

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN DI KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN

Andi Agrida Nurul Zalzabilah Gazali

NPP. 30.1167

Asdaf Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: andiagridanurul@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr.Drs.Sampara Lukman, MA.

ABSTRACT

Background: *The author focuses on the problem, the increasing volume of waste, the people still lack of education and still littering which clogs the drainage flow, there is still a lack of facilities and infrastructure in sanitation service, waste bank that is not goes well.* **Purpose :** *The purpose of writing this thesis is to describe, improvements of sanitation service quality, the c the supporting factors and inhibiting factors of improvements of sanitation service quality, and the efforts made by the local government of Makassar city in overcoming these inhibiting factors.* **Method:** *This thesis uses a descriptive qualitative research method with an inductive approach. Data collection techniques used by the author are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used in writing this thesis data reduction, data presentatio conclusion drawing, or verification.* **Results/Findings:** *The results of the research concluded that the environmental sanitation service quality in Makassar city, was quite good. However, not fully increase because there are still several inhibiting factors, lack of public knowledge regarding waste and sanitation service system, human resources, inadequate facilities and infrastructure in supporting services, the conventional process of collecting retribution. To overcome these inhibiting factors the local government made efforts by sustainable socialization, compliance of human resource, arrange coordination and synchronization to infrastructure facilities, arrange of collecting retribution routinely.* **Conclusion:** *The improvement in sanitation service has been goes well but still need improvement in the several indicator. The author gives several suggestions for a environmental office and the local government about the problem and the inhibiting factors on process to improvements of environmental sanitation service quality in Makassar City .*

Keywords: *Service Quality, Sanitation, Makassar City*

ABSTRAK

Latar Belakang : Penulis berfokus pada permasalahan yaitu peningkatan volume sampah dan masyarakat masih kurang edukasi serta masih membuang sampah sembarangan yang membuat aliran drainase tersumbat oleh sampah, masih kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan kebersihan, bank sampah yang tidak berjalan dengan baik, **Tujuan** : tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan kebersihan, faktor pendukung dan faktor penghambat dari peningkatan kualitas pelayanan kebersihan, dan upaya apa saja yang dilakukan pemerintah daerah dalam mengatasi faktor penghambat. **Metode** Penulisan skripsi ini menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data digunakan penulis adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah reduksi data, peyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. **Hasil/Temuan**: Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar masih tergolong cukup baik. Namun, belum sepenuhnya optimal dikarenakan terdapat faktor penghambat, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan persampahan dan kebersihan, sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan, proses pemungutan restribusi yang masih konvensional. Untuk mengatasi faktor penghambat pemerintah daerah berupaya untuk melakukan sosialisasi secara berkelanjutan, pemenuhan sumber daya manusia, melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi sarana prasarana, melaksanakan pemungutan restribusi secara rutin **Kesimpulan** :. Peningkatan pelayanan kebersihan sudah berjalan baik tetapi masih membutuhkan peningkatan di beberapa indikator. Dalam penulisan skripsi penulis juga memberikan saran kepada dinas lingkungan hidup serta pemerintah daerah terkait permasalahan dan hambatan pada proses peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kebersihan, Kota Makassar.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada pelayanan kebersihan dan persampahan yang dituangkan di dalam misi pemerintah Kota Makassar yakni restorasi ruang kota yang inklusif menuju kota nyaman kelas dunia yang “sombere” dan *smart city*” untuk semua. Pemerintah daerah sebagai pelaksana pelayanan diharapkan agar lebih responsif dalam menghadapi masaalah yang berkembang di daerahnya, dengan harapan pemerintah daerah lebih mampu dalam menjawab kebutuhan masyarakatnya. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan kebersihan kota. Dalam hal ini Dinas lingkungan hidup bertanggung jawab juga dalam kegiatan pelayanan publik. Dinas lingkungan hidup Kota Makassar merupakan suatu unit organisasi yang berada di bawah kepala daerah yaitu Walikota Makassar. Dikarenakan adanya pemindahan kewenangan antara dinas lingkungan hidup dan kecamatan serta kelurahan di Kota Makassar maka bidang pelayanan kebersihan diambil alih oleh kecamatan dan kelurahan sebagai pihak yang juga berhak menarik sumber daya material yaitu berupa restribusi yang akan digunakan untuk membiayai oprasionalisasi pengelolaan kebersihan. Serta dinas lingkungan hidup bertugas untuk memantau dan menjalankan wewenang di bidang persampahan.

Mengenai kebersihan lingkungan perkotaan tidak dapat dilepaskan dari masalah sampah, yang sampai saat ini terus menjadi permasalahan dan menimbulkan masalah kebersihan di berbagai daerah. Serta memperburuk keadaan dengan terjadinya banjir yang terus menerus terjadi sepanjang tahun 2022-2023.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Dalam beberapa tahun belakangan ini dengan terus berkembangnya wilayah perkotaan dari sektor ekonomi serta mobilitas masyarakat dan penambahan jumlah penduduk yang menetap juga berdampak dengan penambahan hasil penggunaan sampah. Semakin maju tingkat ekonomi dan daya beli masyarakat, sampah yang dihasilkan juga semakin meningkat, yang menyebabkan timbunan yang memperburuk estetika lingkungan di Kota Makassar. Serta mengakibatkan banjir yang terjadi sepanjang tahun 2022 di Kota Makassar juga diakibatkan oleh berbagai permasalahan sampah yang dibuang tidak pada tempatnya dengan meningkatnya intensitas curah hujan yang memperburuk keadaan banjir. Saluran air dan kanal yang menjadi tempat aliran air terlihat kotor dan tidak di bersihkan dengan baik sehingga dapat menyumbat aliran air dan dapat mengakibatkan banjir.

Peningkatan volume sampah terus terjadi yang dihasilkan oleh masyarakat, dari pada meningkatnya kemampuan masyarakat dalam penanganan sampah itu sendiri. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengelolaannya menjadi permasalahan yang patut di selesaikan. Berdasarkan data yang diperoleh diatas dari 602 jumlah bank sampah yang ada di Kota Makassar lebih dari setengah jumlah bank sampah sebanyak 302 bank sampah terpantau tidak aktif. Hal ini mengakibatkan tidak maksimalnya pengelolaan pelayanan kebersihan pada bank sampah dalam hal pilah sampah yang ada di Kota Makassar yang mengakibatkan semakin banyaknya produksi sampah dikarenakan tidak dipilah dengan baik dan berakhir di TPA dalam keadaan sampah tercampur. Seiring berjalannya waktu timbunan sampah yang terus di timbun akan *overload* dan menyebabkan bau, penurunan kualitas kesehatan masyarakat, merusak estetika lingkungan dan kerusakan lingkungan di Kota Makassar.

Sejalan dengan fasilitas yang tidak optimal dalam hal ini kendaraan pengangkut sampah, sangat mempengaruhi jadwal pengangkutan yang seharusnya dilakukan oleh pihak petugas kebersihan sesuai dengan jadwal, namun dalam realitanya selalu terjadi keterlambatan pengangkutan sampah sehingga mengakibatkan tidak efektif dan efisiensi pelaksanaan pelayanan kebersihan bagi masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penulis mengambil beberapa hasil dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan kebersihan sebagai referensi atau perbandingan untuk dijadikan sebagai acuan. Penelitian dari Tuti Susnawati (2018, Universitas Galuh) melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam Mewujudkan Wisata Kelas Dunia”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan terkait pelaksanaan pelayanan kebersihan di kabupaten Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan.

Penelitian Indah Wahyu Maesarini (2016, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kebersihan Lingkungan di Kelurahan Cipedak Kecamatan Jgakarsa Kota Administrasi Jakarta Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan kebersihan lingkungan di kelurahan Cipedak Jakarta Selatan dan mengetahui hambatan serta kendala yang terjadi di lapangan, Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teori analisis.

Penelitian Yenik Pujowati (2021, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya) melakukan penelitian dengan judul “Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kebersihan di Kota Kediri”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kebijakan dari pemerintah daerah Kota Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan. Adapun penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan teori kinerja.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu yang menjadi tolak ukur penulis dalam menulis penelitian, dimana fokus penelitian yang dilakukan penulis berbeda dari penelitian sebelumnya selain itu lokasi penelitian yang dilakukan penulis yaitu pada Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, dan terdapat waktu penelitian yang berbeda dengan ketiga penelitian diatas yang mana penelitian yang dilakukan peneliti pada tahun 2023. Serta terdapat perbedaan teori yang digunakan dalam kedua penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, dan juga terdapat perbedaan hasil penelitian yang akan dijelaskan pada bab 4. Peneliti ingin menjadikan tiga penelitian terdahulu sebagai penguat penelitian yang akan dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar. Karena penelitian tersebut dapat menjadi cerminan untuk dipelajari lebih lanjut terkait peningkatan yang terjadi dalam pelayanan kebersihan di Kota Makassar serta untuk mengetahui bagaimana upaya kedepan yang harus dilakukan Bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar, mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar, dan untuk mengetahui upaya mengatasi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar.

II. METODE

David Williams dalam Moleong (2018:5) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang pengumpulan datanya menggunakan latar ilmiah dengan metode ilmiah, serta penelitian dilakukan oleh seorang yang memiliki ketertarikan pada alamiah. Dengan demikian yang disampaikan oleh David dijelaskan bahwa penekanannya ada pada faktor ilmiah. Sugiyono (2020:9) menjelaskan bahwa: “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengonstruksi fenomena dari pada generalisasi.”

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif sebagaimana yang dikemukakan oleh Nazir (2011:54) bahwa metode deskriptif adalah: ”Suatu metode penelitian yang mempelajari masalah-masalah masyarakat dengan cara pengumpulan data, fakta-fakta yang nyata pada subyek yang diteliti untuk analisis secara tepat sehingga memberikan pemahaman dan pengertian yang mendalam pada obyek penelitian untuk mengetahui apa yang sedang terjadi, sehingga mampu memberikan gambaran mengenai situasi sosial yang dihadapi”. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Lingkungan Hidup, Koordinator Bagian

Bidang Persampahan Limbah B3 dan Peningkatan Kualitas, Camat Tallo, Camat Rappocini, Camat Panakukang, Lurah Karampuang, Lurah Mapala, Lurah Panampu, pengelola UPT TPA, Pengelola UPT Bank Sampah, Petugas Kebersihan, Tokoh Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar menggunakan teori Kualitas Pelayanan Zeithaml, et. al. (1990) dalam Lukman (2019). yang memfokuskan pada lima dimensi dalam mengukur peningkatan kualitas pelayanan yaitu, *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan teori dan data-data yang penulis sajikan selama proses penelitian, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

3.1 **Tangible (Bukti Langsung)**

Pelayanan yang berkualitas didukung dengan bukti nyata berupa kenyamanan untuk melakukan pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan dalam pelayanan, serta sarana prasarana yang tentunya nantinya akan membantu dan memudahkan pengguna layanan serta petugas dalam mengoprasikannya. Dalam indikator *Tangible* (Bukti langsung) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan untuk beberapa indikator belum meningkat dikarenakan salah satu tempat melakukan pelayanan yaitu TPA masih tidak tertib dan sulit untuk dijangkau dikarenakan akses jalan yang cukup sulit yang berakibat adanya keterlambatan pelayanan kebersihan dan persampahan. Untuk pemenuhan alat bantu dan sarana prasarana sudah ditingkatkan secara konsisten dan berkelanjutan oleh dinas lingkungan hidup, kecamatan serta kelurahan. Dibutuhkan juga kepedulian dinas lingkungan hidup, kecamatan dan kelurahan untuk terus menginventarisir sarana dan prasarana kebersihan dan persampahan yang sudah ada dan terus memantau kelayakannya secara berkelanjutan.

3.2 **Reliability (Kehandalan)**

Kehandalan seperti yang diketahui termasuk kemampuan komunikasi, profesionalisme, kemampuan mengikuti SOP kerja serta keandalan dalam mengerjakan pekerjaannya oleh petugas kebersihan dan persampahan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terkait *Reliability* (kehandalan) termasuk komunikasi, profesionalisme, kemampuan mengikuti SOP kerja serta keandalan dalam mengerjakan pekerjaan oleh petugas kebersihan dan persampahan sudah meningkat dan membutuhkan pengawasan lebih oleh kecamatan dan kelurahan. Petugas tentunya memiliki tugas yang berat maka dari itu membutuhkan standar pelayanan yang jelas. Dengan Sumber daya manusia yang masih kurang peningkatan kualitas sumber daya manusia dari petugas juga harus selalu menjadi perhatian khusus bagi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas hal tersebut.

3.3 **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap yang dilakukan aparat daerah serta petugas kebersihan dan persampahan dalam merespon keluhan dan masyarakat terkait kebersihan dan persampahan tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait daya tanggap berbagai keluhan dan aduan masyarakat dapat di simpulkan bahwa sudah ada opsi dan tindakan yang cepat yang dilaksanakan oleh dinas lingkungan hidup, kecamatan dan kelurahan untuk menampung dan mengatasi persoalan dan aduan dari masyarakat. Pemerintah juga terus

menanggapi positif berbagai aduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat. Pelayanan kebersihan yang tanggap tentu saja dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

3.4 Assurance (Jaminan)

Jaminan terhadap ketepatan waktu yang di berikan oleh petugas dalam pelaksanaan pelayanan menunjukkan seberapa berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Makassar terhadap masyarakat. Jaminan ketepatan waktu yang diberikan belum meningkat secara signifikan dikarena masih banyak kendala yang menjadi penghambat ketepatan waktu, seperti sarana pengangkutan yang masih kurang. Serta sering terjadi kemacetan jalan menuju TPA untuk proses bongkar muat sehingga terjadi keterlambatan penjemputan. Maka berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dari dimensi *Assurance* (jaminan) yang ada belum meningkat, mulai dari jaminan tepat waktu, jaminan restibusi dan jaminan legalitas lainnya. Diperlukan penyesuaian terkait keadaan terkini dilapangan melalu perubahan peraturan daerah serta evaluasi kembali.

3.5 Empathy (Empati)

Dalam pelayanan yang mengharuskan petugas untuk menerapkan sifat empati dan peduli terhadap tugas yang di miliki. Mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan menghargai serta memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis secara langsung dilapangan dari dimensi *Empathy* (Empati) dapat disimpulkan memang terjadi peningkatan petugas berusaha untuk penuh rasa empati dan peduli dalam melaksanakan tugas memperhatikan lingkungan bebas dari sampah dan kotoran khususnya di saluran air dan jalan raya tetepi hal tersebut membutuhkan aksi yang berkelanjutan agar meningkatnya kualitas pelayanan kebersihan.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini dikatakan bahwa pelayanan kebersihan yang dilakukan oleh . penulis menemukan temuan penting yakni pemerintah daerah Kota Makassar sudah memberikan program-program dan jalan keluar bagi bagi daerah untuk terus meningkatkan pelayanan kebersihan di Kota Makassar seperti di bentuknya pakandatto' yang menjadi pengawas di setiap kelurahan dan kecamatan yang langsung terpantau oleh walikota Makassar dan adanya komitmen bersama antara pemerintah daerah dan masyarakat untuk terus menjaga kebersihan . Sama halnya dengan temuan Indah Wahyu bahwa menunjukkan kualitas dalam pelayanan kebersihan lingkungan di Kelurahan Cipedak Kecamatan Jagakarsa Kota Administrasi Jakarta Selatan sudah cukup baik, tetapi tentu masih terdapat hambatan yang terjadi seperti jumlah peralatan kerja yang masih kurang dalam mendukung tugas pelayanan kebersihan, Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Tuti Susnawati yang menunjukkan bahwa Pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia kurang terlaksana dengan baik. petugas kurang didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya dukungan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kebersihan, kurangnya anggaran yang tersedia untuk menambah kebutuhan operasional pelayanan kebersihan. pada hasil temuan penelitian yang dilakukan Yenik Pujowati yang menemukan bahwa Kinerja kebijakan pemerintah daerah di Kota Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan sapuan jalan masih belum maksimal/teknis kerja sapuan jalan masih kurang produktif. Kinerja kebijakan pelayanan pengangkutan sampah di DLHK kota Kediri menunjukan indikator kinerja pelayanan pengangkutan sampah tidak dapat berjalan secara efisien dan efektif.

IV. KESIMPULAN

Peningkatan Kualitas Pelayanan Kebersihan di Kota Makassar diukur dari 5 dimensi terlihat dan dapat disimpulkan telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di beberapa kecamatan di Kota Makassar tetapi tentu masih membutuhkan peningkatan yang lebih signifikan. Dilihat dari beberapa indikator yang sudah terjadi peningkatan yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap) dan Empathy (Empati) sedangkan indikator Tangible (Bukti Langsung) dan Assurance (Jaminan) diperlukan keseriusan dalam peningkatan kualitas pelayanan kebersihan. Faktor pendukung dari pemerintah yang mejadi pemacu untuk mewujudkan pelayanan kebersihan yang berkualitas dan faktor penghambat mulai dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan dan edukasi terkait kebersihan bagi masyarakat, sumber daya manusia dari aparat dan petugas, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang, serta proses pemungutan restribusi yang masih konvensional. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat ialah melakukan sosialisasi dan edukasi untuk masyarakat, pemenuhan sarana dan prasarana dan dilakukan monitoring serta evaluasi ketersediaan fasilitas.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Pemerintahan Kota Makassar dengan tiga contoh kecamatan dan tiga contoh kelurahan yang ada di Kota Makassar.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Makassar untuk dapat menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terima kasih ditujukan kepada Pemerintah Daerah Kota Makassar terkhusus Dinas Lingkungan Hidup yang telah bersedia menjadi lokasi penelitian penulis, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Lukman, Sampara.Dkk . 2019. *Pelayanan Publik di Indonesia*.Bandung. Cendekia Perss.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maesarini, Indah Wahyu. (2016). “ *Analisis Kualitas Pelayanan Kebersihan Lingkungan Di Kelurahan Cipedak Kecamatan Jagakarsa*”, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol. VIII. Jakarta Selatan:Institut Ilmu Sosial dan Manajemen
- Pujowati, Yenik. (2021). “*Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kebersihan Kota Kediri*”, *Journal of Urban Sociology* Vol. 4. Surabaya: Universitas Wijaya Kusuma
- Susnawati, Tuti. (2018). “*Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran Dalam Menunjang Wisata Kelas Dunia*”, Jurnal Moderat Vol. 4. Ciamis:Universitas Galuh

