

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN  
PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3) DI  
KELURAHAN PENFUI, KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG**

**SKRISPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.**



**Oleh :**

**CHRISTIANTI NATALIA PONG**

**(421 17 097)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL**

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM  
KEBERSIHAN, KEINDAHAN DAN KETERTIBAN (K3) DI KELURAHAN PENFUI,  
KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG.**

**Kupang, Juni 2021**

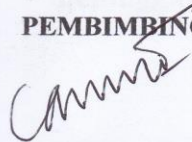
**DIAJUKAN OLEH :**

**CHRISTIANTI NATALIA PONG**

**421 17 097**

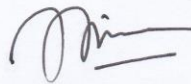
**Diterima dan disetujui dengan baik oleh :**

**PEMBIMBING I**



**Karolus Tatu Sius, SH., M.Si**

**PEMBIMBING II**



**Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., MPP.**

**MENGESAHKAN**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



**(Drs. Marianus Kleden, M.Si)**

## **MOTO**

**Sebab TUHAN, Dia sendiri akan berjalan di depanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau; janganlah takut dan janganlah patah hati.**

**Ulangan 31 : 8**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tersayang Bapak Nikolaus Ara Kian dan Mama Juliana Daris, yang dengan penuh kasih sayang yang telah membesarkan, mendidik serta membiayai Penulis untuk menuntut ilmu hingga menuntut ilmu sampai perkuliahan.
2. Almamater-ku, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang maha kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) Di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Marianus Kleden, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Karolus Tatu Sius, SH., M.Si, selaku Pembimbing I dan Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., MPP., selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luas biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Lurah Penfui, staff dan masyarakat Kelurahan Penfui yang telah menerima, membantu dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam memperoleh data demi penyelesaiannya skripsi ini.
7. Orang tua tercinta dan tersayang Bapak Nikolaus Ara Kian dan Mama Juliana Daris yang dengan susah payah mendidik, membesarkan,

mendukung dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga sampai kejenjang ini, serta Adek tersayang Dwitry Mukin yang selalu tiap malam menemani penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Dan juga untuk mama Erna, Mama aty, Bapa Wempy, Fiany, Karisa, El, mama Nona, Tasya, Rindu, mama Ete, bapak Sarus, to'o Joni, mama Dian, mama Na, bapak Oby, mama Rika, Bapak Nabas, ka Sinta, Melda, Eca, Putra, ka Bella, Iren, Lia, Sultan, Citra, Icat, Nasya, Emanuel, Indi, Irna, Gracia, dengan selalu mendukung dan mendoakan penulis.

8. Riska, Irma, Rachel, Madi, Yusten, Yano, Enus, Hard, Rudi, Edwar, Rio serta Teman-teman mahasiswa Ilmu Adminitrasi Publik angkatan 2017 yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Kupang, Juni 2021

Penulis

## **ABSTRAK**

### **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM KEBERSIHAN, KEINDAHAN DAN KETERTIBAN DI KELURAHAN PENFUI, KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG**

*Christianti Natalia Pong*

Skripsi ini berjudul : **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa.** Masalah pokok dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang? dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang? Berdasarkan masalah pokok tersebut maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kelurahan Penfui sudah terlaksana namun belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Maka dari itu penulis memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan yaitu : Diharapkan masyarakat dapat bekerja sama agar dalam pelaksanaan program K3 tersebut boleh berjalan dengan baik, pemerintah kelurahan harus menyiapkan tempat-tempat sampah di lokasi-lokasi yang berpotensi akan terdapat banyak timbunan sampah dan memberi sanksi kepada anak-anak muda yang membuat kegaduhan dengan mabuk-mabukkan di sekitaran lingkungan kelurahan penfui, serta dalam pelaksanaan program K3 tersebut diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam memenuhi hak dan kewajibannya sebagai masyarakat lingkungan kelurahan penfui.

**Kata Kunci : Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa, Program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3).**

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**MOTTO**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**ABSTRAK**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Kajian Teoritis .....	6
1. Konsep Kepuasan .....	8
a. Pengertian Kepuasan .....	8
2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
a. Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
b. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
3. Faktor yang mempengaruhi .....	13



4. Konsep pelaksanaan Penanganan K3 .....	14
a. (K3) Kebersihan di Lingkungan Masyarakat .....	16
b. (K3) Keindahan di Lingkungan Masyarakat .....	18
c. (K3) Ketertiban di Lingkungan Masyarakat .....	18
5. Sampah dan Pengelolaannya .....	20
a. Pengertian sampah .....	20
b. Sumber dan Jenis-jenis Sampah .....	21
6. Pengelolaan Sampah .....	22
a. TPA Sampah .....	26
7. Konsep Keindahan .....	27
a. Definisi Keindahan .....	27
b. Fungsi Keindahan .....	28
8. Konsep Ketertiban .....	28
a. Definisi Ketertiban .....	28
B. Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Definisi operasional variabel .....	31
D. Informan Penelitian .....	33
E. Jenis dan Sumber Data .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data .....	34
G. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>

A. Deskripsi Umum Kantor Lurah Penfui .....	37
1. Deskripsi Umum Wilayah .....	37
2. Luas Wilayah .....	38
3. Aspek Pemerintahan .....	38
4. Struktur Organisasi Kelurahan Penfui .....	40
5. Tugas lurah, sek dan pegawai .....	41
6. Visi dan Misi Kelurahan Penfui .....	42
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Asas-asas Pelayanan Dalam Mengukur Kepuasan Masyarakat .....	43
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .....	49
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	55

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Struktur 2.1 Model Kerangka Pemikiran .....	30
Struktur 3.1 Komponen Analisis Data Metode Interaktif .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Daftar Pertanyaan Penelitian.
2. Dokumentasi.
3. Surat keterangan penelitian dari Dekan Fisip Unwira Kupang.
4. Surat keterangan selesai penelitian.