

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3) Di Kota Mataram (Studi di Kelurahan Jempong Baru)

Rahmad Hidayat¹, Iwin Ardyawin², Mustamin³, Mardiah⁴

¹²³⁴Prodi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Abstrak: Pemerintah Kota Mataram mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Mataram No 10 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat jasmani dan rohani. Lingkungan bersih membuat masyarakat sehat. Lingkungan yang bersih merupakan Sebagian dari iman. Hal ini akan berdampak pada pengembangan kehidupan sosial budaya masyarakat kota mataram dengan semboyan maju dan religius, salah satunya melalui pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam menjunjung tinggi ketertiban, kebersihan, dan keindahan (K3). Salah satu kelurahan yang mengimplemetasikan program tersebut adalah kelurahan Jempong Baru. Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana survei kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Jempong Baru. Turunan dari Perda Kota Mataram berupa kebijakan Lurah tentang pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Jempong Baru. Dalam penelitian ini penulis menganalisa data dengan metode survei sederhana, dan menganalisis secara deskriptif. Dari jumlah populasi dipilih sampel sebanyak 50 responden yang merupakan tokoh masyarakat, tokoh pemuda, dan pejabat kelurahan Jempong Baru. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara/interview, kuesioner dan dokumentasi. Hasil survei kepuasan masyarakat pada implementasi program K3 di kelurahan Jempong Baru ini ada pada kesimpulan yang menyatakan "Puas" dengan diadakannya program K3 tersebut dalam wujud aksi seperti program membagikan pamflet tentang bahayanya membuang sampah sembarangan, gotong royong membersihkan sampah di Pantai Gading, membagikan bibit tanaman kepada warga, membuat kursi dan meja dari bahan bekas untuk pemperindah lingkungan, membuat papan kepala lingkungan, membuat Awik-Awik / peraturan larangan membawa pasangan yang bukan suami-istri ke rumah kontrakan dan pembagian pamflet cara antisipasi curanmor (Pencurian Motor) guna menjaga ketertiban. Hal yang menjadi kendala yaitu adanya masyarakat yang tidak begitu peduli dengan program ini. Diharapkan kedepannya masyarakat lebih mengetahui pentingnya menjaga kebersihan keindahan dan ketertiban (K3) dan bisa menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari sehingga terwujud kota Mataram yang bersih dan religius.

Kata kunci: *Survei Kepuasan Masyarakat, Program Kebersihan Keindahan Ketertiban (K3)*

Abstract. The Mataram City Government issued a Mataram City Regional Regulation (Perda) No. 10 of 2008 concerning waste management which aims to create a physically and mentally healthy society. A clean environment makes people healthy. A clean environment is part of faith. This will have an impact on the socio-cultural life of the city of Mataram with the motto of progress and religion, one of which is through service, empowerment and the role of the community in upholding improvement, cleanliness, and beauty (K3). One of the villages that implemented the program was Jempong Baru village. In this study the author aims to determine how the community's satisfaction with the implementation of the program of cleanliness, beauty and whether (K3) in Jempong Baru Village. A derivative of the Mataram City Regional Regulation concerning the implementation of the cleanliness, beauty and beauty (K3) program in Jempong Baru Village. In this study the authors analyzed the data with a simple survey method, and analyzed descriptively. From the total population, 50 respondents were selected as community leaders, youth leaders, and Jempong Baru village officials. Data was collected by using interview/interview methods, questionnaires and documentation. The results of the community satisfaction survey on the implementation of the K3 program in the Jempong Baru sub-district came to the conclusion that they were "Satisfied" with the OSH program in the form of actions such as the program distributing pamphlets about the dangers of littering, working together to clean up trash in Ivory Coast, distributing plant seeds to residents, making chairs and tables from materials to beautify the environment, making Awik-Awik/ regulations prohibiting couples from bringing non-married couples to rented houses and distributing pamphlets on how to anticipate curanmor (motor theft) in order to maintain security. The problem is that there are people who don't really care about this program. It is hoped that in the future the community will know the importance of maintaining cleanliness and health (K3) and can apply it in daily life so that the city of Mataram is clean and religious.

Keywords: *Community Satisfaction Survey, Beauty and Order (K3) Cleanliness Program*

PENDAHULUAN

Kota Mataram memiliki visi sebagai kota yang bersih dan religius. Untuk mewujudkan visi tersebut, salah satu program Pemerintah Kota Mataram yaitu dikenal dengan program Kebersihan, Ketertiban dan Keindahan (K3). Walikota Mataram periode 2016-2020 TGH. Ahyar Abduh bahkan menginstursikan langsung agar Kota Mataram dapat kembali merebut Piala Adipura.

Kota Mataram sebagai ibu kota provinsi NTB juga tidak lepas dari masalah kepadatan penduduk. Hal ini juga secara tidak langsung membuat kota Mataram rawan akan pola hidup yang tidak bagus pada lingkungan. Oleh karena itu perlu 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).

Salah satunya dengan membuat program ini di banyak kelurahan. Salah satunya Kelurahan Jempong Baru yang dengan terus melakukan implementasi program K3 secara rutin dilingkungan Kelurahan Jempong Baru di seputaran lingkungan Anshor, lingkungan Royal, lingkungan Jempong Barat, lingkungan Jempong Timur, lingkungan Dasan Kolo Baru, lingkungan Geguntur, lingkungan Mapak Dasan, Mapak Belatung dan Citrawarga. Program ini meliputi kegiatan yang sederhana dan mudah dilakukan oleh siapapun seperti tidak membuang sampah di sembarangan, melakukan penghijauan disekitar rumah, menjaga ketenangan sekitar sehingga yang pada akhirnya terciptanya Kelurahan Jempong Baru yang bersih, indah dan tertib. Dalam upaya tersebut pihak Kelurahan Jempong Baru telah memasang Pengumuman/Plang larangan membuang sampah disembarang tempat di beberapa titik lokasi yang masih terlihat kotor.

Hal penting juga yang dilakukan adalah meningkatkan pelayanan terkait program K3 ini. Apalagi adanya wabah Covid 19 yang melanda dunia. Maka pelayanan terkait kebersihan juga harus tetap bisa dilakukan

dengan maksimal. Jangan sampai anggaran terpotong dengan signifikan.

Untuk melihat bagaimana implementasi program ini, maka perlu adanya penilaian juga dari masyarakat untuk memperbaiki program ini, termasuk memperbaiki pelayanannya. Karena terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan pemerintah kota Mataram maka survei kepuasan masyarakat dalam implementasi program ini 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).

Berdasarkan hasil penelitian Suryani (2015) di salah satu kelurahan di Banjarnegara, menyimpulkan: (1) Kepemimpinan Lurah berpengaruh positif terhadap efektivitas Pelaksanaan Program K3. (2) Partisipasi Masyarakat berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelaksanaan Program K3. Lebih lanjut memberikan saran agar ada dorongan dari Lurah kepada masyarakat perlu diperkuat untuk menambah tingkat partisipasi masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang bersih, tertib dan indah, karena lingkungan yang baik tentu akan berdampak kepada kesejahteraan hidup masyarakat.

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

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode 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”.

Lokasi penelitian di Kelurahan Jempong Baru Kecamatan Sekarbela Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. Informan dan responden dalam penelitian ini adalah orang yang dianggap paling tahu dan yang memahami tentang apa diinginkan dalam hal ini peneliti menggali data dari sumber data yang akurat. Berdasarkan penjelasan di atas Informan dalam penelitian ini adalah: Tokoh Masyarakat/tokoh pemuda, pejabat kelurahan dan termasuk security.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada 2 yakni data primer dan data sekunder yang berasal dari hasil wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Untuk memperoleh data dari lapangan, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang sesuai dengan jenis penelitian, adapun metode pengumpulan data yang penulis pakai sebagai berikut:

1. 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, Nazir (1998: 234). Wawancara dengan topik terkait Kepuasan Masyarakat Terhadap Program K3.

2. 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 Jempong Baru terhadap program K3.

3. Observasi dan dokumentasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan langsung tentang apa yang terjadi dilapangan, sehingga penulis dapat memperkuat data dan informasi yang ada mengenai Survei Tingkat Kepuasan

Masyarakat Terhadap Program K3. Sedangkan untuk dokumentasi terkait data yang menunjang hasil penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap implementasi program kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3) di kelurahan Jempong Baru.

Program kebersihan terdiri dari beberapa aksi yaitu:

a. Hasil survei Mengenai Program Membagikan Pamflet tentang bahayanya membuang sampah sembarangan.

No	Jawaban	Responden	Porsentase
1	Baik	40	80%
2	Cukup baik	10	20%
3	Kurang baik	-	0%
Total		50	100%

Dari 50 orang responden, yang menjawab baik berjumlah 40 orang dengan persentase 80%, yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, yang menjawab kurang baik berjumlah tidak ada orang dengan persentase 0%.

b. Hasil survei Mengenai Program Gotong Royong

Membersihkan Sampah Di Pantai Gading Kelurahan Jempong Baru.

No	Jawaban	Responden	Porsentase
1	Baik	40	80%
2	Cukup baik	10	20%
3	Kurang baik	-	0%
Total		50	100%

Dari 50 orang responden, yang menjawab baik berjumlah 40 orang dengan persentase 80%, yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, yang menjawab kurang baik berjumlah 0 orang dengan persentase 0%.

Dari kedua aksi yang mendukung program kebersihan di kelurahan Jempong Baru, diperoleh tanggapan responden dominan menjawab BAIK yang artinya responden setuju dengan teori mengenai pelayanan kewajiban pemeliharaan kebersihan yang telah diatur dalam Perda

Kota Mataram 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.

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu pejabat kelurahan jempong baru yang menyatakan bahwa:

“ini adalah kebijakan turunan dari kebijakan zero waste. Secara tidak langsung kebersihan yang pertama kami membantu program NTB zero waste dan mensosialisasikan program tersebut, seperti menyiapkan unit pengangkutan sampah (kaiser) yang akan mengangkut sampah-sampah masyarakat. Kami juga sebisa mungkin terdapat juga TPS (tempat pembuangan sementara di lingkungan sekitar lingkungan masing-masing.

Program keindahan terdiri dari beberapa aksi yaitu:

- a. Hasil survei Mengenai Program Membagikan Bibit Tanaman Kepada Warga di Kelurahan Jempong Baru

No	Jawaban	Responden	Porsentase
1	Baik	45	85%
2	Cukup baik	5	15%
3	Kurang baik	-	0%
Total		50	100%

Dari 50 orang responden, yang menjawab baik berjumlah 45 orang dengan persentase 85%, yang menjawab cukup baik berjumlah 5 orang dengan persentase 15%, yang menjawab kurang baik berjumlah 0 orang dengan persentase 0%.

- b. Hasil survei Mengenai Program Membuat Kursi dan Meja Dari Bahan Bekas Untuk

Memperindah Lingkungan di Kelurahan Jempong Baru

No	Jawaban	Responden	Porsentase
1	Baik	35	70%
2	Cukup baik	10	20%
3	Kurang baik	5	10%
Total		50	100%

Dari 50 orang responden, yang menjawab baik berjumlah 35 orang dengan persentase 70%, yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, yang menjawab kurang baik berjumlah 5 orang dengan persentase 10%.

- c. Hasil survei Mengenai Program Membuat Papan Kepala Lingkungan Untuk Memperindah Kelurahan Jempong Baru

No	Jawaban	Responden	Porsentase
1	Baik	40	80%
2	Cukup baik	10	20%
3	Kurang baik	-	0%
Total		50	100%

Dari 50 orang responden, yang menjawab baik berjumlah 40 orang dengan persentase 80%, yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, yang menjawab kurang baik berjumlah 0 orang dengan persentase 0%.

Dari ketiga aksi yang mendukung program keindahan tanggapan responden dominan menjawab BAIK yang artinya responden setuju dengan teori mengenai penyuluhan walikota, camat, lurah, kepala lingkungan dan satuan petugas K3 untuk memotivasi masyarakat untuk menjaga kebersihan dan menghijaukan pekarangan rumah, kantor, toko dan tempat-tempat usaha dan menghimpun partisipasi dan swadaya masyarakat dalam pengadaan dan pembangunan sarana-prasarana disekitar tempat tinggal.

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Untuk mewujudkan keindahan lingkungan di, yang pertama kami menganjurkan masyarakat untuk

pemanfaatan lahan sempit, yang kedua membagikan bibit-bibit sayuran dan buah agar bisa ditanam oleh warga, yang ketiga membuat RTH atau ruang terbuka hijau untuk menambah fasilitas masyarakat, yang keempat mengadakan lomba memperindah gang masing-masing yang diikuti oleh seluruh masyarakat”

Program ketertiban terdiri dari beberapa aksi yaitu:

- a. Hasil survei Mengenai Program Membuat Awik–Awik / Peraturan Larangan Membawa Pasangan Yang Bukan Suami–Istri Ke Rumah Kontrakan Di Kelurahan Jempong Baru

No	Jawaban	Responden	Porsentase
1	Baik	35	70%
2	Cukup baik	10	20%
3	Kurang baik	5	10%
Total		50	100%

Dari 50 orang responden, yang menjawab baik berjumlah 35 orang dengan persentase 70%, yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang dengan persentase 20%, yang menjawab kurang baik berjumlah 5 orang dengan persentase 10%.

- b. Tanggapan Responden Mengenai Program Pembagian Pamflet Cara Antisipasi Curanmor (Pencurian Motor) Guna Menjaga Ketertiban di Kelurahan Jempong Baru.

No	Jawaban	Responden	Porsentase
1	Baik	45	85%
2	Cukup baik	5	15%
3	Kurang baik	-	0%
Total		50	100%

Dari 50 orang responden, yang menjawab baik berjumlah 45 orang dengan persentase 85%, yang menjawab cukup baik berjumlah 5 orang dengan persentase 15%, yang menjawab kurang baik berjumlah 0 orang dengan persentase 0%.

Dari kedua aksi yang mendukung program ketertiban dominan responden menjawab BAIK yang artinya responden setuju dengan teori yaitu upaya yang dibuat atau diterapkan untuk masyarakat melalui kebijakan yang dibuat dan disinisiasi itu

harus dilaksanakan dan diikuti oleh seluruh masyarakat yang ada di kelurahan Jempong baru.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada implementasi program K3 di kelurahan Jempong baru diperoleh hasil dimana masyarakat memberikan penilaian yang BAIK pada program aksi yang dilakukan oleh pemerintah setempat.

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu tokoh pemuda yang menyatakan bahwa:

“Kami mendukung agar lingkungan tetap tertib. Kami ikut tentang ketertiban yang ingin dibentuk seperti melakukan yang pertama kami menyiapkan pengamanan lingkungan yaitu security/Linmas, ada portal, peringatan bahaya maling dan curanmor dan bahkan kadang mengadakan ronda malam. Termasuk adanya kartu identitas sementara”.

Kebijakan–kebijakan lurah yang mendukung implementasi program kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3) di kelurahan Jempong Baru

- a. Kebijakan dibidang kebersihan
 1. Koordinasi dalam penanganan kebersihan dan pengawasan yang dilakukan oleh lurah Jempong Baru dengan walikota, camat, lurah serta satuan petugas K3 mengenai program “NTB zero waste” atau bebas sampah.
 2. Mensosialisasikan program K3 kepada para tokoh masyarakat, agama, pemuda, untuk mendukung aksi kebersihan lingkungan sehingga ke depan sampah tidak lagi menimbulkan masalah tetapi justru dipandang sebagai potensi yang bermanfaat.
 3. Menyediakan sarana dan prasarana dalam pengelolaan kebersihan serta petugas K3 swadaya masyarakat seperti menyediakan pengangkut sampah. Sampah tersebut sebisa mungkin dipisahkan antara sampah organik dan anorganik lalu dibawa ke TPS (tempat pembuangan sementara).

- b. Kebijakan dibidang keindahan
1. Pemerintah dan satuan petugas K3 berkoordinasi dengan masyarakat untuk pemanfaatan lahan sempit yaitu memanfaatkan lahan yang dimiliki warga untuk menanam tanaman yang bermanfaat dan memiliki daya jual seperti sayuran dan buah.
 2. Pemerintah membagikan bibit-bibit sayuran dan buah tersebut kepada masing-masing kepala keluarga agar dapat bermanfaat bagi warga masyarakat Jempong Baru.
 3. Pemerintahan membuat fasilitas RTH atau ruang terbuka hijau yang berupaya menambah fasilitas masyarakat dan bisa digunakan untuk tempat bersantai dan berolahraga disamping itu bisa menambah keindahan kelurahan Jempong Baru karena terdapat pohon-pohon hijau disekitarnya.
- c. Kebijakan dibidang ketertiban
1. Menginisiasi penjagaan di masing-masing lingkungan dengan adanya swadaya keamanan local seperti security. Bahkan adanya ronda malam yang ditemani oleh linmas.
 2. Pemerintah membuat KIS (Kartu Identitas Sementara) yang di peruntukkan untuk warga yang kontrak atau kos di lingkungan Jempong Baru untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan.
 3. Program sidak kos kosa guna untuk menghindari lelaki dan perempuan yang bukan suami istri tinggal bersama, program ini dijalankan 2x dalam 1 bulan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap implemmentasi program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di kelurahan Jempong Baru, maka diperoleh kepuasan masyarakat terhadap dengan kategori **Puas**, dimana indikatornya angka persentase antara 70 %-85 % dikatakan **Puas**.

SARAN

1. Diharapkan masyarakat dan pemerintah lebih lagi peduli akan kebersihan lingkungan terutama mengenai sampah yang masih terlihat di beberapa tempat.
2. Diharapkan petugas kelurahan Jempong Baru bisa lebih aktif lagi mempromsikan implementasi program K3 ini dalam mewujudkan visi misi pemerintah kota Mataram dan Provinsi NTB.

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 SPPS*. 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 Jempong Baru: 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. Peln 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 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.
- 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 dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumitro, Djojohadikusumo. 2005. *Ekonomi Pembangunan*. Jakarta: Pustaka Ekonomi.
- Suprianto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suryani, Elvira: 2015. Jurnal AKPU Vol. 5 U No. 2 U Agustus 2015.
- Tandjung, Djameludin 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