

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN
PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3) DI KELURAHAN
TANJUNG KARANG PERMAI**

*analysis of public satisfaction with the implementation of clean, beauty, and
order programs (k3) in tanjung karang permai*



Oleh:

M. RISWANDA ARI PUTRA
NIM: 216110088

JURUSAN URUSAN PUBLIK

KONSENTRASI ADMINSTRASI PEMBANGUNAN

PROGRAM STUDI ADMINSTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2020

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN
PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3) DI KELURAHAN
TANJUNG KARANG PERMAI**

*analysis of public satisfaction with the implementation of clean, beauty, and
order programs (k3) in tanjung karang permai*



Oleh:

M. RISWANDA ARI PUTRA
NIM: 216110088

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi

Konsentrasi Administrasi Pembangunan

JURUSAN URUSAN PUBLIK

KONSENTRASI ADMINSTRASI PEMBANGUNAN

PROGRAM STUDI ADMINSTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Ini Telah Disetujui Untuk Diseminarkan Pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 8 Februari 2020

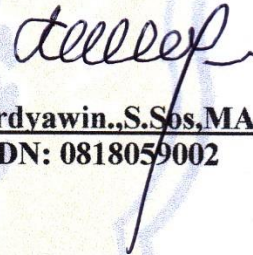
Menyetujui :

Dosen Pembimbing I



✓ Rahmad Hidayat. S.AP, M.AP
NIDN: 0822048901

Dosen Pembimbing II



Iwin Ardyawin., S.Sos, MA
NIDN: 0818059002

Mengetahui

Program Studi Administasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Ketua Program Studi



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN: 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAKSANAAN PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN,
KETERTIBAN (K3) DI KELURAHAN TANJUNG KARANG PERMAI**

Oleh :

M. RISWANDA ARI PUTRA

NIM. 216110088

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada
Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji
Pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini.**

Mataram, 8 Februari 2020

Tim Penguji

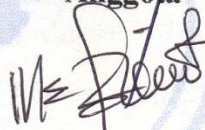
1. **Rahmad Hidayat, S.AP., M.A**
NIDN. 0822048901

()
Ketua

2. **Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A**
NIDN. 0818059002

()
Anggota

3. **Mardiah, S.Sos., M.Si**
NIDN. 0804117201

()
Anggota

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan

()
(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Riswanda Ari Putra

Nim : 216110088

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli madya), baik Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Mataram, Maret 2020

Yang membuat pernyataan,



M. Riswanda Ari Putra
216110088



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Diswanda Ari Putra
 NIM : 216110088
 Tempat/Tgl Lahir : Mataram - 17-06-1998
 Program Studi : Adm. Publik
 Fakultas : KRSIPOL
 No. Hp/Email : 081.916.795.768
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Keberfihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) Di Kelurahan Tanjung Karang Prima

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
 Pada tanggal : 10-03-2020



NIM. 216110088

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. RISWANDA Ari Putra

NIM : 216110088

Tempat/Tgl Lahir : MATARAM, 17 JUNI 1998

Program Studi : ADM PUBLIK

Fakultas : FISIPOL

No. Hp/Email : 081916795368

Judul Penelitian : -

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN
PROGRAM KEBERJINIA, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3)
DI KELURAHAN TANJUNG KARANG FERMAI

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 10 - MARET 2020



M. RISWANDA ARI P.
NIM. 216110088

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Yang Utama Dari Segalanya Puji syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.
2. Ibu dan ayah. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terima kasih Ibu dan Ayah.
3. My Brother. untuk kakak kakakku, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian semua.
4. Dosen pembimbing tugas akhirku. Bapak rahmad hidayat S.AP., M.AP dan Bapak Iwin Ardyawin, S.sos., MA selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, terima kasih banyak pak., saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak. Terima kasih banyak pak, bapak adalah dosen favorit saya.
5. Seluruh dosen pengajar di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.
6. Teman-teman angkatan 2016. Terimakasih banyak untuk bantuan dan kerjasamanya selama ini teman, sukses untuk kita semua.
7. Terimakasih kelurahan Tanjung Karang permai yang menjadi tempat tugas dan tempat terbaik peneliti meporeleh ilmu yang banyak sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
8. Almamater hijau tercinta universitas muhammadiyah mataram, serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian tugas akhir ini.

“Your dreams today, can be your future tomorrow”

MOTTO

Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.

(Albert Einstein)

Sukses adalah saat persiapan dan kesempatanmu bertemu

(Bobby Unser)

Bekerja keras dan bersikap baiklah, hal luar biasa akan terjadi .

(Conan O'Brien)

Kegagalan di masa lalu jadikan pembelajaran untuk melangkah di masa depan.

(Penulis)

ABSTRAK

M. RISWANDA ARI PUTRA, 216110088

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3) DI KELURAHAN TANJUNG KARANG PERMAI

PEMBIMBING I : Rahmad Hidayat., S.AP, M.AP

PEMBIMBING II : Iwin Ardyawin., S.Sos, MA

Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2008 bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang berkeadilan berdasarkan pengembangan kehidupan sosial budaya, melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam menjunjung tinggi ketertiban, kebersihan, dan keindahan kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai dan untuk mengetahui kebijakan-kebijakan lurah tentang pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai. Dalam penelitian ini penulis menganalisa data dengan metode deskriptif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 8.079 dengan sampel sebanyak 50 responden. Untuk mendapatkan data peneliti menggunakan kuesioner, observasi, dan interview. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden atau masyarakat kelurahan Tanjung Karang Permai menyatakan "Puas" dengan pelaksanaan program-program K3 di kelurahannya. Diharapkan masyarakat lebih mengetahui pentingnya menjaga kebersihan, keindahan, dan ketertiban dan bisa menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Kebersihan Keindahan Ketertiban (K3), Masyarakat

ABSTRACT

M. RISWANDA ARI PUTRA, 216110088

ANALYSIS OF SOCIAL SATISFACTION LEVELS ON THE IMPLEMENTATION OF CLEANLINESS, BEAUTY, AND INDIVIDUAL (K3) PROGRAM IN TANJUNG KARANG PERMAI

SUPERVISOR I : Rahmad Hidayat., S.AP, M.AP

SUPERVISOR II : Iwin Ardyawin., S. Sos, MA

Regional Regulation of the City of Mataram No. 10/2008 aims to create a just society based on the development of social and cultural life, through improvement, service, empowerment and community participation in upholding the order, cleanliness and beauty of the city. This study aims to determine the level of community satisfaction with the implementation of the cleanliness, beauty and order (K3) program in the urban village of Tanjung Karang Permai and to find out the village chief policies regarding the implementation of the cleanliness, beauty and order (K3) program in the village. In this study the author analyzed the data with descriptive methods. The total population in this study was 8079 with a sample of 50 respondents. To get the data, the researcher used questionnaires, observations, and interviews. The results of this study indicated that respondents or the community of Tanjung Karang Permai stated that they were "satisfied" with the implementation of K3 programs in their village. It is hoped that the public will know more about the importance of maintaining cleanliness, beauty, and order and can apply it in everyday life.

Keywords: Level of Satisfaction, Cleanliness Beauty and Order (K3), Society



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-nya sehingga penulisan proposal yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Kebersihan,Keindahan, dan Ketertiban Di Kelurahan Tanjung Karang Permai**”dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini telah banyak mendapat bantuan, ide dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, juga sebagai pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi.
4. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos., MA sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi.
5. Ibu Mardiah S.Sos., M.Si selaku penguji dari hasil karya ilmiah ini, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi

6. Semua pihak yang telah terlibat dalam memberikan sumbangan pemikiran maupun tenaga sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat ketidak sempurnaan dalam tehnik penyajian dan materi dari skripsi ini. Oleh karena itu dengan senang hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran–saran untuk perbaikan demi kesempurnaan tulisan ini.

Mataram, Maret 2020

(M. Riswanda Ari Putra)
216110088

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN SAMPUL | |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian | 6 |
| A. Tujuan Penelitian | 6 |
| B. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 9 |
| 2.2. Landasan Teori..... | 12 |
| 2.2.1. Konsep Kepuasan | 12 |
| 2.2.1.1. Pengertian Kepuasan..... | 12 |
| 2.2.1.2. Konsep Pelayanan Publik | 16 |
| 2.2.1.3. Konsep Pelaksanaan Penanganan Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) | 18 |
| 2.3. Konsep Operasional Variabel..... | 21 |

| | |
|-------------------------------|----|
| 2.4. Hipotesis..... | 22 |
| 2.5. Variabel Penelitian..... | 22 |
| 2.6. Kerangka Berfikir..... | 28 |

BAB III METODELOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 30 |
| 3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian | 30 |
| 3.3. Populasi dan Sampel | 31 |
| 3.4. Jenis Dan Sumber Data | 33 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| 1. Kuesioner Atau Angket | 34 |
| 2. Observasi | 34 |
| 3. Wawancara Atau Interview | 34 |
| 3.6. Teknik Analisis Data..... | 35 |
| 3.7. Keabsahan Data..... | 36 |

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 38 |
| 4.1.1. Letak Geografis..... | 38 |
| 4.1.2. Keadaan Penduduk..... | 39 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi..... | 43 |
| 4.2. Deskripsi Variabel..... | 44 |
| 4.2.1. Identitas Responden..... | 45 |

| | |
|---|----|
| 4.3. Hasil Penelitian dan pembahasan..... | 46 |
| A. tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan, dan ketertiban di kelurahan tanjung karang permai..... | 47 |
| B. kebijakan-kebijakan lurah tentang pelaksanaan program kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3) di kelurahan tanjung permai | 48 |

BAB V PENUTUP

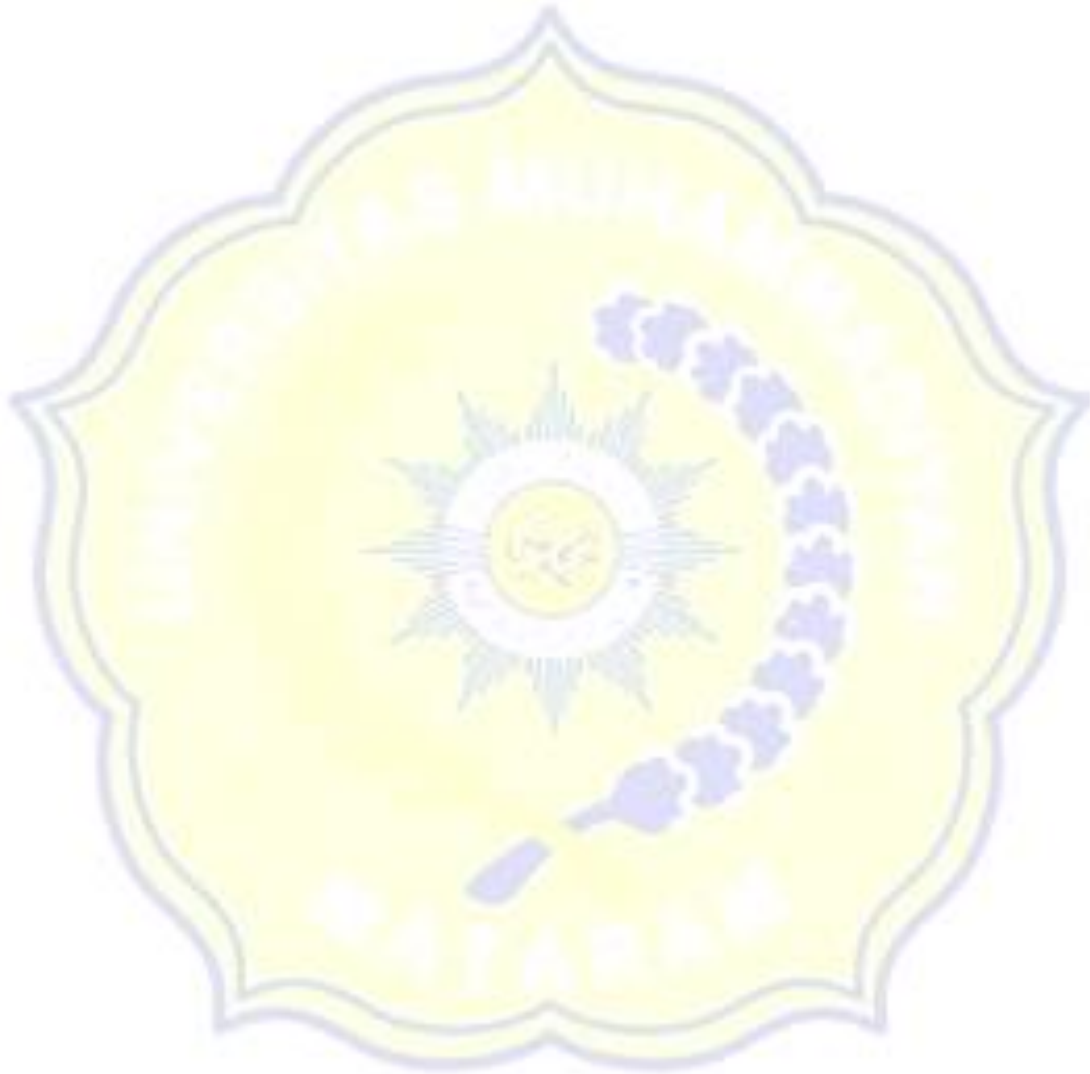
| | |
|-----------------------------|----|
| 6.1. Kesimpulan..... | 57 |
| 6.2. Saran..... | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| LAMPIRAN | 62 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Penelitian terdahulu..... | 9 |
| Tabel 3.3.1. Jumlah populasi dan sampel..... | 32 |
| Tabel 4.1. Tingkat Pendidikan Penduduk Kelurahan Tanjung Karang Permai..... | 40 |
| Tabel 4.2 Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Tanjung Karang Permai..... | 41 |
| Tabel 4.3. Sarana Prasarana Kelurahan Tanjung Karang Permai..... | 42 |
| Tabel 4.2.1.1. Jenis Kelamin..... | 45 |
| Tabel 4.2.1.2 Tingkat Umur/ Usia | 45 |
| Tabel 4.2.1.3. Pekerjaan..... | 46 |
| Tabel 4.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Program Membagikan Pamflet Tentang Bahayanya Membuang Sampah Sembarangan..... | 46 |
| Tabel 4.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Program Gotong Royong Membersihkan Sampah Di Pantai Bagek Kembar Kelurahan Tanjung Karang Permai | 47 |
| Tabel 4.3.3. Tanggapan Responden Mengenai Program Membagikan Bibit Tanaman Kepada Warga Di Kelurahan Tanjung Karang Permai..... | 48 |
| Tabel 4.3.4. Tanggapan Responden Mengenai Program Membuat Kursi Dan Meja Dari Bahan Bekas Untuk Memperindah Taman Di Kelurahan Tanjung Karang Permai..... | 49 |
| Tabel 4.3.5. Tanggapan Responden Mengenai Program Membuat Papan Kepala Lingkungan Untuk Memperindah Kelurahan Tanjung Karang Permai..... | 49 |
| Tabel 4.3.6. Tanggapan Responden Mengenai Program Pelepasan Bayi Tukik Guna Menjaga Keseimbangan Ekosistem Di Pantai Bagek Kembar Kelurahan Tanjung Karang Permai..... | 50 |
| Tabel 4.3.7. Tanggapan Responden Mengenai Program Membuat Papan Larangan Mengambil Telur Penyu Di Pantai Bagek Kembar..... | 51 |

Tabel 4.3.8. Tanggapan Responden Mengenai Program Membuat Awik Awik/
Peraturan Larangan Membawa Pasangan Yang Bukan Suami Istri Ke Rumah
Kontrakan Di Kelurahan Tanjung Karang
Permai.....51

Tabel 4.3.9. Tanggapan Responden Mengenai Program Pembagian Pamflet Cara
Antisipasi Curanmor (Pencurian Motor) Guna Menjaga Ketertiban Di Kelurahan
Tanjung Karang
Permai.....52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kebersihan adalah unsur yang sangat penting dalam hidup bermasyarakat, kebersihan tersebut berawal dari keluarga, masyarakat, desa, kota sampai Negara. Kebersihan dapat terwujud apabila semua komponen tersebut menyadari akan arti penting kebersihan, kebersihan selalu disandingkan dengan keindahan dan ketertiban.

Dalam rangka mendukung program Pemerintah Kota Mataram khususnya di bidang Kebersihan, Ketertiban dan Keindahan (K3) juga guna mendukung program yang telah diinstruksikan Walikota Mataram TGH. Ahyar Abduhagar supaya Kota Mataram dapat kembali merebut Piala Adipura, berkaitan dengan hal tersebut Kelurahan Tanjung Karang Permai terus melakukan kegiatan K3 secara rutin dilingkungan Kelurahan Tanjung Karang Permai di seputaran Lingkungan Batanghari, Barito, Bagek Kembar, Asahan, dan Sejahtera. Dengan tidak membuang sampah di sembarang tempat, melakukan penghijauan dan kegiatan K3 yang pada akhirnya terciptanya Kelurahan Tanjung Karang Permai yang bersih, indah dan tertib, dalam upaya tersebut pihak Kelurahan Tanjung Karang Permai pun telah memasang Pengumuman/Plang larangan membuang sampah disembarang tempat di beberapa titik lokasi sampah liar.

Kepadatan penduduk dari tahun ke tahun membuat persoalan kebersihan, keindahan, dan ketertiban perlu menjadi perhatian utama, mulai dari tingkat provinsi Nusa Tenggara Barat, sampai ke Kota/Kabupaten, dan diteruskan dalam pemerintahan terkecil Kelurahan. Dalam pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan Kebersihan, Ketertiban, dan Keindahan (K3), Pemerintah Kota Mataram telah mengeluarkan Peraturan Daerah Perda No 10 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang Ketentuan Umum Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K3).

Peraturan ini juga merujuk kepada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan, Undang-Undang No. 26 Tahun 2007 Tentang Tata Ruang, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Peraturan Perundang-undangan, Peraturan Pemerintah Tahun 1999 tentang pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1998 tentang Pengendalian Pencemaran Udara, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, dan peraturan pemerintah lainnya yang terkait dengan Kebijakan K3 (Kebersihan, Ketertiban, dan Keindahan). Dimana hal ini bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang berkeadilan berdasarkan pengembangan kehidupan sosial budaya, melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam menjunjung tinggi ketertiban, kebersihan, dan keindahan kota (Peraturan Daerah Kota Mataram No 10 Tahun 2008). Peraturan Daerah ini mulai dari tingkat Kota Mataram, sampai kepada Kecamatan, Kelurahan, bahkan RW dan RT sebagai pelaksana teknis pemerintahan terkecil.

Kebersihan lingkungan sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup, oleh karena itu kebersihan lingkungan harus tetap dijaga demi keamanan dan kenyamanan hidup makhluk hidup. Lingkungan yang bersih merupakan cermin dari masyarakat yang sehat dan tentram. Selain itu kebersihan lingkungan juga mempengaruhi gaya hidup, kesehatan dan kebiasaan membersihkan diri dan lingkungan. Jika lingkungan di sekitar kotor, maka akan banyak bibit-bibit penyakit kebiasaan buruk karena sudah terbiasadengan kehidupan yang kotor. Oleh karena itu, menjaga lingkungan yang bersih sangatlah baik.

Kebersihan adalah unsur yang sangat penting dalam hidup bermasyarakat, kebersihan tersebut berawal dari keluarga, masyarakat desa, kota sampai Negara. Kebersihan dapat terwujud apabila semua komponen tersebut menyadari akan arti penting kebersihan, kebersihan selalu disandingkan dengan keindahan dan ketertiban. Dalam rangka mewujudkan sasaran dan tujuan yang diinginkan di perlukan adanya upaya pembinaan semua komponen tersebut dan aparat pemerintah, sehingga dapat bekerja secara professional dan manajemen pelayanan umum (public service) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel Djamaludin (2004:17).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan pemerintah maka indeks kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, untuk itu maka diperlukan khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah telah memberikan kepuasan pelanggan, atau penerima pelayanan sebaliknya Rochman(2000:15).

Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indicator-indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik. Peranan pelayanan sangat penting artinya didalam penyelenggaraan pemerintah terlebih pada pelayanan – pelayanan kepuasan publik. Peranan pelayanan sangat penting artinya didalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik Rochman(2000:21).

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan yang semakin membaik, mengakibatkan masyarakat sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya, kenyataan yang ada

mengisaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi mal pelayanan, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat Widodo (2000:23).

Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintah terlebih pada pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan publik, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri Rochman (2000:24).

Walaupun sudah ada kemajuan teknologi namun pada kenyataannya masih banyak lingkungan disekitar Kelurahan Tanjung Permai yang kurang terjaga kebersihannya, terutama soal sampah, oleh karena itu penulis bermaksud mengajak masyarakat untuk selalu meningkatkan dan menjaga kebersihan lingkungan. Penulis juga berharap, masyarakat dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai panduan untuk selalu menjaga kebersihan lingkungan yang akan membuat masyarakat menjadi nyaman bertempat tinggal di lingkungan yang bersih termaksud di kelurahan Tanjung Karang Permai.

Mengenai hal diatas maka ditetapkan pelimpahan kewenangan penanganan kebrsihan,keindahan dan ketertiban (K3) di kelurahan Tanjung Karang Permai. Berdasarkan peraturan daerah perda No 10 tahun 2008 bahwa dalam rangka mewujudkan pembangunan menuju kota mataram yang indah bersih aman damai dan harmonis (IBADAH) perlu dilaksanakan pembangunan secara trus menerus dan berkesinambungn yang berwawasan sehingga tercipta lingkungan yg bersih. Berdasarkan keputusan tersebut merupakan strategi yang ditetapkan oleh walikota mataram dengan keputusan tersebut partisipasi masyarakat

dalam menangani kebersihan dapat meningkat dan pengelolaan sampah dapat tertangani dengan baik.

Bertitik tolak dari latar belakang permasalahan maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai: **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan Dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai.**

1.2. Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dijelaskan dilatar belakang maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai ?
- b. Bagaimana kebijakan-kebijakan lurah tentang pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kebijakan-kebijakan Lurah tentang pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Setiap diadakannya suatu penelitian pasti mempunyai manfaat sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakannya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain:

a. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk merampungkan studi pada program studi administrasi publik untuk meraih gelar sarjana (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

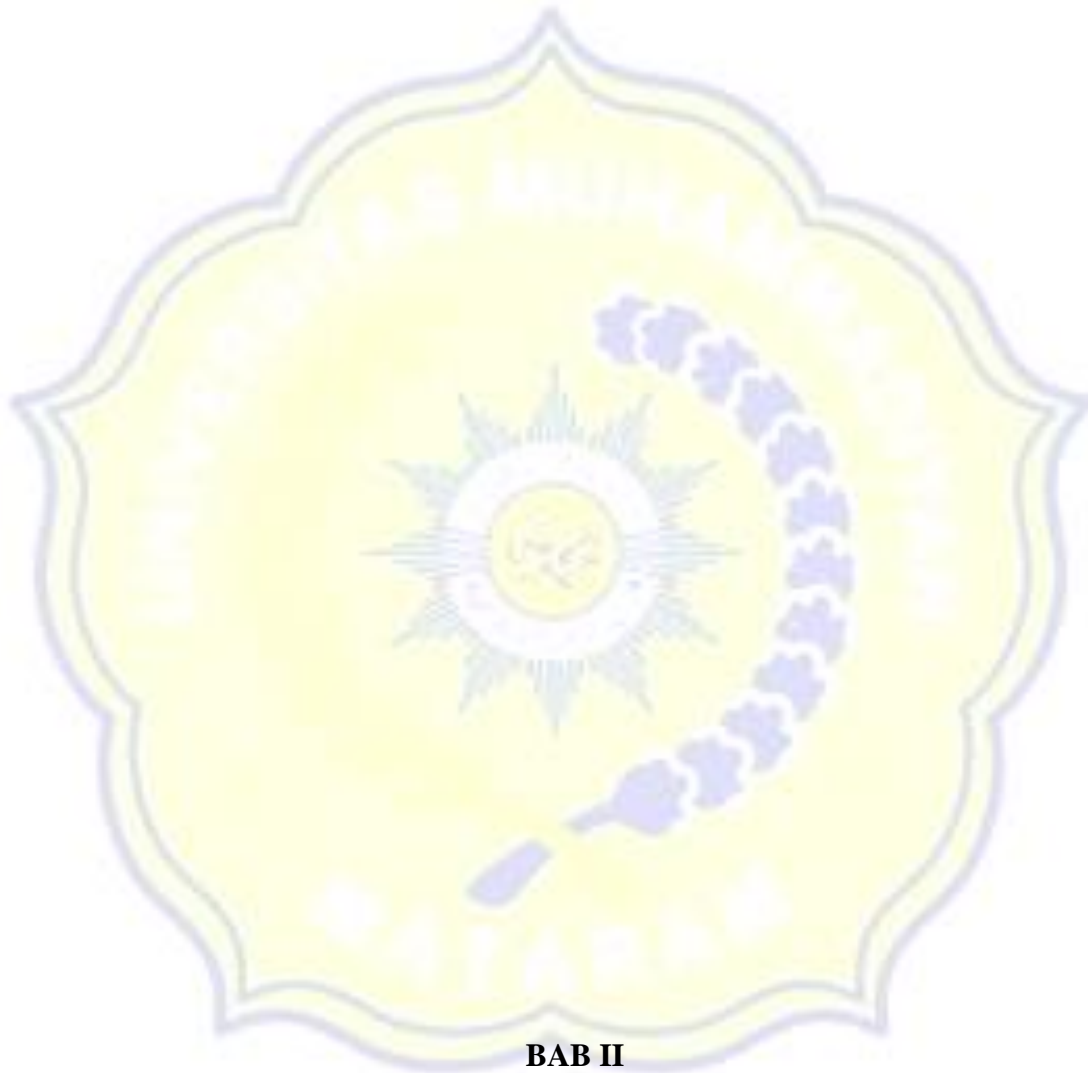
b. Manfaat Praktis

- Dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai.
- Untuk memberikan gambaran kepada masyarakat betapa pentingnya menjaga kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai.
- Adapun kegunaan penelitian ini tidak hanya pada aspek teoritis saja tetapi juga pada kegunaan praktisnya yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah pada objek yang diteliti.

c. Manfaat Teoritis

- Sebagai evaluasi peran kelurahan Tanjung Karang Permai dalam kebersihan, keindahan dan ketertiban.

- Kegunaan penelitian ini secara teoritis umumnya diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perkembangan Ilmu Komunikasi, khususnya yang berkaitan tentang pengajian Persepsi.



TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini merupakan sebagai bagian dari pembahasan penelitian kaitan dengan hubungan judul penelitian yang di teliti oleh penulis, bertitik tolak dari penelitian

terdahulu tersebut peneliti perlu mengambil beberapa judul yang memiliki relevansi sebagai acuan peneliti dalam melakukan *research* serta membandingkan tentang penemuan-penemuan yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya berkenaan dengan judul yang sedang diteliti.

Penelitian terdahulu ini dimaksudkan untuk memperkaya khasanah penelitian baik berupa literasi maupun *result of the research*. Dalam penelitian tersebut terdapat kesamaan permasalahan penelitian, seperti yang terlihat pada table berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| NO | Nama/Tahun/Judul | Hasil | Persamaan/Perbedaan |
|----|--|--|---|
| 1. | Ryo A Reyne (2014) / Persepsi Masyarakat Pada Penerapan Peraturan Daerah K3 (Kebersihan, Keindahan Dan Ketertiban) Di Kota Bandung | Hasil penelitian, diperoleh hasil penelitian bahwa Latar Belakang Budaya masyarakat kota Bandung memiliki pola asuh orang tua yang ini membentukkebiasaan masyarakatkota Bandung.Pengalaman masa lalu masyarakat kota Bandung sendiri memiliki pengalaman masa lalu masyarakat mengenai sampah di kota Bandung yang memberikan dampak positif ataupun negatif. Nilai – nilai | Penelitian yang dilakukan Ryo A Reyne pada tahun 2014, menggunakan metode deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, studi pustaka dan internet searching sedangkan penulis menggunakan metode penelitian survey dengan menggunakan serangkai-an instrument penelitian berupa tes atau questioner. |

| | | | |
|----|--|---|--|
| | | yang dianut atau etika yang ada pada masyarakat merupakan berasal dari orang tua dan lingkungan yang membentuk perilaku membuang sampah di kota Bandung. | |
| 2. | Yudhista Afrii. Riyadi (2013) Implementasi Penyelenggaraan Kebersihan, Keindahan, Tempat-Tempat Umum, Jalan-Jalan Umum Dan Ruang Terbuka Hijau | Implementasi penyelenggaraan kebersihan dan keindahan kota adalah sesuai dengan prosedur bahwa Dinas Kebersihan dan Keindahan melaksanakan dengan agenda dan sasaran dengan tujuan menciptakan kawasan bersih, indah, rapi dan nyaman dengan memfokuskan arah program kebijakan yang telah dibuat dengan berbagai agenda kerja dibidang kebersihan untuk jalan-jalan umum dan tempat-tempat umum dan bagian pertamanan untuk RTH. | Penelitian yang dilakukan Ryo A Reyne pada tahun 2014, menggunakan metode deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, studi pustaka dan internet searching sedangkan penulismenggunakan metode penelitian survey dengan menggunakan serangkaian instrument penelitian berupates atau questioner. |
| 3. | Fitri Febriani Wahyu (2013) Pengaruh | Pengaruh yang di berikan oleh implementasi kebijakan | Pada penelitian yang dilakukan oleh Fitri Febriani |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Implementasi Tentang Kebijakan Kebersihan, Keindahan Dan Ketertiban (K3) Terhadap Efektifitas Penataan Tata Ruang Di Kota Bandung</p> | <p>(komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi) terhadap efektivitas penataan tata ruang di kota Bandung sebesar 0,693 atau (65,9%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variable independen (komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi) terhadap variabel independen yaitu efektifitas penataan tata ruang sebesar 65,9%.</p> | <p>Wahyu pada tahun 2013, menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan asosiatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian survey.</p> |
|--|---|--|

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Konsep Kepuasan

2.2.1.1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya Kotler (2008:145).

Menurut Lukman (2000:119), ia menyatakan kepuasan adalah sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

Kemudian menurut Lovelock (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Armstrong (2012:36), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Philip dan Lanekeler (2007:177) yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas – kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Dari pengertian diatas terlihat bahwa kesenjangan atau gap yang dirasakan oleh pelanggan akan selalu dinilai lewat proses perbandingan yang

berkelanjutan antaran harapan dengan kenyataan yang diberikan oleh perusahaan. Tentunya hal tersebut perlu menjadi perhatian para penyedia jasa. Konsumsi pasti akan mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan “num, jika kenyataan dibawah harapan, pelanggan akan puas, serta bila kenyataan melampaui harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

Dalam menjalankan aktivitas instansi, umumnya yang harus diperhatikan instansi adalah orientasi pelayanan public yaitu menyangkut apa yang harus dipuaskan perusahaan terhadap masyarakat. Dengan lebih memperhatikan aspek tersebut tentunya tujuan yang ingin dicapai instansi akan dapat terwujud.

Apalagi kalau kita berbicara pelayanan jasa cenderung lebih susah untuk di evaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pemakai jasa tersebut. Sebagian besar kualitas jasa yang diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara pengguna jasa dan terdapat kontrak personal dengan penyelenggaran jasa tersebut.

Keuntungan dari kepuasan konsumen yang diterapkan oleh perusahaan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan sebagai berikut :

- a. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis.
- b. Memberi dasar yang baik bagi pembelian ulang oleh konsumen.
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata konsumen.
- f. Laba yang diperoleh dapat menjadi meningkat.

Keuntungan dari kepuasan publik yang diterapkan oleh instansi akan memberikan keuntungan bagi instansi sebagai berikut :

- a. Hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis
- b. Reputasi instansi menjadi baik dimata masyarakat.

Dalam melaksanakan kualitas pelayanan bukanlah pekerjaan yang gampang untuk melaksanakan apalagi faktor-faktor bias dalam service quality, diantaranya :

- a. Bukti langsung (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (Reability) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (Responsiveness) yaitu keinginan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Kepastian (Assurance) merupakan pengetahuan dan kesepanan pegawai yang menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dari pegawai.
- e. Empati yaitu kemudahan dalam melaksanakan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan.

2.2.1.2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang tranparansi dan akuntable yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan

instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Penyempurnaan definisi pelayanan Penyempurnaan definisi pelayanan public menurut KEP/25M.PAN/2/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Widodo (2001:14). Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis dan memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Monir (2003:16) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan public menurut sinambela (2006:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk yang fisik.

Kurniawan (2005:6) mengatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan atau organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi public tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada public masih belum baik atau tidak memuaskan hal ini dapat dilihat dari kutipan Dwiyanto (2003:102).

Kemudian pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.1.3. Konsep Pelaksanaan Penanganan Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3)

Dalam rangka untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dalam hal penanganan kebersihan,keindahan dan ketertiban (K3) maka diperlukan suatu motivasi agar tujuan dapat terlaksana dengan baik.

Menurut Sardiman (2006:73), Pengertian Motivasi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya felling dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Sedangkan menurut Winardi (2007,p1), motivasi berasal dari kata motivation yang berarti

”menggerakkan”. Motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap entusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Disamping itu motivasi yang dimaksud dalam pencapaian tujuan, agar tujuan tersebut dapat tercapai diperlukannya pemungutan retribusi kebersihan agar proses pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) tersebut berlangsung sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Kemudian Sumitro (2000:15) ia mengemukakan retribusi merupakan pembayaran kepada Negara yang dilakukan oleh mereka yang menggunakan jasa-jasa Negara, didalam Perda Nomor 4 tahun 2000, Pasal 9 diterangkan bahwa setiap orang/badan yang menguasai bangunan, tanah, lapangan atau yang merupakan sumber sampah dikenakan retribusi kebersihan. Dalam untuk melancarkan kegiatan dalam pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) maka dilakukan pengawasan, pengawasan dilakukan oleh petugas yang ditunjuk/ditetapkan oleh Lurah setempat.

Sebagaimana diketahui bahwa pengawasan adalah merupakan bimbingan pelaksanaan dari rencana-rencana atau pengambilan langkah-langkah yang diperlukan untuk menjamin agar pekerjaan sesuai dengan rencana, Selanjutnya untuk syarat-syarat pengawasan yang efektif sangat diperlukan penerapannya, adapun menurut Siagian (2003: 130) dalam syarat pengawasan itu dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengawasan harus merefleksikan sifat dan berbagai kegiatan, maksudnya adalah teknik pengawasan harus sesuai antara lain

tentang penentuan informasi siapa yang melakukan pengawasan dan kegiatan apa yang menjadi sasaran pengawasan tersebut.

2. Pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya deviasi dan rencana.
3. Pengawasan yang efektif dilakukan minimal satu kali dalam seminggu, agar tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
4. Obyektivitas dalam melakukan pengawasan.
5. Pengawasan harus memperhitungkan pola dasar organisasi, seperti pembagian tugas, pendelegasian wewenang, pola pertanggung jawaban jalur komunikasi dan informasi.
6. Efisiensi pelaksanaan pengawasan.
7. Pemahaman sistem pengawasan oleh semua pihak yang terlibat.
8. Pengawasan mencari apa yang tidak beres.
9. Pengawasan harus bersifat membimbing

Kemudian mengenai pelayanan kewajiban pemeliharaan kebersihan telah diatur dalam perda Kota Mataram perda No 10 Tahun 2008 pasal 6 isinya yaitu :

1. Setiap penduduk wajib memelihara kebersihan Lingkungan
2. Setiap pemilik/penghuni/penanggung jawab bangunan wajib memelihara kebersihan lingkungan.
3. Untuk mempermudah pengendalian sampah setiap pemilik/penghuni/penanggung jawab bangunan wajib menyediakan tempat-tempat sampah sebagai tempat penampungan sampah harian yang dihasilkan.

2.3. Konsep Operasional Variabel

Operasional variabel adalah unsur-unsur yang memberikan bagaimana cara memberikan variabel, sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut.

2.4. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009: 96), ia mengatakan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

2.5. Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian ini adalah :

- a. Implementasi strategi dalam penelitian ini adalah suatu cara atau upaya yang dibuat atau diterapkan untuk masyarakat melalui kebijakan yang dibuat itu harus di ikuti dan dilaksanakan oleh masyarakat kelurahan Tanjung Karang Permi. Sedangkan kebijakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu usaha atau langkah yang dibuat oleh pemda dalam menangani kebersihan,keindahan dan ketertiban (K3).

- b. Strategi dalam penelitian ini adalah suatu cara atau upaya yang dibuat atau diterapkan untuk masyarakat melalui kebijakan yang dibuat itu harus dilaksanakan dan diikuti oleh seluruh masyarakat yang ada di kelurahan Tanjung Karang Permai.

Strategi penanganan kebersihan,keindahan dan ketertiban (K3) dapat dilihat sebagai berikut :

- A. Melakukan koordinasi dalam penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) adalah koordinasi yang dilakukan antara walikota, camat, lurah serta satuan petugas K3 yang merupakan suatu proses yang mengatur agar pembagian kerja dari berbagai orang atau kelompok satuan petugas dapat tersusun menjadi suatu kebulatan yang terintegrasi, seefisien mungkin dalam usaha pencapaian tujuan.

Kriteria pengukurannya dapat dilihat dari :

1. Adanya perencanaan dan komunikasi yang efektif untuk mencapai koordinasi.
2. Adanya pembagian hubungan kerja antara walikota , camat, lurah, kepala lingkungan serta satuan petugas K3.
3. Adanya pengawasan dan perencanaan rapat antara walikota, camat, lurah, kepala lingkungan dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Pengukurannya :

Baik : Jika adanya perencanaan dan komunikasi yang efektif untuk mencapai koordinasi, adanya pembagian hubungan kerja antara walikota, camat, lurah, kepala lingkungan serta staf yang telah ditunjuk (satuan petugas K3), serta adanya pengawasan dan perencanaan rapat antara walikota, camat, lurah, kepala lingkungan dan satuan petugas K3 dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Cukup Baik : Jika hanya adanya perencanaan komunikasi yang efektif untuk mencapai koordinasi tetapi tidak adanya pembagian hubungan kerja antara walikota, camat, lurah, kepala lingkungan dan satuan petugas K3 dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Kurang Baik : Jika hanya adanya perencanaan dan komunikasi yang efektif untuk mencapai koordinasi tetapi tidak adanya pembagian hubungan kerja antara walikota, camat, lurah, kepala lingkungan dan satuan petugas K3 dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

- B. Penyediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan kebersihan yaitu lurah bekerja sama dengan walikota dan camat serta satuan petugas K3 dengan swadaya masyarakat menyediakan tong sampah sebagai tempat pembuangan sementara (UPS) yang telah ditentukan tempatnya, adanya armada angkutan sampah dan petugas yang telah ditunjuk ini diberi kewajiban untuk membersihkan dan mengambil sampah yang ada ditepian jalan, rumah masyarakat, pertokoan atau petugas sebagai pengkoordinir pengumpul dan pemindah sampah.

Pengukurannya :

Baik : Apabil sampah dikumpulkan petugas dan masyarakat setiap harinya pada tempat pembuangan sementara (TPS) atau tempat yang telah disediakan oleh petugas dan setiap hari sampah dapat dipindahkan dengan armada angkutan sampah oleh petugas ke tempat pembuangan akhir (TPA).

Cukup Baik : Apabila sampah dapat dikumpulkan oleh petugas dan masyarakat setiap hari pada tempat pembuangan sementara (TPS) atau tempat yang telah disediakan oleh petugas dan tidak setiap hari sampah dipindahkan dengan armada angkutan sampah oleh petugas ke tempat pembuangan akhir (TPA).

C. Memberikan motivasi dan penyuluhan tentang budaya bersih, indah dan tertib adalah kemampuan yang diberikan oleh walikota, camat, lurah, kepala lingkungan dan satuan petugas K3 untuk memberikan pemahaman terhadap masyarakat tentang arti penting hidup budaya bersih, indah dan tertib serta bebas sampah.

Kriteria pengukuranya dapat dilihat sebagai berikut :

- a. Memotivasi masyarakat untuk menjaga kebersihan dan menghijaukan pekarangan rumah, kantor, toko dan tempat – tempat usaha.
- b. Memotivasi kegiatan siskamling.
- c. Melakukan penyuluhan ke masyarakat tentang kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3).
- d. Menghimpun partisipasi dan swadaya masyarakat dalam pengadaan dan pembangunan sarana dan prasarana K3, seperti pembuatan tempat sampah, TPS, Pos kamling dan lain-lain.

- e. Melakukan tindakan preventif terhadap pemanfaatan tempat terlarang untuk berjualan.

Pengukuranya :

Baik : Jika semua kriteria diatas terpenuhi, kenyataan dilapangan dan dilakukan minimal satu kali dalam sebulannya.

Cukup Baik : Jika hanya tiga saja kriteria diatas dipenuhi, kenyataan dilapangan dan dilakukan minimal satu kali dalam setiap bulannya.

Kurang Baik : Jika hanya ada satu dua kriteria saja yang diatas dipenuhi pada kenyataan dilapangan.

D. Melakukan pengawasan yaitu unuk kelancaran pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam penanganan kebersihan, keindahan, dan ketertiban maka sebagaimana tersebut diatas ditunjuk / ditetapkan petugas pengawas. Adapun kriteria pengukuranya dilihat sebagai berikut :

1. Satuan petugas K3 yang telah ditunjuk mengawasi petugas kebersihan setiap harinya.
2. Memonitor keamanan, ketertiban masyarakat (KAMTIBMAS).
3. Mengawasi dan mengatur masyarakat yang tidak peduli terhadap kegiatan K3, seperti membuang sampah disembarang tempat.

Pengukuranya :

Baik : Jika satuan petugas K3 yang telah ditunjuk mengawasi petugas kebersihan setiap harinya, dan memonitor KAMTIBMAS, serta mengawasi dan menegur masyarakat yang tidak peduli terhadap kegiatan K3, seperti membuang sampah disembarang tempat.

Cukup Baik : Jika satuan petugas yang telah ditunjuk hanya mengawasi petugas kebersihan setiap harinya, dan jarang memonitor KAMTIBMAS, serta tidak peduli terhadap kegiatan K3, seperti membuang sampah disembarang tempat.

Kurang Baik : Jika satuan petugas yang telah ditunjuk jarang mengawasi petugas kebersihan dan jarang memonitor KAMTIBMAS, serta tidak mengawasi dan menegur masyarakat yang tidak peduli terhadap kegiatan K3, seperti membuang sampah disembarang tempat.

2.6. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir di buat untuk mempermudah proses penelitian karena mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3) Di Kelurahan Tanjung Karang Permai (Studi Di Kelurahan Tanjung Karang Permai).

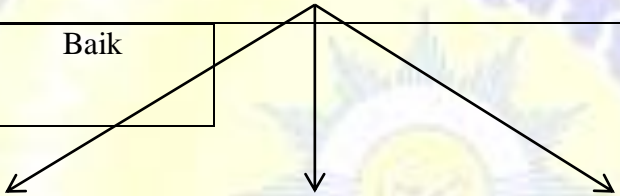
Dengan demikian, pada penelitian ini alur pikir peneliti dapat digambarkan sebagai berikut :

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3)



- Indeks Kepuasan Masyarakat:
1. Koordinasi dalam penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) yang dilakukan antara walikota, **Catup Baik** serta satuan **peKuganK Baik**
 2. Penyediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan kebersihan
 3. Memberikan motivasi dan penyuluhan tentang budaya bersih, indah dan tertib.

Baik



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) Di Kelurahan Tanjung Karang Permai adalah jenis penelitian survei. Menurut Singarumbun (2006:24) pengertian jenis penelitian survey adalah : “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok”.

Tujuan jenis penelitian survei adalah untuk mengetahui gambaran umum karakteristik dari populasi. Penelitian survei digunakan untuk mengumpulkan informasi berbentuk opini dari sejumlah besar orang terhadap topik atau isu tertentu.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Tanjung Karang Permai Kecamatan Sekarbela Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sedangkan waktu penelitian ini di mulai Pada bulan November 2019 hingga selesai. Alasan penulis melakukan penelitian di Kelurahan Tanjung Karang Permai karena lokasi penelitian merupakan tempat KKN penulis sehingga mempermudah penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian dan masalah yang akan diteliti ada di tempat tersebut.

3.3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Sugiyono (2003:90) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk di kelurahan Tanjung Karang Permai yaitu 8.079 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, finansial, waktu, tenaga dan sebagainya maka peneliti dapat menggunakan sampel itu. Kesimpulan akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus benar - benar representatif (mewakili). Keuntungannya ialah anggota sampel mudah dan cepat diperoleh. Kelemahannya ialah kadang-kadang tidak mendapatkan data yang lengkap dari populasinya Usman(2009; 44).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan random sampling. Random sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Tabel 3.3.1. Jumlah populasi dan sampel

| No | Responden | Kelurahan | Populasi | Sampel | Persentase % |
|---------------|-------------------|--------------------------|-----------------|---------------|-------------------------------|
| 1. | Masyarakat | Tj. Karang Permai | 8.079 | 50 | 100% |
| Jumlah | | | 8.079 | 50 | 100% |

Sumber Data : Statistik Daerah Kecamatan Sekarbela 2016

Dari tabel 3.3.1 dapat diketahui, adapun jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini populasi berjumlah 8.079 orang dengan persentase 100%, sampel berjumlah 50 orang dengan persentase 100%, yang tergolong kedalam masyarakat yang tinggal di 4 lingkungan di

kelurahan Tanjung Karang Permai, berdasarkan data yang penulis ambil dari statistik daerah kecamatan Sekarbela 2016. Dalam menetapkan jumlah sampel pada penelitian ini, penulis mengambil 50 orang sebagai sampel atau responden dalam penelitian ini.

Adapun jumlah keseluruhan sampel tersebut dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang untuk mendapatkan data / informasi yang berkenaan dengan penelitian ini, karena orang-orang tersebut dianggap mengetahui tentang keadaan atau kondisi masalah kebersihan, keindahan dan ketertiban (k3) di kelurahan Tanjung Karang Permai.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono(2013:61) sumber data utama dalam jenis penelitian survey adalah diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data.

Data-data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada 2 yakni :

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil survei penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi yaitu data yang dikumpulkan dari angket dan pengamatan langsung lapangan berupa:

a.Kebijakan dibidang kebersihan

b.Kebijakan dibidang keindahan

c.Kebijakan dibidang ketertiban

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang meliputi segala informasi yang diperlukan untuk menyusun data-data berdasarkan penelitian baik berupa konsep, definisi, teori-teori dan informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, yang diambil dari lembaga atau instansi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai landasan dalam penelitian maka penulis melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Kuesioner atau Angket

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyediakan daftar pernyataan atau pertanyaan yang akan penulis ajukan pada responden, khususnya masyarakat Kelurahan Tanjung Karang Permai.

2. Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan langsung tentang apa yang terjadi dilapangan, sehingga penulis dapat memperkuat data dan informasi yang ada mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban Di Kelurahan Tanjung Karang Permai.

3. Wawancara atau Interview

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si pewawancara dengan responden atau informan

dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (Panduan Wawancara) Nazir(1998: 234).

Metode wawancara digunakan sebagai sumber data primer atau sebagai sumber data yang utama dalam penelitian ini. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui penelitian dan wawancara dengan responden atau informan. Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yaitu mempersiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu.

3.6. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai penulis menggunakan metode deskriptif yaitu suatu cara yang menguraikan secara menyeluruh tentang data yang diperoleh dan dianalisa berdasarkan kenyataan dan menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan.

Untuk mengukur kepuasan pada penelitian ini yaitu dengan rumus :

$$\rho = \frac{f}{n} \times 100\%. \text{ (Arikunto 1998: 246)}$$

Ket : ρ = Angka Persentase

f = Frekwensi

n = Jumlah Keseluruhan

Ada beberapa indikator-indikator sebagai pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu :

1. Sangat puas, bila persentase pelaksanaan mencapai 76% s/d 100%
2. Puas, bila persentase pelaksanaan mencapai 51% s/d 76%

3. Kurang Puas, bila persentase pelaksanaan mencapai 55% s/d 40%

4. Tidak Puas, bila persentase pelaksanaan mencapai 39% s/d 15%

5. Sangat Tidak Puas, bila persentase pelaksanaan kurang dari 14%

3.7. Keabsahan Data

Agar data yang diperoleh dijamin keabsahannya sehingga dapat dipertanggung jawabkan hasil penelitiannya, maka perlu melakukan triangulasi. Menurut Moleong (2011:330) “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai penanding untuk data itu”. Menurut Danzim dalam Moleong (2011:330) membedakan “empat macam Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori”.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Triangulasi dengan penggunaan *sumber*. Menurut Patton dalam Moleong (2011:330) menyebutkan bahwa triangulasi dengan *sumber* berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang membedakan dalam penelitian deskriptif survei kualitatif”. Pengecekan keabsahan data dengan *sumber* menurut Moleong (2011:331) dapat diketahui dengan cara:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dan apa yang dikatakan orang secara pribadi
- c. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu

- d. Membandingkan keadaan dengan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

Dalam penelitian ini untuk mengecek keabsahan data, peneliti lebih memfokuskan kepada membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

