

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di kelurahan tanjung karang permai. Dapat diambil kesimpulan yaitu dengan ukuran kepuasan dengan menggunakan rumus  $\rho = \frac{f}{n} \times 100\%$  sebanyak 50 responden menjawab berarti  $299 : 450 \times 100 = 66,4\%$ . Berdasarkan rumus pengukuran dan berdasarkan indikator-indikator kepuasan, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) responden menyatakan *Puas*, dimana indikatornya angka persentase antara 51 % - 76 % dikatakan *Puas*.

Sedangkan kebijakan pemerintah tentang pengelolaan kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) yaitu dituangkan pada peraturan daerah Kota Mataram No 10 Tahun 2008 tentang ketertiban, kebersihan, dan keindahan kota.

#### 5.2. Saran

1. Diharapkan masyarakat dan pemerintah peduli akan kebersihan lingkungan terutama mengenai sampah karena lingkungan yang bersih, sehat dan aman maka masyarakat akan merasa nyaman dan terhindar dari berbagai penyakit yang diakibat oleh sampah – sampah.
2. Kebutuhan akan lingkungan yang bersih dan sehat serta aman di butuhkan oleh semua masyarakat. Masalah kebersihan lingkungan merupakan persoalan jangka panjang maka seharusnya memerlukan penanganan yang serius dan terus – menerus.

3. Untuk mewujudkan suatu pembangunan yang berwawasan lingkungan harus bersih dan sehat dan perlu ditingkatkan dan dalam pelaksanaannya menjadi tugas, kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dengan mendengar keluhan – keluhan masyarakat agar semua ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat berjalan sebagaimana mestinya.
4. Diharapkan masyarakat lebih mengetahui pentingnya menjaga kebersihan keindahan dan ketertiban dan bisa menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.
5. Diharapkan petugaskelurahan Tanjung Karang Permai bisa mengevaluasi perannya dalam kebersihan keindahan dan ketertiban dimana petugas yang sangat berperan penting sebagai penggerak masyarakat menjaga kebersihan keindahan dan ketertiban.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Aritonang R. L. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Pengendalian dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Djamaludin, dkk. 2004. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Irawan, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kantor Kelurahan. 2019. *Profil Kelurahan Tanjung Karang Permai*: Kota Mataram

- Kotler, Philip, dan Kevin Lanekeler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Gery Amstrong. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakary.
- Mony, Farida. 2003. “Analisis dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan penumpang kapal laut”. (Studi kasus pada kapal-kapal PT. Pelni jalur Surabaya-Ambon). Tesis, Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Nazir, Muhammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oka, A. Yoeti. 2005. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. PT. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Republik Indonesia. Peraturan Daerah Perda Nomor 10 Tahun 2008 tentang Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K3).
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Tahun 1999 tentang pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1998 tentang Pengendalian Pencemaran Udara.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian urusan Pemerintahan Antara Pemerintah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Tata Ruang.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Republik Indonesia.Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Peraturan  
Perundang-undangan.

Rochman, Ganie. 2000. *Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*. Jakarta:  
Komnas HAM

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka  
LP3ES.

Sondang, P. Siagian. 2007. *Fungsi-Fungsi Manajemen Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka  
Cipta.

\_\_\_\_\_.2003..*Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*.Jakarta: Gunung  
Agung.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Umum*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif  
dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumitro, Djojohadikusumo. 2005. *Ekonomi Pembangunan*. Jakarta: Pustaka Ekonomi.

Suprianto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tandjung, Djamaludin dan Supardan Modeong. 1997. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT.  
Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:  
Komputindo.

Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV.Citra