualitas penyajian (*delivery*), kualitas keselamatan (*safety*), dan kualitas moral (*morale*) atau sering disingkat menjadi P-C-D-S-M.³³

Menurut Kotler, kualitas pelayanan merupakan kemampuan yang boleh dianjurkan terhadap pihak asing. Kegiatan ini mungkin merupakan kegiatan yang tidak nyata dan tidak memberikan kepemilikan atas barang apapun atau siapa saja. Yang penting pelayanan merupakan aktivitas yang dikerjakan pedagang untuk pemesan/pelanggan dalam melengkapi keperluan serta harapan konsumen. Perilaku ini bermaksud demi mendapatkan kepuasan pelanggan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang amanah tentu membagikan pengaruh yang berguna juga kepada perseroan sebab hendak menggambarkan konsumen yang setia serta memberikan keuntungan kepada perusahaan.³⁴

Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan

³² Elsita Mayaranti Radja, Sukmawati Muarif, and Rosdalina Bukido, ‘Analisis Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah: Bukti Empiris Dari Shopping Center Manado’, *Journal of Islamic Banking and Finance*, 2 No.1 (2022), h. 46.

³³ Maulana, h. 117.

³⁴ Alfi Syahri Lubis and Nur Rahmah Andayani, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.SUCIFINDO BATAM’, *Business Administration*, 1, No 2 (2017), h. 234.

penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁵

Layanan publik maupun pelayanan masyarakat dipahami sebagai semua jenis layanan, yakni barang publik dan layanan publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab serta dikerjakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka usaha memenuhi keperluan warga negara ataupun saat lembaga implementasi ketetapan peraturan perundang-undangan.³⁶

Namun kenyataannya kualitas pelayanan warga negara belum mendapat perkembangan yang berfaedah, masih berjibun kekurangan serta belum memuaskan harapan penduduk.³⁷

Konsepsi islam menginstruksikan maka saat membagikan pelayanan dari bisnis yang dikerjakan baik itu seperti barang maupun jasa tidak membagikan yang cacat ataupun tidak berbobot, tetapi yang bermakna untuk orang lain. Hal ini juga terdapat didalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267, yang menjelaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahan: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji” (Q.S. Al-Baqarah ayat 267).

Pelayanan bisa dikelompokkan dalam tiga bentuk yaitu:

a. Pelayanan melalui perkataan

Pelayanan melalui perkataan dikerjakan oleh aparat di aspek hubungan masyarakat (humas), aspek pelayanan informasi serta aspek-aspek lain

³⁵ Suhartoyo, 'Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)', *Hukum Administrasi Dan Pemerintahan*, 2 No. 1 (2019), h. 147.

³⁶ Suhartoyo, 'Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)' h. 149.

³⁷ Dwimawanti, 'Kualitas Pelayanan Publik' h. 110.

yang bertugas memberikan penjelasan maupun pemberitahuan bagi seseorang yang membutuhkan.

b. Pelayanan menggunakan catatan

Pelayanan menggunakan catatan adalah gaya bantuan yang sangat dominan saat pengerjaan pekerjaan. Bukan saja pada aspek peranannya. Atas dasarnya menggunakan pelayanan catatan sangat efektif apalagi layanan jarak jauh lantaran faktor biaya. Supaya layanan dalam versi catatan bisa memenuhi seseorang yang dilayani, satu kondisi yang wajib diperhatikan ialah faktor kecekatan, yang berkualitas melakukan pengerjaan masalah atau prosedur penyelesaiannya (ketikannya, penanda tangannya, serta pengiriman bgi yang dituju).

c. Pelayanan melalui tingkah laku

Dikerjakan bagi beberapa petugas menengah dan bawah. Berhubung itu aspek kemahiran serta juga berpengalaman aparat tersebut sehingga dapat ditentukan prestasi tingkah laku maupun pekerjaan.³⁸

Kualitas dianggap baik ketika penyedia layanan menawarkan layanan yang memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, untuk mencapai kesenangan konsumen diperlukan keselarasan jarak keperluan serta harapan juga apa yang dibagikan.

Dari sini bisa ditetapkan bahwasanya kualitas pelayanan atas dasarnya berorientasi akan pemuasan keperluan serta harapan konsumen dengan ketelitian pengutaraannya guna menyeimbangkan kemauan konsumen.³⁹

2. Etika dalam Pelayanan

Etika Islam mempunyai dua persepsi, yakni kesatu, etika moral, yang mengandung makna-makna dengan standar konkrit yang sebagai arahan serta petunjuk bagi kehidupan makhluk juga semua kehidupan.

Etika pula bisa didefinisikan sebagai perbuatan berlandaskan adat budaya yang memfokus pada tindakan benar serta salah. Selaku penyedia layanan penduduk,

³⁸ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 58.

³⁹ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 62.

mereka memerlukan layanan juga perawatan yang akan menyenangkan perasaan mereka dengan tingkah laku petugas yang lembut serta santun. Etika, bermaksud kesopanan, yakni tingkah laku jiwa serta raga, asas kehidupan, adab juga kesadaran.

Mengenai ketetapan yang dibuat secara umum dalam etika adalah tingkah laku serta sifat, kinerja, pakaian, ucapan, gerak tubuh, pertanyaan, dll. ⁴⁰

Adapun kelakuan serta perbuatan mulia (*mahmudah*), antara lain berkelakuan jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) serta malu (*haya'*). Ketetapan yang disusun pada etika secara publik ialah sebagai berikut:

a. Kelakuan serta perbuatan

kelakuan serta perbuatan adalah bagian dari kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam pelaksanaannya perbuatan serta perilaku wajib memperlihatkan menghormati karakter seseorang juga konsep perusahaan.

b. Performa

Pentingnya performa secara kelengkapan pertama diawali sejak pakaian, ucapan, gerak tubuh, postur tubuh dan tingkah laku.

c. Aturan berpakaian

Disini aparat perlu memakai pakaian yang rapi dan baju terusan yang menarik, serta berpakaian yang bersih dan tidak kotor. Kenakan seragam saat petugas menerima seragam seperti pada saat yang ditentukan.

d. Aturan berbicara

Berbicara berarti berhubungan bersama pelanggan. Kondisi ini berharga lantaran staf berbicara terang-terangan dengan apa yang dibutuhkan pelanggan, berbincang dengan jelas juga ringkas serta tidak berbelit-belit. Karyawan perlu kreatif dalam berbincang akibatnya konsumen mau angkat bicara. Melainkan, pelanggan yang terus bertanya kepada petugas harus bisa menghiraukan serta seksama.

e. Gerak-gerik

⁴⁰ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 59.

Gestur termasuk ekspresi wajah, penampilan, gerakan tangan, anggota tubuh ataupun kaki.⁴¹

3. Faktor–Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni:

- a. *expected service* (layanan yang diinginkan) serta
- b. *perceived service* (layanan yang diterima).

Semisal pelayanan yang diperoleh memadai atau justru menyanggupi harapan, hingga diceritakan pelayanan yang baik atau positif. Jika kinerja yang dirasakan melampaui kinerja yang diinginkan, kualitas layanan dianggap selaku kualitas yang sempurna dan sebaliknya.⁴²

4. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler terdapat kurang lebih karakteristik pelayanan yang harus diamati:

- a. Akses, yakni layanan perlu ada dimana saja lalu pada giliran yang akurat
- b. Komunikasi, khususnya saat penyampaian layanan harus dikerjakan hubungan yang ampuh, berdaya guna, juga nyata dan tepat
- c. Kompetensi, mengacu pada professional atau personel yang mempunyai kemahiran, kemampuan, serta kebijaksanaan yang dibutuhkan untuk layanan yang dibagikan
- d. Kesopanan, yakni karyawan perlu bersikap sopan, responsif, serta harmoni agar dapat membagikan pelayanan sempurna
- e. Kredibilitas, berarti bahwa bisnis dengan pekerja mampu dipercaya lalu mendapat tempat dihati konsumen mereka
- f. Keandalan, atau kapasitas untuk melakukan layanan secara konsisten dan benar

⁴¹ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 60.

⁴² Gofur, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan' h. 39.

- g. Tanggap, yakni terpaut lewat pelayanan serta umpan balik karyawan, yang bereaksi dengan sigap juga kreatif terhadap permintaan konsumen maupun masalah konsumen
- h. Keamanan, yakni pelayanan yang dibagikan mesti lepas dari resiko, ancaman, lalu kewaswasan, juga kemalangan
- i. Real, yakni pelayanan perlu digambarkan pada bentuk fisik yang secara akurat mewakili kualitas pelayanan.
- j. Memahami pelanggan, khususnya personel yang berupaya memahami permintaan konsumen dan memberikan perhatian yang dipersonalisasi.⁴³

5. Karakteristik Pelayanan Jasa

Menurut Kotler juga Keller ada beberapa karakteristik jasa, ialah:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) bertentangan dengan produk fisik dalam hal pelayanan tidak bisa pandang, dicicipi, didengar, disentuh ataupun mengendus sebelum dibayar.
- b. *Inseparability* (tidak terpisahkan) jasa umumnya diproduksi serta dikonsumsi pada saat yang berbarengan. Ini tidak berfungsi untuk benda materi yang dibuat, ditabung selaku cadangan, dialokasikan lewat banyak pemasok, serta selanjutnya dikonsumsi. Ketika seseorang membagikan layanan, penyedia layanan merupakan bagian dari layanan. Sebab pelanggan pun datang ketika pelayanan diberikan, hubungan yang menghasilkan pelanggan merupakan karakteristik dari pemasaran jasa.
- c. *Variability* (bervariasi) variabilitas ada karena layanan sangat bervariasi berdasarkan siapa yang memberikannya, kapan disediakan, dan di mana disediakan.

⁴³ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 62.

- d. *Persihability* (tidak tahan lama) pelayanan tidak bisa disimpan. Tidak tahan lama pelayanan tidak menjadi persoalan jika penawaran masih pada tingkat yang stabil .⁴⁴

6. Asas Pelayanan Publik

Mahmudi mengatakan maka pada saat memberikan pelayanan umum, penyelenggara pelayanan umum perlu memperhatikan asas-asas pelayanan publik, yakni:

- a. **Transparansi**
Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan umum perlu memiliki sifat terang-terangan, gampang serta bisa dijangkau bagi semua golongan yang berkepentingan serta diberikan secara lengkap dan senang dipahami.
- b. **Akuntabilitas**
Dengan kata lain, pelayanan umum perlu mendapatkan pertanggungjawaban sebanding seperti keputusan hukum.
- c. **Kondisional**
Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan umum perlu serasi dengan keadaan serta kesanggupan penyumbang beserta pemeroleh layanan, serta memperhatikan asas ketepatan dan keberhasilan.
- d. **Partisipatif**
Yakni rakyat didorong untuk berpartisipasi dalam pengelolaan pelayanan umum dengan mengamati keinginan, keperluan serta kepercayaan masyarakat.
- e. **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)**
Dengan kata lain bantuan pelayanan umum tidak bisa intoleran dalam maksud tiada membanding-bandingkan kaum, etnis, agama, kalangan, jenis kelamin, kedudukan sosial serta perniagaan.
- f. **Kesepadanan kedaulatan juga tanggungan**

⁴⁴ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 67.

Dengan kata lain, pengelolaan serta pemeroleh layanan umum harus sepenuhnya melaksanakan hak serta kewajiban masing-masing bagian.⁴⁵

7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pandangan Tjiptono, kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi penting adapun dimanfaatkan pelanggan atau masyarakat demi menilai maupun memastikan kualitas pelayanan.

Kelima dimensi tersebut yaitu:

- a. Keandalan (*Reability*), merupakan keahlian seseorang saat membagikan pelayanan adapun disepakati dengan segera, tepat serta menyenangkan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan harapan petugas hendak menolong pelanggan serta membagikan pelayanan yang tanggap.
- c. Jaminan (*Asurance*), mencakup pengetahuan para petugas, keahlian, kemampuan, kesopanan, dan keandalan tanpa bahaya, risiko, maupun keraguan.
- d. Empati (*Emphaty*), ini termasuk membangun hubungan yang mudah, hubungan yang baik, kepedulian individu serta apresiasi keperluan individu.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*), melingkupi akomodasi materi, peralatan, karyawan, serta alat komunikasi.⁴⁶

8. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam

Membagikan layanan unggul bagi umat manusia merupakan perbuatan yang sungguh-sungguh agung, serta mewujudkan jalan kealiman untuk semua yang mengerjakannya. Ayat-ayat Al-Qur'an membawa umat manusia buat membagikan pelayanan unggul terhadap manusia lain. Keberadaan seseorang sesungguhnya

⁴⁵ Didin Fitriana Dewi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar' (IAIN Tulungagung, 2020), h. 29.

⁴⁶ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 65.

ditetapkan sebab kegunaannya bagi orang lain. Masing-masing amal balik pada pelakunya. Dalam surah Al-Isra' dijelaskan bahwa:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْئُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا
الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ۝ ۷

Terjemahan: “Jika berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri. Apabila datang saat (kerusakan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu, untuk memasuki masjid (Baitulmaqdis) sebagaimana memasukinya ketika pertama kali, dan untuk membinasakan apa saja yang mereka kuasai.” (Q.S Al-Isra' ayat 7)

Islam serta mengarahkan setiap umat manusia bahwa ketika memberikan bantuan mesti mengikuti ajaran-ajaran ekonomi Islam sebagaimana diartikan di bawah ini:

- a. Kejujuran adalah perbuatan tidak berdusta, tidak melebih-lebihkan, tiada menipu serta tidak pernah mengkhianati kesepakatan.
- b. Tidak membohongi (*Al-kazib*) adalah perbuatan yang sungguh bermartabat dalam berbisnis dengan tiada melakukan kecurangan.
- c. Mengabdikan dengan tawaduk (*khidmah*), artinya baik hati, santun, bersikap lembut, beradab, akan tetapi selalu penuh komitmen.
- d. Berperilaku kompeten, tak hanya mengatur pekerjaan, Islam pula berpesan kepada masing-masing muslim bahwa apapun bidang yang ditekuninya, ia harus bertindak secara profesional.
- e. Jadilah orang yang dapat diandalkan dan bertanggung jawab.
- f. Mempunyai adab kerja atau rajin bekerja.⁴⁷

B. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan masing-masing usaha. Tak hanya sebagai aspek berharga bagi kesinambungan bisnis, pemenuhan keperluan konsumen bisa meningkatkan keutamaan berkompetisi. Konsumen yang senang terhadap produk serta layanan berminat berbelanja lagi produk serta memakai

⁴⁷ Yeni Anita, ‘Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam’ (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019), h. 37.

layanan berulang ketika keperluan yang mirip timbul lagi di masa mendatang. Yakni bermaksud kesenangan melambangkan aspek kunci buat konsumen yang membeli berulang, yang merupakan mayoritas penjualan perusahaan.⁴⁸

Kesenangan penduduk adalah aspek terpenting yang wajib dipedulikan bagi pelaksana layanan umum, sebab kesenangan penduduk memastikan kesuksesan instansi saat mengelola layanan umum.⁴⁹

Kepuasan masyarakat mengenai pelayanan umum sungguh berarti lantaran berkaitan beserta keyakinan penduduk. Harbani Pasolong, mendefinisikan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan bertambah tinggi bilamana masyarakat menerima pelayanan yang baik serta menganggap terbahagiakan terhadap pelayanan tersebut.⁵⁰

Kesenangan penduduk betul-betul berdampak akibat sifat dan kelakuan aparat pada saat membagikan bantuan/jasa. Oleh sebab itu, petugas pengelola harus berkepedulian pelayanan yang berkontribusi terhadap kesenangan penduduk. Jelas keadaan ini tidak akan gampang, lantaran membutuhkan prosedur serta peluang panjang buat mengoreksi budaya bahwa selama ini membentuk perbuatanb serta kelakuan penyelenggaraan pengelola.⁵¹

Kepuasan masyarakat selaku konsumen ditetapkan selaku incaran pendapatan dengan tujuan mecermati keperluan dasar masyarakat. Masyarakat selaku konsumen menuntut pelayanan serta perkembangan teknologi yang cepat dan akurat, proses birokrasi yang rumit, lamban dan tidak efektif harus ditinggalkan.

Disaat kedaulatan daerah, pegawai pemerintah diminta buat lebih tanggap tentang keperluan masyarakat serta dapat menambahkan kemampuan pelayanan terbuka di daerah, dengan tujuan akhir membahagiakan masyarakat. Pencapaian

⁴⁸ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 83.

⁴⁹ Fahmi Rezha, Siti Rochmah, and Siswidiyanto, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat', *Journal Administrasi Publik (JAP)*, 1, No.5 (2013), h. 982.

⁵⁰ Suandi, 'Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur', *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1, No.2 (2019), h. 16.

⁵¹ Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik*, h. 114.

pelayanan terbuka yang berkualitas atau memuaskan tentunya menuntut pegawai pemerintah untuk mengutamakan profesionalisme dan kompetensi penyelenggaraan pelayanan yang ditunjukkan dalam segala bagian penilaian, baik bermula dari pendidikan atau kemahiran, pengalaman, karakter, kontribusi dan perspektif lainnya.⁵²

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah sejauh mana mereka merasakan sesudah menganalogikan kapasitas produk yang mereka mengalami beserta impian mereka. Sebaliknya pandangan Amir, kesenangan pelanggan ialah sejauh mana manfaat produk sesuai dengan harapan pelanggan dikenal sebagai kepuasan pelanggan.⁵³

Kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara jenjang kinerja aktual versus keperluan sebelumnya yang mereka mengalami sehabis menggunakannya. Pandangan Tse dan Wilton bahwa tanggapan pengguna jasa terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja setelah menggunakannya adalah kepuasan atau ketidakpuasan.⁵⁴

Kesenangan adalah evaluasi publik tentang performa serta kapasiras produk maupun jasa, dan apakah mereka bisa menunaikan tingkat, keinginan, serta tujuan yang diinginkan. Seiring dengan kepuasan masyarakat adalah loyalitas masyarakat, kesenangan penduduk dengan apa yang dikomunikasikan oleh populasi umum tentang wawasan serta harapan mereka tentang pelayanan. Melihat orang senang adalah merasa senang, menggunakan banyak produk atau jasa berulang-ulang, dan menggunakan produk lain.⁵⁵

2. Faktor–Faktor Kepuasan Masyarakat

Pandangan Irawan, tersimpul lima aspek yang mengakibatkan kesenangan masyarakat.

⁵² Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik*, h. 109.

⁵³ Gofur, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, h. 39.

⁵⁴ Yulina Eliza, 'Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai', *Pekbis*, 7, No.1 (2015), h. 66.

⁵⁵ Radja, Muarif, and Bukido, h. 46.

a. Kualitas Produk

Konsumen senang ketika dampak review mereka membuktikan sebetulnya produk yang mereka pakai berkualitas tinggi. Konsumen yang berakal selalu mengikuti kualitas produk dalam masing-masing pengabdian yang dikerjakan demi mendapatkan barang tersebut. Dalam keadaan ini, keunggulan barang yang terbaik membawa kuantitas bonus di pikiran pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan

Keunggulan layanan dalam industri bantuan hendak memastikan konsumen senang ketika mereka menerima pelayanan yang terpuji maupun apa yang masyarakat inginkan. Konsumen yang senang makin cenderung berbelanja produk maupun layanan yang serupa pula. Konsumen yang senang makin cenderung memberikan umpan balik mengenai pbarang maupun layanan perseroan.

c. Emosional

Pelanggan hendak menganggap bangga serta mendapatkan kepercayaan sesungguhnya orang lain pasti takjub kepada dirinya bila memanfaatkan barang karena label tertentu yang cenderung memiliki jenjang kesenangan yang makin tinggi.

d. Harga

Barang dengan kualitas yang serupa melainkan tarif yang relatif ekonomis dapat membagikan skor yang bertambah besar pada pelanggan. Situasi ini mempengaruhi pelanggan dalam urusan biaya yang dikeluarkan, pada umumnya bertambah tinggi tarif suatu barang maupun jasa maka akan tinggi pula nilai yang diharapkan pelanggan maupun nasabah.

e. Kemudahan

Pelanggan hendak makin puas apabila menerima barang maupun pelayanan relatif mudah, nyaman, dan efisien.

f. Kepercayaan

Kepercayaan adalah kemauan konsumen buat berkeyakinan maupun mengunggulkan label pada keadaan yang berisiko lantaran label terbilang diharapkan membawa perolehan yang absolut. Keyakinan pelanggan terhadap suatu label terkait dengan kemauan konsumen buat mengambil risiko melalui keinginan bahwa konsumen hendak menerima tambahan sehingga memenuhi maupun melampaui harapan mereka. Kemauan seorang individu untuk berperilaku dengan cara tertentu karena keyakinan itu pasangannya hendak membagikan segala sesuatu yang mereka inginkan.⁵⁶

3. Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk memastikan kesenangan pelanggan, ada lima aspek penting supaya mesti diamati bagi perseroan atau penyedia jasa:

a. Kualitas Produk

Pelanggan atau masyarakat hendak dianggap senang apabila efek penilaiannya membuktikan sesungguhnya barang yang digunakannya bermutu tinggi.

b. Kualitas Pelayanan

Terkhusus bagi sektor jasa. Pelanggan hendak merasa senang jika menerima bantuan yang hangat maupun semacam dengan apa yang diinginkan.

c. Emosional

Konsumen menganggap senang serta yakin apabila orang lain tentu senang kepada mereka ketika menggunakan produk atau jasa label tersendiri yang condong bertambah bahagia. Kesenangan tiada diraih dengan kapasitas barang atau layanan, melainkan dengan nilai-nilai faktor sosial yang berkontribusi pada popularitas label di kalangan pelanggan.

d. Harga

⁵⁶ Yeni Anita, 'Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam' (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019), h. 23.

Barang yang mempunyai kapasitas serupa melainkan memiliki tarif yang terukur murah, memberikan nilai yang bertambah besar untuk pelanggan.

e. Biaya

Pelanggan yang tiada perlu mengeluarkan anggaran lebih maupun menghabiskan waktu buat mencapai sebuah barang maupun bantuan akan lebih senang atas layanan atau barang tersebut.⁵⁷

4. Dimensi Pengukur Kepuasan Masyarakat

Pandangan Consuegra et al. terdapat beberapa aspek buat melakukan pengukur kesenangan penduduk, yakni:

- a. Kesepadanan ambisi. Berarti dimaksud ialah bahwa setiap barang maupun jasa yang ditawarkan terhadap konsumen atau masyarakat mesti memenuhi atas harapan pelanggan, untuk menimbulkan perasaan senang.
- b. Persepsi kinerja. Mengacu pada baik buruknya kinerja karyawan perusahaan yang memberikan pelayanan untuk pelanggan. Jika kinerja karyawan baik lalu bisa diucapkan konsumen merasa senang.
- c. Penilaian konsumen. Mengacu pada keseluruhan layanan yang diterima konsumen atau masyarakat sehubungan dengan barang maupun layanan apa pun yang ditawarkan, membandingkan satu perusahaan dengan perusahaan lain dalam hal layanan yang diberikan, baik maupun buruk.⁵⁸

5. Aspek-Aspek yang Bisa Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

- a. *Guarantee costs*. Persentase penjualan digunakan oleh beberapa bisnis untuk membayar biaya garansi produk atau layanan. Ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi pelanggannya biasanya karena perusahaan tersebut tidak memberikan sertifikat untuk produk atau layanan yang ditawarkannya kepada pelanggan.

⁵⁷ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 88.

⁵⁸ Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*, h. 71.

- b. Menangani keluhan konsumen. Ini signifikan secara statistik, tetapi acap kali lewat waktu buat perseroan hendak memahaminya. Semisal sambatan atau complain daripada konsumen tiada diselesaikan dengan cepat serta tanggap, kesalahan pelanggan tidak bisa dicegah.
- c. *Market Share*. Itu adalah sesuatu yang perlu dievaluasi serta dihubungkan dengan kapasitas di perseroan. Saat kami mengukur sebagian dari keseluruhan industri, kami mengukur jumlah layanan yang diberikan oleh perusahaan, bukan kualitasnya.
- d. *Costs of poor quality*. Jika harganya tepat, ini bisa menjadi kesepakatan yang bagus buat pemadaman konsumen bisa diperkirakan.
- e. *Industry reports*. Terdapat beberapa macam-macam laporan perusahaan misalnya yang dijelaskan oleh J.D Power dalam Bhoté, yakni laporan yang sangat jujur, paling seksama, serta paling diproduksi dengan antusias oleh bisnis.⁵⁹

6. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Dalam buku Total Quality Management, Kotler mengatakan bahwa ada beberapa cara untuk bisa meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

- a. Sistem Pengaduan dan Saran
Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*Customer Centered*) memberi kesempatan pelanggan mereka banyak peluang untuk mengajukan saran dan keluhan. Informasi ini bisa memberikan ide cemerlang untuk bisnis serta memungkinkan bisnis bertindak cepat serta tanggap demi memperbaiki setiap kejadian yang ada.
- b. *Ghost Shopping*
Salah satu metode demi memperoleh perasaan puas konsumen yakni mengaryakan sebagian orang buat berpura-pura maupun berperan selaku pemesan potensial dan akhirnya melaporkan temuan mereka mengenai kapasitas serta kekurangan barang atau layanan perseroan,

⁵⁹ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 84.

serta kompetitor berlandaskan pengetahuan mereka berbelanja produk tersebut atau layanan. Selain itu, ghost shopper pun bisa mencermati macam mana upaya tiap-tiap keluhan dikerjakan.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan mengontak para konsumen yang sudah tidak lagi berbelanja maupun yang beralih distributor untuk mencari tahu mengapa hal ini terjadi. Tidak melulu *exit interview* yang dibutuhkan, melainkan peninjauan *customer loss rate* meperlihatkan ketidakmampuan perusahaan untuk membahagiakan pelanggannya.

d. Survei Membahagiakan Konsumen

Lazimnya, pengkajian kebahagiaan konsumen dikerjakan lewat melalui pengambilan pendapat, baik memakai warkat, panggilan teelfon, maupun tanya jawab tatap wajah. Bisnis hendak menerima umpan balik spontan mengenai konsumen serta lagi membagikan pengenalan atau sinyal afirmatif sesungguhnya bisnis tersebut memperhatikan akan konsumennya.⁶⁰

7. Kepuasan Masyarakat dalam Pandangan Islam

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seseorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan mdalam Islam mendorong seseorang konsumen muslimin bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur, kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan hal-hal berikut:

- a. Produk maupun pelayanan yang digunakan mesti halal
- b. Jangan berlebihan saat Anda mengonsumsi produk maupun pelayanan
- c. Tidak mengandung riba

Islam mengajarkan manusia untuk saling membantu dalam kebaikan sesama dan dalam Muamalah. Umat Islam diwajibkan untuk memiliki qana'ah dalam hal-hal yang diperoleh, dan mereka tidak boleh menggunakan prinsip-prinsip non-syar'i

⁶⁰ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Pertama* (Surabaya: Unitomo Press, 2019) h. 88.

dengan alasan bahwa mereka ingin mendapatkan lebih banyak kekayaan, bahkan untuk menafkahi keluarganya. Terdapat pada surah At-Taubah ayat 59, diterangkan sesungguhnya:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ □ ٥٩

Terjemahan: “Seandainya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya, dan (demikian pula) Rasul-Nya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang selalu hanya berharap kepada Allah.” (Q.S. At-Taubah ayat 59)

Suatu pembicaraan perdagangan tentunya tidak jauh pada jual beli, yang digambarkan dalam hal kebahagiaan pelanggan atas barang maupun pelayanan yang didapat. Berkenaan beserta memberikan pelayanan kepada konsumen, Islam sudah menyusun sistem mewujudkan kepuasan akan bermutu untuk konsumennya, jika fondasi sebuah bangunan berasal atas Al-Qur’an, maka bisa terbentuk apabila terdapat alat-alat berikut ini:

- a. Mesti dilandasi dengan ketabahan
- b. Kewajiban berkepanjangan
- c. Peningkatan keunggulan fasilitas
- d. Partisipasi serta saling menghormati kepada sesama

Bagi umat Islam, melaksanakan usaha (bisnis) adalah amalan, maka dari itu bisnis perlu diawali beserta iktikad bersih (Lillahi ta’ala) serta kelakian dikerjakan beserta teknik yang betul, maksud yang betul, juga penggunaan buatan bisnis yang benar. Oleh karena itu, dalam mempromosikan barang maupun jasa apapun, umat Islam perlu mempunyai perbuatan jujur, lantaran perbuatan jujur membangun keyakinan masyarakat maupun konsumen.⁶¹

C. Pengelolaan Sampah Rumah Tangga

1. Pengertian Pengelolaan Sampah Rumah Tangga

⁶¹ Anita, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam*, h. 25.

Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Sampah. Peraturan daerah ini dibentuk untuk menggantikan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Persampahan dan retribusi Pelayanan Kebersihan yang sudah tidak sesuai lagi dengan keadaan daerah. Peraturan daerah ini membatasi pada sampah rumah tangga dan sampah sejenis sampah rumah tangga karena sifat dan cara pengelolaannya dapat dilakukan dengan mudah berbeda dengan sampah spesifik yang membutuhkan cara pengelolaan khusus.

Poin penting lain yang disusun pada Peraturan Daerah ini jua yakni tenggat waktu pengolahan limbah dan beberapa larangan yang berujung pada sanksi jika terjadi pelanggaran. Ketentuan dalam Perda ini diharapkan dapat membantu mewujudkan penduduk yang mengerti atas kebersihan serta kesegaran lingkungan, juga mewujudkan kawasan yang asri, bersih, dan sehat.⁶²

Secara umum, limbah dapat dijelaskan sebagai kelebihan bahan maupun barang yang sudah tidak dianggap berharga oleh penggunanya. Meskipun penyelenggaraan senantiasa bersetuju bersama administrasi, berhubung menjadi suatu aktivitas yang memerlukan kemampuan serta kemahiran demi melaksanakan aktivitas tersebut agar orang lain dapat mencapai kemauan yang sesuai serta berdaya guna.

Pandangan Hasibuan, untuk menggapai tujuan sesuai dengan kebijakan serta kemauan rakyat tidak terlepas dari metode pengelolaan yakni perancangan (*planning*), mengorganisasikan (*organizing*), menggerakkan (*actuating*), serta pengamatan (*controlling*) ataupun diringkas POAC.⁶³

Limbah dapat diklasifikasikan menurut sumbernya, yang biasanya terdiri dari limbah industri, limbah pemerintah, serta limbah rumah tangga. Limbah perusahaan berasal pada pabrik industri, yang bisa berbentuk ampas bahan baku serta limbah pekerja. Limbah pemerintah termasuk limbah yang dibuang dari kantor-kantor yang dikelola pemerintah dan ruang publik. Sampah kota, di sisi lain, adalah sampah

⁶² DPRD dan Walikota Manado, *Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 1 Tahun 2021* (Indonesia, 2021).

⁶³ Tri Widodo, 'Studi Tentang Peranan Unit Pasar Dalam Pengelolaan Sampah Di Pasar Merdeka Kota Samarinda', *Administrasi Negara*, 1 Nomor 1 (2013), h. 29.

yang dihasilkan oleh keluarga yang tinggal di lingkungan pemukiman maupun asrama.

Macam-macam limbah yang diperoleh rumah tangga umumnya cenderung organik, semacam bekas konsumsi ataupun limbah yang berupa becek, limbah kering, limbah plastic pula lain-lain. Maka dari itu pengelolaan limbah yang paling ampuh yakni beserta kaidah mengikutsertakan keterlibatan masyarakat pada semua tingkatan pengorganisasian limbah, tetapi juga berperan dalam hal pengurangan sampah.⁶⁴

Pengolahan sampah yang tidak benar dan tidak dianjurkan akan mengakibatkan masalah lebih lanjut. Pemerintah Indonesia melarang setiap orang dengan Undang-Undang No 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah pada pasal 4 dinyatakan bahwa 'pengolahan sampah bertujuan untuk menambahkan kesehatan penduduk serta kualitas lingkungan juga membuat limbah menjadi sumber daya'.⁶⁵

Menurut undang-undang, pengolahan sampah yang disarankan adalah meminimalisir limbah dan pengolahan sampah. Pengurangan limbah meliputi pembatasan produksi limbah, daur ulang limbah, dan penggunaan kembali limbah. Proses ini sering disebut pengolahan limbah dengan 3R yaitu *Reuse* (penggunaan kembali), *Reduce* (mengurangi), *Recycle* (daur ulang).

Kepribadian penduduk mengenai membuang limbah seenaknya, pembakaran limbah serta manajemen sampah lain yang tidak diinginkan adalah hasil lantaran beberapa aspek yang mempengaruhi. Aspek utama yang melatarbelakangi kepribadian membuang limbah asal-asalan di masyarakat adalah kurangnya pengetahuan tentang pembuangan limbah, minimnya dorongan dari pihak berwenang setempat serta pula kurangnya sarana dengan prasarana.⁶⁶

Retribusi Sampah adalah sebagian dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang harus dikelola pemerintah daerah secara optimal untuk menumbuhkan pemasukan

⁶⁴ Sehat Maniur Hutagaol, M.Arif Nasution, and Abdul Kadir, 'Peningkatan Peran Serta Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Pakpak Barat', *Magister Administrasi Publik*, 2, No. 2 (2020), h. 206.

⁶⁵ DPR RI dan Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008*, 2008, h. 6.

⁶⁶ Sriagustini and Nurazijah, *Edukasi Pengolahan Sampah Rumah Tangga Sebagai Upaya Peningkatan Kesadaran Masyarakat Untuk Menjaga Lingkungan*, h. 37.

murni arena. Buat mengelola sumber daya ini, sebagian masalah harus dipertimbangkan, yaitu:

- a. Adanya perancangan yang tepat
- b. Mewujudkan penggunaan yang ekonomis dan efisien
- c. Memantau dan mengontrol.⁶⁷

2. Petugas dan Pengawas yang Bertanggung Jawab atas Pengelolaan Sampah

Kebersihan jalan, taman atau jalur hijau, dan perumahan warga menjadi tanggung jawab petugas kebersihan yang melingkupi:

- a. Sebaran limbah organik (daluang, plastik, buntung cerutu)
- b. Batu haslus di comberan atau parit tersibak
- c. Bagian cabang atau tangkai serta limbah di halaman
- d. Limbah dari pembersihan selokan
- e. Mayat hewan
- f. Sampah akibat kecelakaan lalu lintas
- g. Berjatuhan daun
- h. Tumbuhan liar di berm, pematang jalan serta lajur perantara jalan raya
- i. Kobakan kecil (air)
- j. Puing-puing yang tersisa dari kegiatan tertentu, seperti: pawai, jalan-jalan, gempar, gerombolan dan lain sebagainya
- k. Menghapus poster dan iklan tidak sah yang menempel di dinding atau pohon
- l. Di TPS (Tempat Pembuangan Sementara Sampah) atau gerobak sampah terdekat, pengumpulan sampah rumah tangga dan sampah lainnya.

Pemeriksa kebersihan bertanggungjawab:

- a. Secara teratur mengawasi petugas kebersihan.
- b. Bantu petugas ketika mereka mengalami masalah atau kesulitan menyelesaikan tugas.

⁶⁷ Rizal, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan Ditinjau Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Perumahan di Kecamatan Tampan)*, h. 39.

- c. Sebelum dan sesudah menyelesaikan tugas, berikan atau lakukan pengarahan kepada staf kebersihan tentang cara bekerja dengan alat, cara menyimpan alat, dan sebagainya.
- d. Mencatat dan melaporkan kehadiran petugas kebersihan kepada atasan atau pengawas.
- e. Berkoordinasi dengan *supervisor* untuk melakukan perencanaan atau penempatan petugas kebersihan sesuai dengan kebutuhan area.
- f. Rencanakan ke depan berdasarkan pencapaian tim dan evaluasi hasilnya.
- g. Buat jadwal untuk pekerjaan petugas kebersihan.
- h. Membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan kepada atasan atau *supervisor* atas pelaksanaan pekerjaan (rencana, pekerjaan yang sudah selesai, dan hasil kerja petugas).
- i. Menarik petugas untuk mengambil tanggung jawab dan disiplin mereka dengan serius.⁶⁸

3. Indikator Pengelolaan Sampah Rumah Tangga

Pembahasan penyelenggaraan sampah rumah tangga dikerjakan berdasarkan empat indikator pengelolaan limbah rumah tangga, yaitu:

- a. Perencanaan dari pengelolaan sampah rumah tangga
Proses penetapan tujuan melalui perencanaan organisasi serta mengembangkan strategi buat mendapatkan target organisasi. Perencanaan adalah tentang memilih serta menggabungkan fakta, membentuk dan memanfaatkan hipotesis terhadap masa depan dengan memvisualkan serta merumuskan kegiatan tersendiri yang diibaratkan penting untuk mencapai hasil tertentu.
- b. Pengorganisasian manajemen pengelolaan sampah rumah tangga
Pengorganisasian adalah tugas lain dari manajemen dan organisasi didefinisikan sebagai suatu proses bisnis yang perancangan struktur institusi berdasarkan tujuan, sumber daya, serta lingkungan mereka. Jadi

⁶⁸ Rizal, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan Ditinjau Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Perumahan di Kecamatan Tampan)* h. 40.

buatan dari organisasi merupakan bentuk organisasi. Pengorganisasian merupakan langkah guna mengidentifikasi, mengkategorikan, serta mengatur beraneka jenis aktivitas yang dibayangkan.

c. Pelaksanaan manajemen pengelolaan sampah rumah tangga

Aktivasi merupakan proses menginstruksikan serta mempengaruhi pekerjaan dan kegiatan yang berhubungan dengan golongan maupun semua organisasi atau memotivasi karyawan demi memperoleh tujuan yang sudah ditentukan. Butuh pekerja keras, pekerja berbudi pekerti yang baik, serta kerja sama. Seluruh sumber daya manusia yang terdapat perlu dimaksimalkan demi menggapai visi, misi serta agenda kerja institusi.⁶⁹

d. Pengendalian manajemen pengelolaan sampah rumah tangga

Pengawasan merupakan suatu proses untuk membenarkan bahwasanya operasi aktual konsisten beserta operasi yang diagendakan, dalam artian supervisor mesti benar-benar percaya bahwasanya kegiatan para anggota organisasi betul-betul mengantarkan institusi pada misi yang sudah ditetapkan.⁷⁰

Peran masyarakat begitu penting dalam halnya pengelolaan sampah rumah tangga. Cara masyarakat menangani sampah yang mereka hasilkan menunjukkan kepedulian mereka terhadap lingkungan. Dengan sisa konsumsi yang dihasilkan, masyarakat akan dapat berkontribusi dalam pelestarian lingkungan. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Qasas ayat 77:

وَابْتِغِ فِيْمَا آتٰكَ اللّٰهُ الدّٰرَ الْاٰخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَاَحْسِنْ كَمَا اَحْسَنَ اللّٰهُ اِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ
الْفُسَادَ فِى الْاَرْضِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ ۙ ۷۷

Terjemahan: “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik

⁶⁹ Gita Ponomban, FDJ Lengkong, and Very Londa, ‘Manajemen Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kelurahan Kinali Kecamatan Kawangkoan’, *Administrasi Publik*, 5 Nomor 75 (2019), h. 3.

⁷⁰ Ponomban, Lengkong, and Londa, *Manajemen Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kelurahan Kinali Kecamatan Kawangkoan*, h. 4.

kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (Q.S. Al-Qasas ayat 77).

Ayat tersebut memberitahu orang-orang untuk tidak merusak bumi. Segala sesuatu yang ada di bumi telah disediakan oleh Allah swt untuk memenuhi kebutuhan manusia. Namun kini, ulah manusia sendiri telah menimbulkan berbagai kerusakan. Masalah sampah yang merusak lingkungan dengan mencemari udara, air, serta tanah.⁷¹

4. Dampak Bila Sampah Tidak Dikelola Dengan Baik

Akibat jika limbah tidak dibuang dengan benar. Menurut Suwerda, efeknya adalah sebagai berikut:

- a. Lingkungan menjadi kotor dan jorok atau tidak sedap dipandang dan sampah menjadi sumber berbagai penyakit. Tumpukan sampah merupakan tempat yang ideal bagi mikroorganisme untuk berkembang biak, membahayakan kesehatan orang-orang yang berada disekitar, selain menjadi tempat bersarangnya tikus, bakteri, lalat, serta juga jika sampah dibongkar anjing maka akan berserakan kemana-mana.
- b. Pembakaran sampah dapat mencemari udara sehingga mempengaruhi dan mengganggu kesehatan pernafasan manusia juga menyebabkan kejadian (*Global Warming*) atau biasa kita sebut dengan pemanasan global.
- c. Sisa sampah yang membusuk bisa mendatangkan aroma yang tiada enak serta membahayakan kebugaran. Cairan yang tersisa bisa menjalar ke dalam tanah bisa mencemari air tanah, perigi, selanjutnya sungai.
- d. Sampah yang dilempar atau dicampakkan di badan air atau sungai dapat menyebabkan pendangkalan sungai, sehingga yang dapat menyebabkan banjir.

Menurut Nurhidayat dan Setyo Purwento inti dari Masalah sampah muncul karena, pertama, berkaitan erat dengan kebiasaan masyarakat atau masyarakat,

⁷¹ Risnawati Panca Sakti, Ulfa Sulaeman, and Abd. Gafur, 'Peran MallSampah Dalam Efektivitas Pengelolaan Sampah (Studi Kasus Di PT. MallSampah Indonesia)', *Window of Public Health*, 2. Nomor 2 (2021), h. 1012.

yaitu kurangnya keteraturan atau kedisiplinan serta kurangnya kesadaran akan perlindungan lingkungan secara umum. Kedua, karena lemahnya kebijakan atau solusi pengelolaan lingkungan serta limbah pemerintah yang tercermin dalam kebijakan atau sistem lembaga negara.⁷²

5. Faktor-Faktor Sampah Merupakan Permasalahan Penting

Menurut Sudarajat bahwa sampah merupakan permasalahan yang sungguh berarti khususnya untuk penduduk perkotaan, berikut sejumlah faktor yang bisa terjadi:

- a. Jumlah sampah sangat banyak dan melebihi TPS dan TPA
- b. Lahan TPA berangsur-angsur semakin sempit terkikis oleh penggunaan lain
- c. Teknik pemeliharaan yang belum optimal menyebabkan meningkatnya jumlah sampah melalui penguraian
- d. Sampah masak atau kompos tidak dibuang oleh TPA
- e. Manajemen sampah yang tidak efisien
- f. Pengelolaan sampah dianggap tidak berdampak positif bagi lingkungan
- g. Kurangnya dukungan politik dari pemerintah.

Penumpukan sampah tidak diragukan lagi merupakan salah satu masalah utama yang dialami di kota-kota besar dan menjadi permasalahan lingkungan di tempat pembuangan sementara (TPS), tempat pembuangan akhir (TPA), dan waktu distribusi.⁷³

6. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Sampah Menumpuk

Selanjutnya beberapa faktor:

- a. Jumlah limbah begitu banyak serta tiada sesuai dengan kapasitas TPA sehingga melebihi kapasitasnya
- b. Jarak antara TPA serta induk limbah relatif jauh, sehingga pada saat pengangkutan limbah rendah efisien

⁷² Rahman, 'Faktor Penyebab dan Dampak Serta Kebijakannya Terhadap Permasalahan Pencemaran Sampah' h. 6.

⁷³ Ashabul Kahfi, 'Tinjauan Terhadap Pengelolaan Sampah', *Jurisprudentie*, 4 No. 1 (2017), h. 7.

- c. Prasarana pengangkutan limbah ala kadarnya serta mereka tiada dapat mengangkat semua limbah
- d. Limbah yang tertinggal di TPS bisa menjadi timbunan limbah
- e. Teknologi untuk mengola limbah belum maksimal sampai-sampai lamban terurai
- f. Tiada seluruh lingkungan tidak mempunyai tempat sampah, maka dari itu seringkali orang mencampakkan limbah sembarangan untuk mencari jalan pintas
- g. Kurangnya pendidikan serta pengendalian pribadi yang bagus terkait pengelolaan limbah yang benar
- h. Pengelolaan sampah yang tidak efisien

Permasalahan tersebut disebabkan baik oleh eksistensi limbah itu sendiri ataupun oleh permasalahan yang berkaitan karena penimbunan dan pengolahannya yang selalu menimbulkan efek baru. Misalnya dari segi estetika (kebersihan dan keindahan kota) dan dari segi sanitasi (kebugaran lingkungan), kehadiran limbah bisa merupakan tempat berkembang biak penyakit dan sarana penyebaran penyakit.⁷⁴

Menurut Sudrajat, sebuah rancangan yang digunakan sama sebagian negara dalam peraturan untuk langkah-langkah pengelolaan limbah. Di banyak negara, pengolahan limbah biasanya mulai dari rumah, khususnya dengan menggunakan tempat sampah terpisah (biasanya ditandai dengan simbol atau warna tertentu) untuk memisahkan sampah organik dari sampah anorganik sedangkan wadah sampah atau tempat tersebut dapat dipakai kembali.

Sedangkan di Indonesia, keberadaan konsep ini terlihat pada pasal 1 poin 5 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008, kemudian dinyatakan kembali melalui pasal 19, bahwa pengelolaan sampah terdiri dari dua kegiatan yaitu pengurangan dan penanganan. Pengurangan sesuai dengan pasal 20 ayat (1) dimaksudkan sebagai rangkaian kegiatan yang meliputi pembatasan timbulan sampah, pendauran

⁷⁴ Kahfi, Ashabul Kahfi, *'Tinjauan Terhadap Pengelolaan Sampah'* h. 8.

ulang sampah; dan atau pemanfaatan kembali sampah. Sedangkan kegiatan penanganan sampah meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a. Penyortiran seperti penggolongan serta pemilahan berdasarkan macam, kuantitas serta/maupun mutu limbah;
- b. Pengumpulan dengan cara pemindahan dan pengiriman sampah dari sumber sampah ke tempat penampungan sementara atau fasilitas pengolahan sampah terpadu;
- c. Pengangkutan dalam bentuk membawa sampah dari sumber dan atau dari tempat penampungan sampah sementara atau dari tempat pengolahan sampah terpadu menuju ke tempat pemrosesan akhir;
- d. Pengolahan dalam bentuk mengubah karakteristik, komposisi, dan jumlah sampah; dan atau
- e. Pengolahan terakhir limbah berupa pengumpulan limbah dan/atau residu yang aman dari pengolahan sebelumnya dalam media dari lingkungan.

Berdasarkan isi undang-undang tersebut, strategi pengelolaan yang patut dipertanyakan adalah pengelolaan dari hulu ke hilir dengan menggunakan prinsip 3R yaitu meliputi kegiatan mengurangi, menggunakan kembali, dan mendaur ulang sampah serta membatasi timbulannya (*reduce*). Prinsip 3R diharapkan dapat memberikan solusi atas keterbatasan kapasitas TPA (Tempat Pembuangan Akhir) dan tingginya volume sampah yang dihasilkan atau terakumulasi di TPS (Tempat Penampungan Sementara). Karena sudah jelas bahwa pengelolaan sampah yang tidak tepat dapat membahayakan estetika keindahan kota serta pencemaran lingkungan dan masalah kesehatan bagi masyarakat yang berada disekitar timbunan sampah.⁷⁵

7. Perspektif Islam dalam Pengelolaan Sampah

Ajaran Islam akan kehidupan tentang lingkungan yang mendasarkan atas kepercayaan absolut (*aqidah*) bahwanya manusia, kehidupan, serta alam semesta ini diciptakan oleh Sang Pencipta Allah SWT. Bahwa Islam merupakan pesan yang

⁷⁵ Kahfi, 'Tinjauan Terhadap Pengelolaan Sampah' h. 12.

diturunkan Allah SWT untuk umat manusia untuk membimbing manusia pada kekelaman mengarah kilauan. Serta saat orang mendapatkan aqidah ini melalui metode pemikiran logis, mereka merasa tenang, kemudian mereka menjadikan keyakinan mereka sebagai dasar pemikiran dan titik referensi tindakan mereka.

Sistem yang diberikan oleh Islam memiliki pendekatan yang berbeda untuk memecahkan masalah lingkungan daripada struktur keduniaan. Islam merupakan agama fitrah yang juga memiliki strategi asas berlandaskan fitrah. Menurut Islam seluruh perilaku baik maupun buruk di semesta dibalas dengan sebanding, oleh sebab itu kebaikan seseorang muslim di semesta mencerminkan kebaikan hidupnya di akhirat, karena Islam memperhatikan seluruh bagian kehidupan serta apa yang dikerjakan orang (Muslim) hanya saja selaku fasilitas beramal terhadap sang pencipta.

Islam juga mengarahkan pada penganutnya bahwa pengelolaan lingkungan perlu mengamati pemanfaatan serta meningkatkan kualitas kehidupan, hal ini merupakan perintah yang diberikan untuk manusia karena Allah SWT menciptakan manusia juga bumi serta membuat manusia sebagai pelindungnya.

Prinsip tanggung jawab, keberlanjutan, kemanfaatan, keadilan, kepedulian, kebersamaan, keselamatan, dan keamanan, serta nilai ekonomi, semuanya harus menjadi dasar pengelolaan sampah. Pengelolaan sampah bertujuan untuk mengubah sampah menjadi sumber daya alam dan meningkatkan kesehatan masyarakat dan lingkungan. Oleh karena itu, pengelolaannya harus menerapkan prinsip dan tujuan tersebut tanpa kecuali untuk menciptakan manajemen yang bukan mengacaukan lingkungan atau mengotori lingkungan yang sekitar.

Dalam pelaksanaan pengelolaan sampah, diperlukan peran pemerintah melalui penerapan langkah-langkah, yakni:

- a. Menentukan ambisi untuk mengurangi limbah dengan berangsur-angsur selama periode jangka tertentu,
- b. Menyediakan penggunaan teknologi yang ramah akan alam,
- c. Menyediakan penggunaan merek yang ramah akan alam,
- d. Menyediakan penggunaan kembali serta daur kembali, lalu

e. Menyediakan penjualan produk daur kembali.⁷⁶

Seperti yang dijelaskan dalam Al Quran pada Surah Ar-Rum ayat 41:

ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمَلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ
٤١

Terjemahan: “Telah tampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan perbuatan tangan manusia. (Melalui hal itu) Allah membuat mereka merasakan sebagian dari (akibat) perbuatan mereka agar mereka kembali (ke jalan yang benar).” (Q.S Ar-Rum ayat 41)

Ayat tersebut dengan jelas menyatakan bahwa segala kerusakan dimuka bumi ini akibat ulah manusia yang akibatnya akan kembali kepada manusia itu sendiri. Seperti dengan cara membuang sampah sembarangan yang akan mengakibatkan terparap berbagai penyakit bagi seseorang yang tinggal berdekatan dengan lokasi sampah yang dibuang secara sembarangan.

Selain itu, membuang sampah sembarangan dilarang oleh fatwa yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Untuk menghentikan perusakan atau perusakan lingkungan hidup, hal ini tertuang dalam Fatwa MUI nomor 41 (2014) tentang pengelolaan sampah. Dalam fatwa tersebut:

Melanggar hukum membuang sampah sembarangan dan/atau membuang barang-barang yang masih dapat digunakan untuk kepentingan diri sendiri atau orang lain.

Waktu pendidikan semenjak umur awal jua, sebetulnya kami telah dibimbing mengenai pembatasan membuang limbah sembarangan. Peran orang tua sungguh berarti saat menentukan personalitas buah hati untuk memahami poin-poin tersebut hingga mampu mempraktikannya. Ibu bapak pula perlu menjadi role model bagi anak-anaknya. Bukan hanya disuruh membuang sampah, tapi juga mempraktekkannya. Hal ini memungkinkan anak untuk meniru tindakan ibu bapaknya. Pada Islam, ibu bapak juga memiliki kewajiban buat menyekolahkan buah hatinya. Lantaran ibu bapak yakni sekolah awal untuk buah hatinya.⁷⁷

⁷⁶ Muhammad Nur, ‘Faktor-Faktor Penentu Tingkat Partisipasi Masyarakat Dan Perspektif Islam Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Pasir Pengaraian’, 2019, h. 145.

⁷⁷ Muhammad Hafil, ‘Islam Dan Larangan Buang Sampah Sembarangan’, 23 Oktober 2020, 2020 <[https://www.republika.co.id/berita/qifn01318/islam-dan-larangan-buang-sampah-sembarangan#:~:text=Dalam Alquran surah ar-Rum,ke jalan yang benar\).%22](https://www.republika.co.id/berita/qifn01318/islam-dan-larangan-buang-sampah-sembarangan#:~:text=Dalam Alquran surah ar-Rum,ke jalan yang benar).%22)> [accessed 27 January 2023].

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Pada observasi ini berlokasi dalam kompleks perumahan Kelurahan Teling Atas, Lingkungan 1 Kecamatan Wanea, Manado. Untuk waktu penelitian dilakukan dalam 2 bulan.

B. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif. Karena data penelitian disajikan dalam bentuk angka dan statistik, maka metode ini disebut sebagai metode kuantitatif, digunakan dalam analisisnya. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan

analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dilaksanakan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berbasis filsafat positivism.

Untuk memungkinkan penerapan kesimpulan yang diambil dari penelitian kuantitatif ke populasi dari mana sampel diambil, sampel yang dipilih secara acak biasanya digunakan.⁷⁸ Pengkajian ini merupakan pengkajian lapangan (*field research*) yang dimana penelitian ini mengangkat informasi tentang peristiwa yang diteliti. Definisi deskriptif dalam pandangan sugiono ialah prosedur yang berdaya guna buat menguraikan maupun memberikan bayangan mengenai bahan yang telah diteliti lewat data maupun sampel yang sudah dikumpulkan, tanpa melalui penganalisisan serta membuat kesimpulan yang diberlakukan secara umum.⁷⁹

C. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Seluruh elemen yang akan dijadikan sebagai area generalisasi adalah populasi. Komponen populasi adalah keseluruhan yang mungkin diperkirakan, yang merupakan unit yang diteliti.

Area generalisasi adalah populasi, yang meliputi: objek atau subjek yang memiliki kualitas dipilih peneliti untuk diselidiki serta selanjutnya ditarik kesimpulannya.⁸⁰

Dalam hal ini, populasi adalah suatu wilayah umum yang meliputi: objek atau subjek yang memiliki kuantitas serta karakteristik telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan yang jumlah juga ciri-cirinya akan diperiksa sebelum menarik kesimpulan.⁸¹

Populasi pada pengkajian ini ialah masyarakat yang berada di Teling Atas khususnya Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado yang berjumlah 635 Kartu Keluarga (KK). Data tersebut dari Kantor Kelurahan Teling Atas.

b) Sampel

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. by Sutopo, Kedua (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 16–17.

⁷⁹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta, 2007).

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, h. 40.

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 126.

Karakteristik populasi meliputi sampel. Peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat memeriksa setiap anggota populasi karena, misalnya, keterbatasan dana, tenaga, atau waktu. Kesimpulan yang diambil dari sampel dapat diterapkan pada populasi.⁸²

Dalam penelitian kuantitatif, Jumlah dan karakteristik populasi termasuk sampel. Sampel yang diambil dari populasi karenanya harus benar-benar representatif (mewakili).⁸³

Penelitian ini menggunakan strategi *purposive sampling*, atau strategi penetapan sampel dengan pertimbangan tertentu, untuk sampelnya.⁸⁴

Sertakan unsur ketidakadilan yang disebabkan oleh kesalahan sampling yang masih bisa ditolerir dalam pendekatan Anda terhadap jumlah sampel yang harus diambil untuk populasi tertentu. Persentase nilai toleransi adalah 10 persen. Memanfaatkan rumus Slovin, metode yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel.

$$n = N / 1 + Ne^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

N = jumlah populasi

e = presentase kelonggaran ketidakadilan

Berikut adalah rumus untuk menentukan sampel:

$$n = N / 1 + Ne^2$$

$$n = 635 / 1 + 635 (10\%)^2$$

$$n = 635 / 1 + 635 (0,01)$$

$$n = 635 / 7,35$$

$$n = 86,3 = 86$$

Jadi, 86 orang responden yang berpartisipasi dalam sampel penelitian ini.

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, h. 81.

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 127.

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, h. 133.

D. Data dan Instrumen

a. Sumber Data

Asal muasal data dari pengkajian ini ada beberapa macam sumber data yang digunakan yakni:

1) Data Primer

Data pokok yaitu bahan yang diterima langsung daripada responden penelitian menggunakan fasilitas pengukuran berbentuk kuesioner maupun angket yang disebarakan kepada masyarakat teling atas lingkungan 1.

2) Data Sekunder

Sumber data kedua yang peneliti gunakan untuk melengkapi data dari sumber lain. Dalam penelitian ini, data sekunder berupa informasi dari buku, jurnal, serta website terkait.

b. Instrumen

Alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial dan alam yang diamati adalah instrumen penelitian. Variabel penelitian secara khusus mengacu pada masing-masing fenomena tersebut.⁸⁵

Intrumen pengkajian akan diterapkan buat mengerjakan penilaian dengan tujuan memanifestasikan informasi kuantitaif yang seksama, maka skala harus disertakan pada setiap instrumen.

Instrumen penelitian ini adalah skala likert dan terdapat lima kemungkinan jawaban yang diberikan, yakni:

Skor alternatif jawaban instrumen

- a) SS = Sangat Setuju dengan skor 5
- b) ST = Setuju dengan skor 4
- c) RG = Ragu-ragu dengan skor 3
- d) TS = Tidak setuju dengan skor 2
- e) STS = Sangat tidak setuju dengan skor 1

E. Teknik Pengumpulan Data

⁸⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 156.

Karena mendapatkan data adalah tujuan utama penelitian, metode pengumpulan data adalah langkah yang paling penting. Peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan jika tidak memahami teknik pengumpulan data.⁸⁶

Variabel penelitian yang perlu diukur diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala Likert. Selanjutnya indikator-indikator tersebut menjadi landasan dalam pembuatan item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dengan menggunakan skala Likert, respon setiap item instrumen berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif.⁸⁷

Pada pengkajian ini, penyusun memakai beberapa metode akumulasi data, antara lain:

a. Kuesioner/Angket

Metode pengumpulan data dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis antara lain kuesioner/angket. Ketika jumlah responden sangat banyak serta terpecah di wilayah yang luas, kuesioner juga sesuai.⁸⁸

Ketika peneliti mengetahui variabel yang tepat yang perlu diukur dan apa yang dapat diantisipasi oleh responden, kuesioner adalah metode yang efektif untuk mengumpulkan data. Responden dapat diberikan kuesioner berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dikirim melalui surat, internet, atau keduanya.⁸⁹ Pada pengkajian ini peneliti menerapkan daftar pernyataan tertutup agar dapat menolong informan buat menanggapi menggunakan cara yang acap serta bisa mempermudah untuk penulis pada hal menganalisa data semua daftar pernyataan yang sudah dikumpulkan. Mengenai rasio yang digunakan yaitu skala likert. Dimana rasio ini merupakan suatu macam data dari penelitian buat memperkirakan, perilaku, opini serta pemahaman mengenai seseorang ataupun

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 296.

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 146.

⁸⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 142.

⁸⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, h. 142.

kelompok yang berkaitan kepada fenomena sosial yang menjadi subjek didalam penelitian tersebut.

Kuesioner/angket akan disebarakan kepada masyarakat yang ada di teling atas lingkungan 1.

b. Observasi

Pengamatan langsung dan pencatatan sistematis terhadap subjek penelitian merupakan metode pengumpulan data yang dikenal dengan observasi. Peneliti akan melakukan observasi terhadap limbah yang masih dibuang dengan cara yang tidak pada tempatnya.

c. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan sejarah. Dokumen dapat berupa tulisan, visual, atau karya besar seseorang. Dokumen tertulis, seperti kebijakan, peraturan, catatan harian, dan kisah hidup di majalah. gambar dokumen, termasuk foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan jenis dokumen lainnya.⁹⁰

F. Teknik Analisis Data

Rumusan masalah tersebut dijawab melalui analisis data berdasarkan hipotesis yang dimiliki ditampilkan. Untuk menjawab permasalahan peneliti, penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana langsung dengan SPSS. SPSS yang digunakan peneliti yaitu SPSS versi 25.

1. Uji Validitas

Pengujian validitas merupakan pengujian yang maksudnya buat memahami apakah suatu pengukuran itu sah (valid) ataupun tiada sah. Kuesioner ialah alat ukur yang disebutkan di sini. Sebuah peninjauan dianggap sah bila dengan asumsi bahwa pertanyaan atau penjelasan dalam jajak pendapat dapat mengungkap sesuatu yang diperkirakan oleh jajak pendapat tersebut. Pengujian signifikansi dengan dengan melakukan perbandingan dari hasil r^{hitung} dan hasil r^{tabel} pada *degree of freedom* (df) = $n - 2$ (n ialah total dari sampel lewat tingkatan signifikansi 0,05), bila r^{hitung} hasilnya diatas r^{tabel}

⁹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, h. 240.

serta memiliki korelasi yang positif sehingga item pertanyaan atau pernyataan tersebut dinyatakan absah. Ataupun menggunakan sebutan lain pertanyaan atau pernyataan dinyatakan absah jika poin tiap pertanyaan atau pernyataan mempunyai hubungan yang positif dan signifikansi terhadap jumlah skor variabel.⁹¹

Metode tersebut digunakan untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini yaitu analisis korelasi *Bivariate Pearson* (produk *momen person*) untuk level signifikansinya adalah 5%.

2. Uji Reliabilitas

Tingkat kepercayaan suatu hasil pengukuran merupakan uji reliabilitas. pengukuran reliabilitas tinggi, juga dikenal sebagai pengukuran yang mampu menghasilkan hasil pengukuran yang andal.

Menurut Notoatmodjo, reliabilitas adalah indikator seberapa handal atau dapat dipercaya suatu alat ukur. Oleh karena itu, pengujian kualitas yang tidak tergoyahkan dapat digunakan untuk menentukan konsistensi suatu alat pengukur, apakah alat pengukur tersebut akan tetap stabil jika penaksiran dilakukan berulang kali. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika setelah diukur berkali-kali tetap memberikan hasil yang sama. Biasanya, validitas data harus terlebih dahulu diperiksa sebelum keandalan data dapat ditentukan. Memang, validasi data terukur sebelum mengevaluasi reliabilitasnya. Namun, jika datanya tidak valid, tidak perlu memeriksa keandalan datanya.⁹² Ghazali mengatakan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel bila mempunyai Cronbach Alpha-nya lebih besar dari 0,60.

G. Uji Asumsi Klasik

Sangat penting untuk menguji asumsi klasik untuk menentukan akurasi model, yaitu: uji linearitas dan normalitas

1. Uji Normalitas

⁹¹ Nilda Miftahul Janna, 'Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS', 2021, h. 2.

⁹² Janna, *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*, h. 6.

Untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi atau tidak maka digunakan uji normalitas. Model regresi dengan nilai sisa yang terdistribusi normal adalah efektif. Oleh karena itu, nilai residual menjadi fokus uji normalitas daripada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang, namun model regresi menuntut normalitas bukan untuk setiap variabel penelitian melainkan hanya untuk nilai residualnya.

Variabel dependen, independen, atau kedua-duanya dapat diperiksa berdistribusi normalnya menggunakan uji normalitas. Distribusi normal atau hampir berdistribusi mendekati normal diperlukan untuk model regresi yang baik.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linier. Suatu hubungan yang linear ibarat garis lurus. Apabila data penelitian akan dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana atau regresi linier berganda, uji linieritas biasanya digunakan sebagai syarat analisis. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen penelitian memiliki hubungan garis lurus atau tidak.⁹³

Uji linieritas merupakan uji data dengan melakukan pencarian persamaan untuk garis regresi variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Masyarakat). Tujuan dari pengujian linearitas yaitu demi memahami kedua variabel mempunyai korelasi linear yang relevan ataupun bukan, dalam analisis regresi linear sederhana, uji linearitas mesti dipenuhi. Dasar dalam mengambil keputusan untuk pengujian linearitas dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan perbandingan dengan membandingkan nilai signifikansinya (Sig.) dengan 0.05.

Pengujian linearitas yang dipakai pada SPSS yaitu *Text For Linearity* serta melihat apakah hasil dari *Deviation form Linearity* lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen (kualitas

⁹³ I Wayan Widana and Putu Lia Muliani, *Uji Persyaratan Analisis*, ed. by Teddy Fiktorius (Lumajang: KLIK MEDIA, 2020), h. 47.

pelayanan) serta variabel dependen (kepuasan masyarakat) lancar dan signifikan.

H. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Ada hubungan linier antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dalam analisis regresi linier sederhana. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen apakah nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan, serta arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif.⁹⁴

Rumus regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksi)

x = Variabel Independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

2. Uji Koefisiensi Regresi (uji t)

Ghozali mengatakan bahwa uji statistik t digunakan untuk melihat seberapa besar masing-masing variabel penjelas independen saling mempengaruhi dalam menjelaskan. Uji t digunakan untuk melihat apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Terdapat dua acuan yang bisa digunakan agar menjadi landasan dalam pengambilan keputusan saat menggunakan uji t. Referensi ini adalah sebagai berikut:

a. Didasari kepada hasil signifikansinya (sig)

- 1) Jika hasil signifikansi (sig) kurang dari 0,5, maka hipotesis diterima atau variabel (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

⁹⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta, 2007), h. 261.

- 2) Hipotesis ditolak atau variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) jika hasil signifikansi (sig) lebih besar dari 0,5.⁹⁵
- b. Didasari kepada didandingkan diantara hasil t_{hitung} dan t_{tabel}
- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh antara variabel (X) terhadap variabel terikatnya (Y) ataupun hipotesisnya diterima.
 - 2) Jika hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikatnya (Y) ataupun hipotesisnya ditolak.⁹⁶

Adapun dalam mendapatkan hasil t_{tabel} dapat menggunakan rumus:

$$T \text{ Tabel} = (a/2 ; n - k - 1)$$

Dimana:

n = sampel

k = banyak variabel

a = 0,05 (tingkat kepercayaannya = 95%)

3. Koefisien Determinasi (R^2 -square)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa baik probabilitasnya Kualitas Pelayanan untuk menjelaskan dalam variabel dependen. Koefisien determinasi berada di kisaran nol dengan satu, ketika nilainya kecil ataupun mendekati nol maka jumlah variabel dependen sangat terbatas. Di sisi lain, hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen ada ketika nilainya besar atau mendekati satu.

Ghozali menjelaskan, koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen.

⁹⁵ Muhammad Aldo Yudita, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10 No. 10 (2021), p. 9.

⁹⁶ Sahid Raharjo, 'SPSS Indonesia (Olah Data Statistik Dengan SPSS)', 2019 <<https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>> [accessed 5 November 2022].

Nilai koefisien determinasi ialah antara nol dan satu. Karena R-square berkisar dari 0 hingga 1, nilai 0,05 dianggap menguntungkan. Baik sampel maupun data time series umumnya memiliki R-square yang mampu menyesuaikan R square cukup tinggi (di atas 0,05), sedangkan R-square yang umumnya mampu menyesuaikan R square cukup rendah (di bawah 0,05).⁹⁷

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Wanea merupakan pemekaran dari Kecamatan Sario yang berpisah sejak 7 Februari 2001. Kecamatan Wanea terletak pada 1026'0" - 1029'20" Lintang Utara dan 124049'20" - 124052'0" Bujur Timur, seluas 785,25 Ha atau 4,99% dari luas wilayah Kota Manado. Peneliti melakukan penelitian pada salah satu kelurahan yang ada di kecamatan wanea yakni, kelurahan Teling Atas Lingkungan 1. Luas wilayah di Teling Atas Lingkungan 1 yaitu 109.860 m². Menurut kepala

⁹⁷ Diah Nurdiana, 'Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas', *Menara Ilmu*, XII No. 6 (2018), h. 83.

lingkungan 1, bahwa luas wilayah yang ada di Teling Atas lingkungan 1 yang paling luas.

Tujuan dari diberlakukannya retribusi sampah untuk menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD). Akan tetapi ada beberapa masyarakat yang masih tidak peduli atau enggan untuk membayar jasa yang diberikan pemerintah. Maka dari itu pemerintah setempat mengeluarkan kebijakan bahwa jika ingin mengurus sesuatu di kantor kelurahan harus lunas membayar biaya retribusi sampah.

Jadwal pengangkutan sampah sebetulnya dilakukan setiap hari tetapi karena kurangnya petugas sampah yang hanya 1 orang, maka pengangkutan sampah di rumah warga dilakukan perhari tetapi berbeda-beda tempat. Karena setiap dilakukan pengangkutan tidak semua rumah bisa dijangkau oleh petugas. Alasan petugas sampah hanya 1 orang, dulunya memiliki 2 karyawan tetapi motor sampah yang digunakan oleh salah satu petugas rusak, jadinya hanya tersisa 1 petugas sampah, dan lingkungan 1 yang berada di Teling Atas wilayahnya cukup luas.

Untuk jam pengangkutan sampah oleh petugas dari rumah warga dilakukan 2 kali perhari, yang pertama jam 05.30 WITA, kemudian dibawa oleh petugas sampah ke depan jalan raya dan dijemput truk sampah pada jam 06.00 WITA. Yang kedua dilakukan pada jam 07.30 WITA, kemudian diangkut truk pada jam 08.00 WITA. Truk sampah yang terakhir pada jam 10.00 WITA.

Karena petugas sampah hanya 1 orang jadi ada beberapa masyarakat yang membuang sampah di depan jalan raya karena sampah sudah tertumpuk di rumah, maka dari itu ada banyak sampah di depan jalan raya. Jika sudah pagi maka petugas truk akan menjemput sampah-sampah tersebut, namun hari minggu truk sampah libur untuk bekerja.

Sepertinya membuang sampah di depan jalan raya saat ini sudah menjadi kebiasaan masyarakat yang ada di Teling Atas Lingkungan 1. Menurut kepala lingkungan 1 masyarakat membuang sampah di depan jalan raya mereka sudah tidak lagi membuang sampah di saluran air (got).

Menurut Kepala Lingkungan 1 Kelurahan Teling Atas, bahwa sangat penting untuk lebih memperhatikan pengelolaan sampah karena untuk kebersihan lingkungan sekitar, perlu juga kesadaran dari masyarakat sendiri.

Pengelolaan sampah juga sangat penting untuk masyarakat memperhatikannya, karena jika turun hujan deras dan saluran air terlalu banyak sampah sehingga membuat mampet jalannya air, maka yang akan terkena dampaknya ke masyarakat. Seperti banjir, longsor, dll.

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Partisipan dalam pengkajian ini merupakan masyarakat Teling Atas Lingkungan 1, yang berjumlah sekitar 635 KK (Kartu Keluarga) responden yang merupakan populasi namun hanya di ambil sebanyak 86 masyarakat yang menjadi sampel pada penelitian ini. Untuk karakteristiknya peneliti memberikan pemaparan tentang responden yang didasari jenis kelamin dan juga umur.

2. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Dibawah ini ialah data responden berdasarkan jenis kelamin dari masyarakat Teling Atas Lingkungan 1.

Tabel 4.1

Distribusi jawaban partisipan berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persen
Pria	21	24.4%
Wanita	65	75.6%
Total	86	100%

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan pada Tabel 4.1, menunjukkan jumlah responden wanita yang lebih banyak daripada responden pria. Responden wanita terdiri dari 75,6% dari sampel, sedangkan responden pria terdiri dari 24,4%.

b. Umur

Berikut data responden berdasarkan umur dari masyarakat Teling Atas Lingkungan 1.

Tabel 4.2

Distribusi jawaban partisipan berdasarkan umur

Umur	Jumlah	Persen
20-30 Tahun	41	47.7%
31-40 Tahun	21	24.4%
41-50 Tahun	14	16.3%
> 50 Tahun	10	11.6%
Total	86	100%

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan pada tabel 4.2 bisa kita ketahui bahwasanya umur yang paling dominan 20-30 tahun dengan persen 47.7%, di ikuti dengan umur 31-40 tahun dengan persen 24.4%, selanjutnya umur 41-50 tahun dengan persen 16.3%, dan dengan umur > 50 tahun dengan persen 11.6%.

3. Deskripsi Variabel

Dalam pengkajian ini mencakup kepada satu variabel bebas (X = Kualitas Pelayanan) serta satu variabel terikatnya (Y = Kepuasan Masyarakat). Penelitian ini dilakukan pada Kelurahan Teling Atas Lingkungan 1 dengan sampel penelitian sebanyak 86 responden.

Di bawah ini tabel beserta deskripsi jawaban ataupun tanggapan yang bersumber dari masyarakat.

a. Deskripsi Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Tabel 4.3

Data Variabel X Kualitas Pelayanan

No	VARIABEL X	PENILAIAN				
		SS(5)	S(4)	RG(3)	TS(2)	STS(1)
1	P1	19	41	16	9	1
2	P2	86	12	43	17	2
3	P3	7	49	17	12	1
4	P4	9	25	14	34	4
5	P5	8	41	30	5	2
6	P6	13	45	18	9	1

7	P7	11	31	25	16	3
8	P8	12	36	22	14	2
9	P9	9	46	24	6	1
10	P10	10	29	13	28	6
Total		184	355	222	150	23
Persentase		20%	38%	24%	16%	2%

Sumber: Output SPSS 25

Pada tabel 4.3 dilihat dimana jawaban rata-rata dari para responden memberikan setuju untuk poin pernyataan variabel mengenai kualitas pelayanan dengan jumlah persentase sebanyak 38%. Sedangkan untuk poin pernyataan tidak setuju sebanyak 16%.

b. Deskripsi Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Tabel 4.4

Data Variabel Y Kepuasan Masyarakat

No	VARIABEL Y	PENILAIAN				
		SS(5)	S(4)	RG(3)	TS(2)	STS(1)
1	P1	12	41	19	12	2
2	P2	8	38	19	18	3
3	P3	10	43	23	8	2
4	P4	6	36	22	18	4
5	P5	11	44	22	9	0
6	P6	28	44	6	7	1
7	P7	7	39	26	12	2
8	P8	17	49	14	5	1
9	P9	46	31	7	2	0
10	P10	30	42	11	2	1
Total		175	407	169	93	16
Persentase		20%	47%	20%	11%	2%

Sumber: Output SPSS 25

Pada tabel 4.4 dilihat dimana jawaban rata-rata dari para responden memberikan setuju untuk poin pernyataan variabel mengenai kepuasan masyarakat dengan jumlah persentase sebanyak 47%. Kondisi tersebut menunjukkan jika orang-orang senang dengan kualitas layanan yang diterima. Sedangkan untuk poin pernyataan tidak setuju hanya sebanyak 11%.

4. Analisis Data

a. Uji Validitas

Menghitung validitas poin-poin pernyataan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25 dalam penelitian ini. Untuk memberikan penentuan layak ataupun tidak salah satu poin pernyataannya yang digunakan peneliti metode analisa korelasi *Bivariate Pearson* (produk momen person) di level signifikansinya 5%.

Hasil r_{tabel} diperoleh lewat rumus $(df) = n - 2$ sehingga hasilnya $(df = 86-2)$ yaitu 84 r_{tabel} untuk level signifikan 5% adalah 0.212.

Jika hasil $r_{\text{hitung}} > 0.212$ maka poin pernyataan valid. Namun jika hasil $r_{\text{hitung}} < 0.212$ maka pernyataan tidak valid.

Tabel 4.5

Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Pernyataan	<i>Pearson correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0.757	0.212	Valid
2	0.720	0.212	Valid
3	0.604	0.212	Valid
4	0.722	0.212	Valid
5	0.752	0.212	Valid
6	0.725	0.212	Valid
7	0.806	0.212	Valid
8	0.803	0.212	Valid
9	0.718	0.212	Valid
10	0.757	0.212	Valid

Sumber: Output SPSS 25

Selanjutnya pengujian Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

Tabel 4.6

Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Pernyataan	<i>Pearson correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0.843	0.212	Valid
2	0.809	0.212	Valid
3	0.732	0.212	Valid
4	0.707	0.212	Valid
5	0.749	0.212	Valid
6	0.652	0.212	Valid
7	0.694	0.212	Valid
8	0.732	0.212	Valid
9	0.350	0.212	Valid
10	0.488	0.212	Valid

Sumber: Output SPSS 25

b. Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan nilai lebih besar dari 0,60, pengujian ini dilakukan terhadap setiap item pernyataan kuesioner. Poin pernyataan dianggap tidak dapat diandalkan jika *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 maka dari itu poin pernyataan disebut tidak reliabel. Sehingga data dapat dianggap andal atau digunakan untuk pengukuran serta penelitian tambahan. Berikut adalah temuan uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan	.904
Kepuasan Masyarakat	.873

Sumber: Output SPSS 25

Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Jadi berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X)

dengan nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,904 dapat dikatakan reliabel karena persyaratan uji reliabel yaitu jikalau *Cronbach Alpha* > 0,6 dikatakan reliabel. Sedangkan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,873 bisa disebut reliabel.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dipakai dalam memberikan penentuan data dari variabel X serta Y yang dikaji berdistribusi normal ataupun tidak. Guna menguji normalitas memanfaatkan rumus *Kolmogorov-smirnov* lewat level signifikansi 5% (0,05). Jika hasil > 0.05 bahwa data berdistribusi normal, sebaliknya bila hasil < 0.05 bahwa data berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.8

Uji Normalitas *Kolmogorov-smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.61842926
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.055
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji normalitas yang ditunjukkan pada tabel 4.8 diketahui hasil dari *Asymp.sig. (2-tailed)* ialah 0.200. maka bisa dinyatakan bahwa tingkat signifikansi lebih besar yang menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sebab > 0.05 .

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan dalam mengidentifikasi korelasi diantara variabel terikat memiliki sifat linear (garis lurus). Uji yang dipakai dalam *SPSS* merupakan *Test For Linearity*. Adapun dasar pengambilan keputusan uji linearitas apabila nilai signifikan *linearity* $< 0,05$ dan nilai *defition from linierity* $> 0,05$. Bahwa bisa dinyatakan variabel X dan Y mempunyai hubungan yang linear.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa hasil signifikan *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$ serta hasil signifikan *Deviation from Linearity* $0,322$ ataupun $> 0,05$.

Sehingga bisa ditarik kesimpulan dimana variabel (X = kualitas pelayanan) serta variabel (Y = kepuasan masyarakat) memiliki hubungan linear.

Tabel 4.9

Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	2512.728	29	86.646	6.865	.000
		Linearity	2106.627	1	2106.627	166.907	.000
		Deviation from Linearity	406.100	28	14.504	1.149	.322
	Within Groups		706.807	56	12.622		
	Total		3219.535	85			

Sumber: Output SPSS 25

6. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan model persamaan *regresi linier* sederhana dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat di Teling Atas Lingkungan 1. Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program *SPSS for Windows* versi 25. Uji regresi linear sederhana merupakan uji pada data yang mencakup kepada 2 variabel yakni variabel bebas serta variabel terikat, bagi variabel memiliki sifat kausal (memiliki pengaruh). Analisis regresi dalam penelitian ini persamaannya adalah $Y = a+bx$.

Y = nilai yang diprediksikan (Variabel dependent)

a = konstanta (jika X=0)

b = koefisien regresi (hasil meningkat atau menurun)

X = nilai variabel dependen

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 25 selengkapnya ada pada lampiran berikut:

Tabel 4.10
Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.366	1.942		6.883	.000
	Kualitas Pelayanan	.690	.055	.809	12.610	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS 25

Nilai regresi linear diatas menunjukkan dimana hasil a = angka konstan dari *Unstandardized Coefficients* adalah 13.366 pada angka tersebut menunjukkan nilai bahwa pada saat Kualitas Pelayanan (X) bernilai 0 atau tidak meningkat maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan tetap bernilai 13.366. Sedangkan untuk hasil b = nilai koefisiensi regresinya mempunyai 0.690.

Hasil tersebut bermakna dimana tiap peningkatan 1% tingkatan Kualitas Pelayanan sehingga Kepuasan Masyarakat akan meningkat 0.690 hal ini

menunjukkan koefisien regresi bernilai positif. Untuk persamaan regresinya ialah $Y = 13.366 + 0.690$

b. Uji Koefisiensi (uji t)

Uji t dilakukan dalam menanggapi signifikansi pengaruh variabel bebas ataupun independen dengan selaku individu pada variabel terkaitnya ataupun dependent.

Dalam pengambilan keputusan bagi pengujian uji t di dasarkan kepada 2 acuan yang bisa dipakai untuk menjadi dasar dalam memutuskan ialah:

- 1) Didasarkan hasil signifikansi (sig)
 - a) Bila hasil signifikansinya (sig) < 0.5 maka terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) kepada variabel terikatnya (Y) ataupun H_a hipotesisnya diterima
 - b) Bila hasil signifikansinya (sig) > 0.05 maka tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas (X) kepada variabel terikatnya (Y) ataupun H_0 hipotesisnya ditolak.
- 2) Didasarkan atas perbandingan antara hasil t_{hitung} serta t_{tabel}
 - a) Bila hasil $>$ maka terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) kepada variabel terikatnya (Y) ataupun H_a hipotesisnya diterima.
 - b) Bila hasil $<$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) kepada variabel terikatnya (Y) ataupun H_0 hipotesisnya ditolak.⁹⁸

Tabel 4.11
Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

⁹⁸ Raharjo 'SPSS Indonesia (olah data statistik dengan SPSS)'.

1	(Constant)	13.366	1.942		6.883	.000
	Kualitas Pelayanan	.690	.055	.809	12.610	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber: Output SPSS 25

1) Hasil berdasarkan nilai signifikansi (sig)

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas diketahui hasil (sig) pada variabel Kualitas Pelayanan (X) ialah sebesar 0.000 dikarenakan hasil sig $0.000 < 0.05$ sehingga bisa disimpulkan H_a atau hipotesisnya diterima. Oleh karena itu, Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X).

2) Berdasarkan perbandingan hasil t_{hitung} serta t_{tabel}

Adapun cara untuk mencari hasil didapatkan dari rumus:

$$n = \text{sampel}$$

$$k = \text{banyak variabel independent}$$

$$a = 0,05 \text{ (tingkatan kepercayaan = 95\%)}$$

$$\text{diketahui rumus } t_{tabel} = (a/2 ; n - k - 1)$$

$$= (0,05/2 ; 86 - 1 - 1)$$

$$= (0,025 ; 84)$$

Jika diamati pada distribusi hasil t_{tabel} maka nilai t_{tabel} adalah 1988.

Didasarkan kepada tabel *Coefficients* diatas diketahui hasil t_{hitung} sebesar $12.610 > 1988$ sehingga bisa ditarik kesimpulan dimana H_a ataupun hipotesisnya diterima. Maknanya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

c. Koefisien Determinasi (R^2 -square)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk tujuan melakukan pengukuran kemampuan model untuk memberikan keterangan sejauh apa pengaruh dari variabel independent dengan secar bersamaan (stimultan) memberikan pengaruh untuk varibael dependennya yang bisa dindikasikan dari hasil *adjusted R-square*.

Koefisiensi determinasi menggambarkan sejauh mana pengkontribusi variabel bebas dalam model regresi bisa memaparkan mengenai varian dari variabel terikat.

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.654	.650	3.640
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: Output SPSS 25

Pada tabel 4.12 diatas diketahui dimana hasil Koefisiensi determinasi *R-Square* ialah sebesar 0.654 atau setara dengan 65.4% yang mengandung arti dimana variabel independen yaitu kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat sebesar 65.4% sedangkan sisanya sebesar 34.6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Pada dasarnya pengkajian hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di Kelurahan Teling Atas Lingkungan 1 yang dimana pengkajian ini dilakukan bulan Oktober hingga November 2022 yakni selama dua bulan. Dengan jumlah populasi sebanyak 635 Kartu Keluarga (KK) dan yang menjadi sampel sebanyak 86 responden.

Adapaun alasan penulis mengambil sampel pada masyarakat yang ada di teling atas lingkungan 1, dikarenakan berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis menemukan beberapa responden yang mengeluh akan kurangnya jasa pengangkutan sampah. Seperti yang diketahui wilayah teling atas lingkungan 1 cukup luas, namun untuk motor pengangkut sampah dari rumah warga hanya ada 1 motor sampah. Maka dari itu petugas yang mengangkut sampah tidak bisa mengangkut semua sampah yang ada di rumah warga karena keterbatasan sarana dan prasarana. Kemudian pada bagian karakteristik responden, berdasarkan jenis kelamin diperoleh jumlah responden perempuan sebanyak 65 orang dan 21 orang

berjenis kelamin laki-laki. Dalam hal ini perempuan lebih mendominasi dikarenakan yang lebih banyak mengeluh ialah ibu-ibu rumah tangga.

Pengkajian ini mengacu kepada hasil penelitian hipotesis penelitian. Berdasarkan Hipotesis yang telah ditetapkan bahwa:

Ha: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Teling Atas Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado. Pengujian hipotesis dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat nilai signifikansi (sig) dan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} .

1. Jika nilai signifikansi (sig) < 0.5 atau maka ada pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau Ha hipotesis diterima.
2. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau Ha hipotesis diterima.

Diketahui dari hasil pengujian yang dilakukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai (sig) sebesar 0,000. Dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima.

Hal itu juga terlihat pada distribusi nilai t_{tabel} berdasarkan tabel *Coefficients* diketahui nilai t_{hitung} sebesar $12.610 > 1988$ maka dapat disimpulkan bahwa Ha atau hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Maka artinya hipotesis yang sudah diformulakan selaras dengan hasil pengkajian Ha diterima maupun dengan kata lain Kualitas Pelayanan berpengaruh kepada Kepuasan Masyarakat di Teling Atas Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado. Selanjutnya pada hasil uji Koefisien Determinasi terlihat bahwa nilai Koefisien Determinasi atau R square 0.654 ataupun sama dengan 65.4% yang terdapat arti bahwasanya variabel (X) Kualitas Pelayanan berpengaruh kepada variabel (Y) Kepuasan Masyarakat sebesar 65.4%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengkajian ini dilaksanakan di Kelurahan Teling Atas Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Kota Manado. Yang berjumlah 635 Kartu keluarga (KK). Masyarakat yang ada di Teling Atas Lingkungan 1 telah menyelesaikan kuesioner penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

pengelolaan sampah rumah tangga setelah dilakukan penelitian selama dua bulan. Berdasarkan rumusan masalah yang ada penulis menyimpulkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat).

Berdasarkan pada hasil pengujian uji t diketahui hasil (sig) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.000 karena nilai sig $0.000 < 0.05$ sehingga bisa disimpulkan dimana H_0 ataupun hipotesis diterima. Hal itu juga terlihat dalam distribusi pada t_{tabel} diketahui hasil t_{hitung} adalah $12.610 > 1988$ maka disimpulkan H_0 atau hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berlandasrkan uji Koefisien Determinasi diketahui hasil Koefisien Determinasi ataupun *R Square* ialah sejumlah 0.654 ataupun setara dengan 65.4% yang mengandung arti bahwa Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X).

B. Saran

Berdasarkan penelitian mengenai hubungan antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan mengenai pengelolaan sampah rumah tangga di Kelurahan Teling Atas Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado. Oleh karena itu, peniliti memberikan saran beberapa hal, yaitu:

1. Untuk Masyarakat

Perlu ditingkatkan kesadaran dari masyarakat agar supaya tepat waktu membayar biaya retribusi sampah dan juga tidak membuang sampah sembarangan, agar kita tidak terkena dampak dari pembuangan sampah sembarangan yang bisa menyebabkan berbagai penyakit.

2. Untuk Pemerintahan

Agar supaya pemerintahan lebih perhatian terhadap masalah pengelolaan sampah rumah tangga yang dimana sampah tersebut dihasilkan setiap hari oleh rumah tangga. Juga penambahan motor sampah agar supaya bisa mengangkut semua sampah yang ada dimasyarakat teling atas lingkungan 1, agar supaya masyarakat tidak lagi membuang sampah di depan jalan raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyan Sudrajat, Maulidyka, Daud Liando, and Stefanus Sampe, 'Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Dan Retribusi Pelayanan Kebersihan Di Kota Manado', 1 (2017)
- Anita, Yeni, 'Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam' (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019)

- Areros, William A, 'Partisipasi Pedagang Dalam Penanganan Kebersihan Pusat Kota Manado', *Susiohumaniora*, 17 (2015)
- Arianty, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung', *Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16, No. 02 (2015)
- Dewi, Didin Fitriana, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar' (IAIN Tulungagung, 2020)
- DPRD dan Walikota Manado, *Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 1 Tahun 2021* (Indonesia, 2021)
- Dwimawanti, Ida Hayu, 'Kualitas Pelayanan Publik', *Dialogue JIAKP*, 1 No.1 (2004)
- Eliza, Yulina, 'Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai', *Pekbis*, 7, No.1 (2015)
- Gofur, Abdul, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4 (2019)
- Hafil, Muhammad, 'Islam Dan Larangan Buang Sampah Sembarangan', 23 Oktober 2020, 2020 <[https://www.republika.co.id/berita/qifn01318/islam-dan-larangan-buang-sampah-sembarangan#:~:text=Dalam Alquran surah ar-Rum,ke jalan yang benar\).%22](https://www.republika.co.id/berita/qifn01318/islam-dan-larangan-buang-sampah-sembarangan#:~:text=Dalam Alquran surah ar-Rum,ke jalan yang benar).%22)> [accessed 27 January 2023]
- Haqqi, Luthfan Hibatul, and Asianto Nugroho, 'Pelaksanaan Retribusi Sampah Di Kota Surakarta', *Bagian Hukum Administrasi Negara*, 1, No.3 (2020)
- Hutagaol, Sehat Maniur, M.Arif Nasution, and Abdul Kadir, 'Peningkatan Peran Serta Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Pakpak Barat', *Magister Administrasi Publik*, 2, No. 2 (2020)
- Ibrahim, Malik, and Sitti Thawil, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan', *Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4, No. 1 (2019)
- Ichsan, Reza Nurul, and Ahmad Karim, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Jasa Raharja Medan', 6 Nomor 1 (2021)

- Indonesia, DPR RI dan Presiden Republik, *Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008*, 2008
- Indrasari, Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Pertama (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- Janna, Nilda Miftahul, 'Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS', 2021
- Kahfi, Ashabul, 'Tinjauan Terhadap Pengelolaan Sampah', *Jurisprudentie*, 4 No. 1 (2017)
- Kaltara, Koran, 'Masyarakat Keluhkan Penarikan Retribusi Sampah', *14 Desember 2020*, 2020 <<https://korankaltara.com/masyarakat-keluhkan-penarikan-retribusi-sampah/>> [accessed 1 April 2022]
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucifindo Batam', *Business Administration*, 1, No 2 (2017)
- Lukas, Clavel, 'Retribusi Sampah Di Manado Dikeluhkan', *7 April 2021*, 2021 <<https://manadopost.jawapos.com/publika-politika/07/04/2021/retribusi-sampah-di-manado-dikeluhkan/>> [accessed 1 April 2022]
- Maulana, Ade Syarif, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI', *Ekonomi*, 7 No. 2 (2016)
- Mulyapradana, Aria, Ary Anjarini, and Harnoto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Tempo Cabang Tegal', *Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3 No 1
- Nur, Muhammad, 'Faktor-Faktor Penentu Tingkat Partisipasi Masyarakat Dan Perspektif Islam Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Pasir Pengaraian', 2019
- Nurdiana, Diah, 'Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas', *Menara Ilmu*, XII No. 6 (2018)
- Ponomban, Gita, FDJ Lengkong, and Very Londa, 'Manajemen Pengelolaan

Sampah Rumah Tangga Di Kelurahan Kinali Kecamatan Kawangkoan', *Administrasi Publik*, 5 Nomor 75 (2019)

Al Qamari, Muhammad, Juita Rahmadani Manik, and Nana Trisna Mei Br Kabeakan, 'Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dalam Peningkatan Pendapatan Pada Kelompok Ibu-Ibu Asyiyah', *UMSU*, 2019

RA, Pertiwi Agustina, and Lintje Anna Marpaung, 'Analisis Kebijakan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan Kebersihan Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Bandar Lampung', *Ilmu Hukum*, 15 No. 1 (2020)

Radja, Elsita Mayaranti, Sukmawati Muarif, and Rosdalina Bukido, 'Analisis Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah: Bukti Empiris Dari Shopping Center Manado', *Journal of Islamic Banking and Finance*, 2 No.1 (2022)

Raharjo, Sahid, 'SPSS Indonesia (Olah Data Statistik Dengan SPSS)', 2019 <<https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>> [accessed 5 November 2022]

Rahman, Monalisa, 'Faktor Penyebab Dan Dampak Serta Kebijakannya Terhadap Permasalahan Pencemaran Sampah', 2021

Rezha, Fahmi, Siti Rochmah, and Siswidiyanto, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat', *Journal Administrasi Publik (JAP)*, 1, No.5 (2013)

Riswan, Rya Henna Sunoko, and Agus Hadiyanto, 'Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kecamatan Daha Selatan', *Ilmu Lingkungan*, 9 (2011)

Rizal, Fernanda, 'Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan Ditinjau Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Perumahan Di Kecamatan Tampan)' (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2012)

Sakti, Risnawati Panca, Ulfa Sulaeman, and Abd. Gafur, 'Peran MallSampah Dalam Efektivitas Pengelolaan Sampah (Studi Kasus Di PT. MallSampah Indonesia)', *Window of Public Health*, 2. Nomor 2 (2021)

Sriagustini, Isyeu, and Nurazijah, 'Edukasi Pengolahan Sampah Rumah Tangga Sebagai Upaya Peningkatan Kesadaran Masyarakat Untuk Menjaga

Lingkungan’, *Pengabdian Masyarakat Kesehatan*, 1, No. 1 (2022)

Suandi, ‘Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur’, *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1, No.2 (2019)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. by Sutopo, Kedua (Bandung: Alfabeta, 2019)

———, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017)

———, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta, 2007)

Suhartoyo, ‘Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)’, *Hukum Administrasi Dan Pemerintahan*, 2 No. 1 (2019)

TafsirWeb, ‘Surat Al-A’raf Ayat 56 Arab, Latin, Terjemahan, Dan Tafsir’ <<https://tafsirweb.com/2510-surat-al-araf-ayat-56.html>> [accessed 2 March 2023]

Widana, I Wayan, and Putu Lia Muliani, *Uji Persyaratan Analisis*, ed. by Teddy Fiktorius (Lumajang: KLIK MEDIA, 2020)

Widodo, Tri, ‘Studi Tentang Peranan Unit Pasar Dalam Pengelolaan Sampah Di Pasar Merdeka Kota Samarinda’, *Administrasi Negara*, 1 Nomor 1 (2013)

Yudita, Muhammad Aldo, ‘Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan’, *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10 No. 10 (2021)

LAMPIRAN PENELITIAN

LAMPIRAN 1



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Dr S H Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Telepon / Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor B-570/In 25/F IV/TL 00 1/08/2022

9 Agustus 2022

Lampiran -

Hal Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth

Kepala Lingkungan 1

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini:

Nama	Tania Djima
Nim	18 4 1 015
Semester	IX (Sembilan)
Prodi	Ekonomi Syariah
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud Mengadakan Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Yang Berjudul: *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga (Studi Kasus Di Teling Atas Lingkungan I Kecamatan Wanea Manado Sulawesi Utara)"* Guna-Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dengan

Dosen Pembimbing:
1. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
2. Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan Agustus s/d Oktober 2022.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
NIP. 197803242006042003



1. Mahasiswa Yang Bersangkutan
2. Nisip.

Scanned with CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA RI.
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad 1 Kota Manado Telp. (0431) 860616 Manado 95128

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B-564/In.25/F.IV/PP.009/06/2023

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum

Nip. : 19780324200642003

Jabatan : Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Tania Djima

Nim. : 1841015

Prodi. : Ekonomi Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi **Turnitin**, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga”

Dinyatakan **bebas plagiasi/~~plagiasi di atas 25% *~~**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 27 Juni 2023



Rosdalina Bukido, M.Hum
NIP. 19780324200642003

*coret yang tidak perlu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga

ORIGINALITY REPORT

4% <small>EN</small>	3%	1%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ijstm.inarah.co.id Internet Source	<1%
2	Dian Hadi Purnomo, Indasah Indasah, Byba Melda. "Analysis of Implementation Safety and Health Occupational Management System in Kertosono General Hospital", JOURNAL FOR QUALITY IN PUBLIC HEALTH, 2018 Publication	<1%
3	jurnal.unprimdn.ac.id Internet Source	<1%
4	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
5	repository.umj.ac.id Internet Source	<1%
6	repository.stei.ac.id Internet Source	<1%
7	journal.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%

LAMPIRAN 2



Wawancara bersama kepala lingkungan 1 yang bertempat di rumah beliau, pada tanggal 19 September 2022.

ANGKET PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengenai Pengelolaan Sampah Rumah Tangga (Studi Kasus Di Teling Atas Lingkungan 1, Kecamatan Wanea, Manado, Sulawesi Utara)**, maka dengan ini saya mengharapkan kesediaan rekan-rekan responden Bapak, Ibu dan Saudara/i untuk bisa membantu saya dalam memberikan jawaban yang sejujurnya pada seluruh pernyataan dalam kuisioner ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Ttd.

Tania Djima
NIM 1841015

PETUNJUK PENGISIAN

- A. Berikan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang anda rasakan.
- B. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu:
 1. SS = Sangat Setuju
 2. ST = Setuju
 3. RG = Ragu-ragu
 4. TS = Tidak Setuju
 5. STS = Sangat Tidak Setuju
- C. Identitas Responden
 1. Nama :
 2. Umur :
 3. Jenis Kelamin :

Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan mengenai pengelolaan sampah sudah tepat dan benar					
2	Pelayanan dilakukan dengan cepat					
3	Cara yang dilakukan sudah tepat dalam menangani sampah					
4	Penyediaan tempat sampah sudah memadai					
5	Perhatian petugas terhadap pengelolaan sampah di teling atas link.1					
6	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan etika dan moral					
7	Petugas cepat menanggapi keluhan masyarakat					
8	Petugas memahami kebutuhan masyarakat					
9	Petugas empati untuk mengetahui pengelolaan sampah di teling atas link.1					
10	Pengangkutan sampah dilakukan tepat waktu					

Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
1	Petugas bisa diandalkan dalam pengelolaan sampah di teling atas link.1					
2	Petugas cepat merespon masalah pengelolaan sampah					
3	Apakah Anda yakin petugas bisa berhasil manangani masalah pengelolaan sampah					
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
5	Apakah ada empati dari petugas dalam menangani masalah pengelolaan sampah					
6	Saya merasa puas dengan lingkungan yang bersih					
7	Menurut Anda kinerja dari petugas sudah terwujud dalam menangani masalah pengelolaan sampah					
8	Menurut Anda petugas sangat ramah dan sopan					
9	Menurut Anda sampah bisa memberikan pencemaran lingkungan dan menimbulkan penyakit					
10	Biaya yang dikeluarkan per bulan untuk pengelolaan sampah sudah terjangkau					

Tanggapan Responden Mengenai Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No Responden	Kualitas Pelayanan (X)										Total X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	
1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	36
2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	32
3	4	1	4	4	3	3	2	2	3	1	27
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
6	3	4	4	4	4	4	3	5	5	2	38
7	5	4	4	2	4	4	3	4	4	2	36
8	5	4	4	2	4	4	3	4	4	2	36
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
10	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	29
11	2	1	4	3	4	3	3	2	2	2	26
12	4	3	1	1	4	5	5	5	4	3	35
13	4	4	4	2	4	2	2	3	4	2	31
14	4	5	4	1	2	3	3	2	2	1	27
15	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	24
16	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	25
17	4	4	5	2	4	3	3	3	3	2	33
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
19	4	5	2	2	1	3	4	5	5	4	35
20	1	4	3	2	2	1	1	1	1	2	18
21	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22
22	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	21
23	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	34
24	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
25	5	5	3	5	2	3	1	3	3	1	31
26	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	46
27	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	28
35	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	37
36	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	27

37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	29
39	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	23
40	3	2	2	1	3	4	2	3	3	2	25
41	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	31
42	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	44
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	30
45	4	2	4	2	2	4	4	1	4	1	28
46	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44
47	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
48	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	29
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
52	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	25
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
54	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
56	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	31
57	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5	42
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	32
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	3	2	3	3	3	4	3	5	4	5	35
64	4	4	3	2	4	5	3	4	4	4	37
65	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	35
66	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	32
67	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	37
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
71	4	3	2	2	3	4	3	3	5	3	32
72	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	43
73	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	40
74	3	4	5	5	3	5	5	4	4	2	40
75	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	30
76	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	24
77	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	24

78	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	29
79	4	4	4	2	4	4	2	2	3	2	31
80	3	3	2	2	3	4	3	4	4	2	30
81	5	5	4	3	3	4	3	3	4	2	36
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
83	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	31
84	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	24
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37
86	3	2	2	2	3	4	4	4	4	2	30

Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

No Responden	Kepuasan Masyarakat (Y)										Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	34
2	3	3	3	2	3	4	2	4	5	3	32
3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	35
6	3	4	4	2	4	4	2	2	5	4	34
7	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	41
8	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	41
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	36
11	2	2	3	2	2	2	1	4	5	5	28
12	3	1	1	1	2	4	4	2	4	4	26
13	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	39
14	2	2	3	3	4	5	3	4	5	4	35
15	2	3	3	2	3	4	3	4	5	4	33
16	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	27
17	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	33
18	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
19	5	4	3	2	3	5	3	4	4	5	38
20	1	2	2	3	2	2	2	2	3	1	20
21	2	2	3	2	4	2	2	3	4	4	28
22	2	2	4	2	3	1	2	4	5	3	28
23	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	30
24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	30
25	2	2	2	1	4	4	2	1	5	5	28
26	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	46
27	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	40

69	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	34
72	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
73	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	46
74	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	41
75	4	4	4	3	4	5	2	4	5	4	39
76	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	29
77	3	4	4	3	4	4	2	4	4	5	37
78	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	30
79	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	34
80	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	32
81	4	3	4	2	3	5	3	5	5	5	39
82	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
83	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
84	2	1	1	1	2	5	3	3	5	3	26
85	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	39
86	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	35

X8	Pearson Correlation	.493*	.526*	.162	.447*	.556*	.599*	.698*	1	.764*	.657*	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.137	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X9	Pearson Correlation	.472*	.408*	.168	.387*	.449*	.568*	.600*	.764*	1	.541*	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.122	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X10	Pearson Correlation	.448*	.450*	.327*	.493*	.510*	.439*	.598*	.657*	.541*	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.757*	.720*	.604*	.722*	.752*	.725*	.806*	.803*	.718*	.757*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

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

	Sig. (2-tailed)	.230	.269	.397	.321	.236	.000	.433	.013		.000	.001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y1	Pearson	.269*	.138	.352*	.084	.295*	.417*	.203	.320*	.411*	1	.488**
0	Correlation			*		*	*		*	*		
	Sig. (2-tailed)	.012	.204	.001	.442	.006	.000	.061	.003	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Ke	Pearson	.843*	.809*	.732*	.707*	.749*	.652*	.694*	.732*	.350*	.488*	1
pua	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
san	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
Ma	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
sya												
rak												
at												

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

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

3. Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.904	10

4. Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.873	10

LAMPIRAN 4: UJI ASUMSI KLASIK

1. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.61842926
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.055
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat *	Between Groups	(Combined)	2512.728	29	86.646	6.865	.000
Kualitas Pelayanan	Groups	Linearity	2106.627	1	2106.627	166.907	.000
		Deviation from Linearity	406.100	28	14.504	1.149	.322
Within Groups			706.807	56	12.622		
Total			3219.535	85			

LAMPIRAN 5: UJI HIPOTESIS

1. UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.366	1.942		6.883	.000
	Kualitas Pelayanan	.690	.055	.809	12.610	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

2. KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.654	.650	3.640
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

LAMPIRAN 6: R Tabel dan T Tabel**1. R Tabel**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931

66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

2. T Tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563

38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392

82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Daftar Riwayat Hidup



Data Pribadi:

Nama Lengkap : Tania Djima
Tempat/Tanggal Lahir : Manado, 02 September 1999
Agama : Islam
No. Hp : 082192545991
Alamat : Jl. 14 Februari Teling Atas Lingkungan 1

Pendidikan:

2006-2012 : SD Negeri 42 Manado
2012-2014 : SMP Negeri 7 Manado
2014-2017 : SMA Negeri 7 Manado
2018-2023 : Institus Agama Islam Negeri (IAIN) Manado