

BAB V

ANALISIS HASIL PEMBAHASAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program (K3) kebersihan, keindahan dan ketertiban di Kelurahan Penfui, peneliti menggunakan asas-asas pelayanan dalam mengukur kepuasan masyarakat menurut Kepuasan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Terdapat 6 asas dalam mengukur kepuasan masyarakat, namun dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan 3 asas, antara lain: Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program (K3) di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa.

A. Asas-asas pelayanan dalam mengukur kepuasan masyarakat

1. Asas Partisipatif

Partisipasi adalah turut sertanya seseorang baik secara mental maupun emosional untuk memberikan sumbangan kepada proses pembuatan keputusan terutama mengenai persoalan-persoalan dimana keterlibatan pribadi orang yang bersangkutan melaksanakan tanggung jawab untuk melakukan hal tersebut, Winardi (2005:79). Selain itu Santoso Sastroputra (2008:40) menyatakan bahwa “partisipasi adalah keterlibatan secara spontan yang disertai kesadaran dan tanggungjawab terhadap kepentingan kelompok untuk mencapai tujuan bersama”. Menurut Sumaryadi (2010), Partisipasi adalah peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil - hasil pembangunan. Partisipasi masyarakat juga merupakan suatu hak yang dimiliki masyarakat untuk ikut andil dalam pengambilan keputusan di dalam tahapan proses pembangunan, mulai dari awal perencanaan, pelaksanaan,

pengawasan maupun pelestarian lingkungan. Disini masyarakat tidak hanya sebagai penerima fasilitas maupun manfaat tetapi sebagai subjek pembangunan yang berkesinambungan, Menurut Dewi, Fandeli dan Baiquni (2013).

Asas Partisipatif adalah bahwa setiap anggota masyarakat didorong untuk berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup baik secara langsung maupun tidak langsung. Asas partisipatif merupakan salah satu asas yang penting selain sebagai sebuah upaya pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan lingkungan, selain itu juga untuk meningkatkan kualitas keputusan serta penerimaan masyarakat terhadap keputusan pemerintah yang berhubungan dengan lingkungan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Partisipasi merupakan kerjasama antara rakyat dan pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan dan mengembangkan hasil pembangunan. Partisipasi adalah proses komunikasi dua arah yang berlangsung terus-menerus untuk meningkatkan pengertian masyarakat secara penuh atas suatu proses kegiatan. Partisipasi berarti peran serta seseorang atau sekelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberikan masukan berupa pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rachel Kotten, warga RT 011, RW 001 mengatakan bahwa:

“Pemerintah Kelurahan mendorong semua masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam menciptakan lingkungan kelurahan yang bersih, indah dan tertib. Pembersihan dilakukan setiap hari Jumat pagi. Partisipasi pihak kelurahan dalam menjalankan Program K3 ini dengan menyuruh masyarakat agar membuang sampah pada tempatnya, menanam pohon atau membuat pekarangan rumah serta selalu menjaga lingkungan tempat tinggal agar tetap aman. Pemerintah Kelurahan dalam mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif

menjalankan Program K3 tersebut sangat baik, namun masih saja ada masyarakat yang bandel yang tidak mau mengambil bagian dalam pembersihan lingkungan.” (Wawancara, Kamis 27 Mei 2021)

Hal senada di sampaikan oleh petugas Kelurahan KASIE Pem & Trantip, Bpk Ayub Tanesib yang diwawancarai pada hari Kamis tanggal 27 Mei 2021, beliau mengatakan bahwa:

“Pihak kelurahan selalu mendorong masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam menjaga lingkungan Kelurahan, bahkan para petugas kelurahan pun juga berpartisipasi aktif dalam program K3 ini, namun masih ada masyarakat kelurahan penfui yang tidak mau mengambil bagian dalam kerja bakti bersama.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa partisipasi pihak kelurahan dalam pelaksanaan Program K3 tersebut sudah sangat baik, namun masih ada masyarakat yang belum sadar akan pentingnya bekerja sama dan menjaga lingkungan.

Selanjutnya wawancara dengan Bpk Lazarus selaku warga RT 005 RW 002, mengatakan bahwa:

“Partisipasi masyarakat sangat menentukan Program K3 ini berjalan dengan baik atau tidak. Namun partisipasi masyarakat di Kelurahan masih sangat minim. Saat adanya kerja bakti masih ada saja masyarakat yang tidak ikut serta dalam kerja dengan alasan yang berbeda-beda.” (wawancara, senin 31 Mei 2021)

Setelah melihat hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dari pihak kelurahan menghimbau masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan Program K3 bahkan pihak kelurahan sendiri juga turut ikut serta dalam berpartisipasi, namun kesadaran dari masyarakat dalam menjaga lingkungan masih sangat minim.

2. Kesamaan Hak

Hak merupakan sesuatu yang harus diperoleh. Dalam kaitannya dengan pemerolehan hak ada dua teori yaitu teori McCloskey dan teori Joel Feinberg. Menurut teori McCloskey dinyatakan bahwa pemberian hak adalah untuk dilakukan, dimiliki, atau sudah dilakukan. Sedangkan dalam teori Joel Feinberg dinyatakan bahwa pemberian hak penuh merupakan kesatuan dari klaim yang absah (keuntungan yang didapat dari pelaksanaan hak yang disertai pelaksanaan kewajiban). Hak ini bersifat sangatlah mendasar atau fundamental bagi hidup dan kehidupan manusia dan merupakan hak kodrati yang tidak terlepas dari dan dalam kehidupan manusia

Kesamaan Hak adalah sesuatu yang mutlak yang harus diterima oleh orang banyak, jika ada sekelompok orang dimana mereka tidak mendapatkan kesamaan haknya maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nona Gordon warga RT 005 RW 002, mengatakan bahwa:

“Di lingkungan kelurahan terdapat banyak kos-kosan, dimana setiap harinya ada saja anak kos-kosan yang mabuk-mabukan, hingga memutar musik sampai tengah malam, masyarakat ingin memperoleh lingkungan yang aman dan nyaman, tidak bising atau rawan kejahatan. Pihak kelurahan sendiri belum memenuhi hak tersebut nyatanya masih saja ada masyarakat yang dirugikan dengan hal tersebut.” (wawancara, senin 31 Mei 2021)

Wawancara yang dilakukan dengan warga RT 014 RW 013 Bpk Fredik, mengatakan bahwa:

“Masyarakat ingin pihak Kelurahan membangun tempat sampah di titik-titik lokasi sampah liar, bukan hanya plang larangan saja. Masyarakat berhak mendapatkan udara yang sehat dan bersih Karena masih banyak masyarakat yang tidak sadar sehingga membuang sampah di sembarangan tempat.” (wawancara, senin 31 Mei 2021)

Hal serupa juga dikemukakan oleh Ibu Theresia warga RT 014 RW 013, ia mengatakan bahwa:

“Sampah liar sangat membuat masyarakat tidak nyaman, dan lingkungan tidak indah untuk di nikmati, sehingga mereka meminta hak mereka untuk pihak kelurahan agar membangun tempat-tempat sampah di lokasi yang terdapat banyak sekali sampah-sampah liar.”(Wawancara, Rabu 2 Mei 2021)

Dilihat dari hasil wawancara yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat atas tidak tercapainya hak yang diinginkan oleh masyarakat sehingga mereka ingin pemerintah kelurahan agar memenuhi hak mereka.

3. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Kesamaan hak dan kewajiban adalah sesuatu yang mutlak dan harus seimbang antara hak dan kewajiban dimana tidak boleh menuntut hak tanpa melakukan kewajiban dan tidak boleh terus menyuruh yang lain melakukan kewajibannya tanpa diberi haknya.

Maksud dari menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban adalah masyarakat tetap berpegang teguh dalam melakukan kewajiban dan tetap memiliki hak sebagai masyarakat Indonesia. Hak juga merupakan sesuatu yang akan didapatkan oleh seluruh masyarakat Indonesia dan kewajiban adalah pedoman yang wajib dilaksanakan jika tidak akan menerima sanksi. Dalam Menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban negara, masyarakat harus menciptakan toleransi, jika tidak ada toleransi hubungan dalam bersosialisasi akan hancur dan menciptakan konflik sosial (kriminalisasi). Maka dari itu sebagai masyarakat harus menciptakan lingkungan hidup yang selaras dan seimbang. Dan juga sebagai masyarakat harus menciptakan keamanan di lingkungan masyarakat, maka dari itu masyarakat harus menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban, agar terciptanya negara yang makmur.

Prof. Dr. Notonegoro, mencetuskan defisini hak dan kewajiban menurutnya Hak adalah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan melulu oleh pihak tertentu dan tidak dapat oleh pihak lain manapun juga yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya. Sedangkan Kewajiban adalah sebuah dan merupakan beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan melulu oleh pihak tertentu tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Menurutnya kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan. Oleh karena itu, antara hak dan kewajiban harus dijalankan secara seimbang, tidak boleh menuntut hak berlebihan namun kewajiban dijalankan setengah-setengah, apalagi melakukan tindak kekerasan atau kejahatan demi mendapatkan hak-haknya tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan petugas kelurahan KASIE Pem & Trantip Bpk Ayub, beliau mengatakan bahwa:

“Yang menjadi kewajiban bagi masyarakat dalam bidang K3 ini cukup dengan masyarakat menjaga lingkungan rumah masing-masing agar terlihat bersih dan indah dan dihimbau juga untuk membuat pekarangan di halaman rumah, serta selalu aktif dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh kelurahan seperti contohnya pada 17 agustus ikut serta membersihkan lingkungan kelurahan penfui dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan seperti perlombaan yang dibuat oleh kelurahan. Jika ada masyarakat yang tidak memenuhi kewajiban tersebut maka akan diberikan sanksi berupa saat mengurus surat di kelurahan, akan memerlukan waktu yang lama.” (wawancara, Kamis 27 Mei 2021)

Hal ini dipertegas lagi oleh Bpk Edmundus warga RT 008 RW 004, beliau mengatakan bahwa:

“Kewajiban dari masyarakat adalah menjaga agar lingkungan tetap bersih, indah dan tertip. Bersih dan indah seperti membuat taman kecil di halaman depan rumah & halaman bersih dari sampah, dan juga lingkungan yang tertib dimana selalu menjaga keamanan lingkungan, dan tidak mengganggu tetangga.

Kewajiban dari masyarakat juga harus aktif dalam kegiatan pembersihan lingkungan yang di arahkan oleh pemerintah kelurahan, jika tidak maka masyarakat yang tidak memenuhi kewajiban tersebut saat mengurus surat di kelurahan maka akan lama untuk mendapatkan pelayanan.’’(wawancara, kamis 3 juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas kelurahan dan masyarakat diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemerintah kelurahan tidak menuntut banyak dari masyarakat dalam pelaksanaan program K3 ini, hanya saja sebagai masyarakat harus siap menjalankan kewajiban yang diberikan pemerintah kelurahan sehingga masyarakat tidak akan diberikan sanksi.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

1. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah suatu kondisi fisik, sifat dan fungsi produk, baik itu produk barang atau produk layanan jasa berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan dengan durabilitas, reliabilitas, serta mudahnya penggunaan, kesesuaian, perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ruth warga RT 013 RW 011, mengatakan bahwa:

“Aktivitas dalam Program K3 ini adalah pemerintah menghimbau masyarakat untuk ikut serta bekerja bakti bersama, tidak membuang sampah sembarangan, dan menjaga ketertiban dilingkungan tempat tinggal. Namun nyatanya ada saja masyarakat yang tidak menjalankan apa yang di himbau oleh pemerintah kelurahan, dimana saat bekerja bakti masih ada masyarakat yang tidak mengambil bagian, dan juga masih banyaknya anak-anak muda yang mabuk-mabukkan di depan jalan dan membuat kegaduhan di tempat tinggal

lingkungan masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak nyaman.”
(wawancara, Kamis 3 Juni 2021)

Hal yang berbeda disampaikan oleh Bpk Maxi warga RT 013 RW 011, beliau mengatakan bahwa:

“Adapun program atau aktivitas yang di himbau oleh pemerintah kelurahan kepada masyarakat dalam bidang K3 ini adalah dengan membuat pekarangan di halaman rumah, bekerja bakti setiap Jumat pagi, dan menjaga keamanan lingkungan agar tidak meresahkan warga. Program atau aktivitas tersebut berjalan dengan baik dan masyarakat mengambil perannya masing-masing dalam menjalankan aktivitas yang dihimbau oleh pemerintah kelurahan.” (wawancara, Rabu 2 Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk Morgan Pegawai yang bekerja di kelurahan, mengatakan bahwa:

“Program kerja atau aktivitas dalam bidang K3 tersebut adalah: dalam bidang kebersihan, dimana pemerintah kelurahan mengontrol kebersihan di sekitaran lingkungan kelurahan. Dalam bidang keindahan, menanam-menanam pohon sedangkan dalam bidang ketertiban, pemerintah kelurahan menghimbau agar setiap warga selalu hidup rukun dan jangan membuat kegaduhan. Nyatanya dalam pelaksanaan program atau aktivitas tersebut pada bidang kebersihan dan keindahan sudah sangat baik, namun dalam bidang ketertiban masih banyak terdapat di titik-titik lokasi dimana anak-anak muda mabuk-mabukan dan berjudi sehingga meresahkan masyarakat yang tinggal di sekitaran lingkungan tersebut.”
(wawancara, Jumat 4 Juni 2021)

Penjelasan para responden diatas sesuai dengan hasil pengamatan peneliti dilapangan, dimana terlihat jelas bahwa pada titik-titik lokasi tertentu terdapat sekumpulan anak-anak muda yang duduk mabuk-mabukan, berjudi, dan mengganggu para pejalan kaki maupun kendaraan yang melintas. Selain itu juga sangat membuat masyarakat menjadi sangat tidak nyaman dan merasa tidak aman.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat hanya ingin pihak kelurahan dapat menjalankan tugasnya dengan menegur ataupun diberikan sanksi kepada anak-anak tersebut agar mereka jera dan tidak mabuk-mabukan dan membuat kegaduhan lagi di sekitaran lingkungan tempat tinggal masyarakat kelurahan penfui.

2. Biaya dan Kemudahan

Biaya adalah suatu pengorbanan yang harus dilakukan untuk melaksanakan suatu proses produksi yang dinyatakan dengan satuan uang sesuai harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi ataupun yang akan terjadi. Biaya juga dapat diartikan dengan sebuah bentuk pengeluaran yang dilakukan oleh suatu pihak, baik itu individu maupun perusahaan untuk mendapatkan manfaat lebih dari tindakan tersebut. Kemudahan adalah dimana suatu hal yang memperlancar atau dalam pelaksanaannya tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yustina RT 002 RW 011, mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan program K3 ini pemerintah kelurahan tidak memungut biaya berupa apapun, beserta pelayanan yang diberikan sangat mudah untuk didapatkan oleh masyarakat.”(wawancara, Jumat 4 juni 2021)

Hal serupa juga dikatakan oleh Bpk. Fridus Patang warga RT 005 RW 002, beliau mengatakan bahwa:

“pelaksanaan program K3 ini sangat mudah diperoleh masyarakat, karena pemerintah kelurahan sendiri juga ikut turut bekerja sama dalam pelaksanaan program tersebut serta dalam program ini dari pihak kelurahan tidak memungut biaya apapun.”(wawancara, senin 31 mei 2021)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Marwiah warga RT 008 RW 004, ia mengatakan bahwa:

“Tidak dipungut biaya apapun dalam pelaksanaan program K3 ini, dan kegiatan ini sangat mudah untuk diperoleh.” (wawancara, jumat 4 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa, warga kelurahan penfui puas atas pelayanan program K3 ini yang mudah untuk di dapatkan serta dalam pelaksanaannya pemerintah kelurahan tidak memungut biaya tambahan berupa apapun.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program K3 di Kelurahan Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari asas-asas kepuasan :
 - a. Partisipatif : Masyarakat Kelurahan Penfui puas atas kerja sama dan dorongan dari pemerintah kelurahan dalam mengajak masyarakat selalu berpartisipasi secara aktif guna melaksanakan program K3, sesuai dengan teori yang dicetuskan oleh Santoso Sastroputra (2008:40) yang menyatakan bahwa “partisipasi adalah keterlibatan secara spontan yang disertai kesadaran dan tanggungjawab terhadap kepentingan kelompok untuk mencapai tujuan bersama”. Walaupun masih saja ada masyarakat yang bandel namun hal tersebut tidak membuat pemerintah kelurahan berhenti untuk selalu mengajak masyarakat untuk bekerjasama demi terciptanya kelurahan penfui yang bersih, indah dan tertib.
 - b. Kesamaan Hak : Masyarakat kelurahan penfui tidak puas karena merasa bahwa mereka belum mendapatkan hak mereka dalam Program K3 tersebut, berdasarkan teori McCloskey yang menyatakan bahwa pemberian hak adalah untuk dilakukan, dimiliki, atau sudah dilakukan. Dimana masyarakat ingin pemerintah agar menyiapkan tempat-tempat sampah di titik-titik lokasi yang berpotensi akan terdapat banyak timbunan sampah sehingga dengan adanya tempat sampah tersebut, maka masyarakat akan mendapatkan lingkungan yang bersih serta indah. Dan juga masyarakat ingin agar pemerintah kelurahan menegur anak-anak yang sering mabok-mabokkan di jalan dan berjudi agar mereka tidak merasa terganggu dan lingkungan disekitar kelurahan akan menjadi aman.

c. Keseimbangan hak dan kewajiban : Dalam pelaksanaan program K3 ini pemerintah kelurahan tidak menuntut banyak dari masyarakat, Menurut teori dari **Prof. Dr. Notonegoro**, menyatakan bahwa hak adalah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan melulu oleh pihak tertentu dan tidak dapat oleh pihak lain manapun juga yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya. Pemerintah kelurahan hanya membutuhkan masyarakat agar memenuhi hak dan kewajibannya seperti disaat sedang bekerja bakti bersama semua masyarakat harus berpartisipasi secara aktif. Ada masyarakat yang belum memenuhi hak dan kewajibannya sebagai warga kelurahan penfui namun tidak sedikit juga masyarakat yang sudah memenuhi hak dan kewajibannya sebagai warga di kelurahan penfui dalam menjaga kebersihan, keindahan dan ketertiban di lingkungan kelurahan penfui, sesuai dengan teori menurut **Prof. Dr. Notonegoro**, Kewajiban adalah sebuah dan merupakan beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan melulu oleh pihak tertentu tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Menurutnya kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi :

- a. Kualitas produk : Pelaksanaan Program K3 tersebut baik dalam bidang kebersihan dan keindahan dan hal tersebut diakui oleh masyarakat kelurahan penfui. Namun masyarakat ingin pemerintah kelurahan melaksanakan tugasnya dengan baik dalam bidang ketertiban karena dimana disekitaran titik-titik lokasi tertentu ada saja anak-anak muda yang duduk berjudi dan mabuk-mabukkan sehingga membuat kegaduhan, akibatnya masyarakat sekitar merasa tidak aman dan nyaman.
- b. Biaya dan kemudahan : Masyarakat puas karena dalam pelaksanaan program K3 tersebut dari pihak kelurahan tidak memungut biaya dan

dalam pelayanannya mudah untuk didapatkan oleh masyarakat kelurahan penfui.

B. Saran

1. Dari Asas-asas kepuasan

- a. Partisipatif : Kerja pemerintah kelurahan dalam mendorong masyarakat untuk bekerjasama sudah baik. Diharapkan masyarakat dapat bekerjasama agar dalam pelaksanaan program K3 tersebut boleh berjalan dengan baik.
- b. Kesamaan hak : Pemerintah kelurahan harus menyiapkan tempat-tempat sampah di lokasi-lokasi yang berpotensi akan terdapat banyak timbunan sampah dan juga pemerintah kelurahan harus memberi sanksi kepada anak-anak muda yang membuat kegaduhan dengan mabuk-mabukkan di jalan sekitaran lingkungan kelurahan penfui, agar mereka mendapatkan efek jera dan tidak mengganggu masyarakat sekitar lingkungan kelurahan penfui.
- c. Keseimbangan hak dan kewajiban : Dalam pelaksanaan Program K3 tersebut diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam memenuhi hak dan kewajibannya sebagai masyarakat kelurahan penfui.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi :

- a. Kualitas produk : Diharapkan pemerintah kelurahan dapat menegur dan memberikan sanksi terhadap anak-anak muda yang membuat kegaduhan dengan mabuk-mabukkan dan berjudi disekitaran kelurahan penfui, agar masyarakat sekitar dapat merasa aman dan nyaman.
- b. Biaya dan kemudahan : Diharapkan pemerintah kelurahan tetap mempertahankan kerjanya dimana dalam pelaksanaan program K3 ini tidak dipungut biaya apapun dan dalam pelaksanaannya sangat mudah untuk didapatkan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas kerja pemerintah kelurahan penfui.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2007). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Batinggi, Achmat, 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Coleman, James & Cressey, Donald. 1984. *Social Problems*. Second Edition. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- Ema & Mukhtar Widodo, *Konstruksi ke Arah Penelitian Deskriptif*, Ayyrrouz, Yogyakarta, 2000.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- F, Indriana. 2019. *Mengenal masyarakat Indonesia*. Tangerang: Loka Asraka
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indonesia, S. N. R. (2011). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Peraturan Perundang-undangan*. Republik Indonesia.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2007). *UU No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lovelock(1991:7). "*Service Marketing.*" John Willey & Sons Inc.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Marwati, S., Fabrication, L., & Materials, M. (2008).Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru.* Jakarta: UIP.
- Mindarti,Lely Indah.2016.*Manajemen Pelayanan Publik.* Malang: UB Press
- Moenir. 2002. Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong Lexy J. 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakaya.
- Nasution. 2003. *Menejemen Penelitian Nuralistik Kualitatif.* Bandung: Tarsito
- Nazir. (1998). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Publik, J. U., Pembangunan, K. A., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., Dan, S., & Mataram, U. M. (2020).*Analysis of Public Satisfaction With the Implementation of Clean , Beauty , and Order Programs (K3) in Tanjung Karang Permai Analysis of Public Satisfaction With the Implementation of Clean , Beauty , and Order Programs (K3) in Tanjung Karang Permai.*
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rochman, R. S., Retnani, W. E. Y., & Juwita, O. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Area Jember dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual dan K-Means Clustering.*BERKALA SAINSTEK.*

- Siagian, Sondang P. 2003. Teori & praktek kepemimpinan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Manajemen Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sukandarumidi. 2002. Metode Penelitian Untuk Pemula. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Tahun, U. N. 23. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. *Aspectos Generales De La Planificación Tributaria En Venezuela*.
- Terranova, Pablo Lombeida, 1999. (1999). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun. *ALI ASADZADEH (2017) the Role of Tourism on the Environment and Its Governing Law. Electic Journal of Biology 13*.
- UU nomor 38.(2004). Undang Undang Republik Indonesia No. 38 tahun 2004 tentang Jalan. In *Presiden Republik Indonesia*.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkatan Jalan. In *Journal of Human Development*.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004, T. P. D. (2004). Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. *Dpr*.
- Wexley & Yukl, 1977. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalialia. Jakarta : Bina Aksara.

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Penelitian

(Responden Masyarakat)

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) Di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang.

Lokasi : Kantor Lurah Penfui

- I. Nama : ...
Umur : ...
Pekerjaan : ...
Alamat : ...

II. Asas-asas pelayanan dalam mengukur Kepuasan Masyarakat Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004.

1. Partisipatif

- a. Apakah dari Pihak Kelurahan mendorong bpk/ibu untuk berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan Program K3 ?
- b. Apa saja bentuk dorongan-dorongan tersebut ?
- c. Hasil dari dorongan tersebut apakah bpk/ibu berpartisipasi tinggi/ rendah dan/ aktif/ pasif ?
- d. Contoh partisipasi dalam bidang :
 - Kebersihan, apa saja?
 - Keindahan, apa saja?
 - Ketertiban, apa saja?

2. Kesamaan hak

- a. Apa yang menjadi hak bpk/ibu dalam Program K3 :
 - Kebersihan, apa saja?
 - Keindahan, apa saja?
 - Ketertiban, apa saja?
- b. Apakah pemerintah kelurahan sudah memenuhi hak-hak tersebut?

- c. Apa contoh/ bentuk pemenuhan hak-hak bagi masyarakat tersebut?
3. Keseimbangan hak & kewajiban
- a. Apa saja kewajiban dari bpk/ibu dalam bidang :
 - Kebersihan?
 - Keindahan?
 - Ketertiban?
 - b. Apakah bpk/ibu sudah memenuhi kewajiban tersebut ?
 - c. Jika belum atau sudah dilaksanakan, penyebabnya apa?

III. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Menurut Irawan (2008: 37)

1. Kualitas produk
 - a. Dalam bidang:
 - Apa saja jenis program atau aktivitas dalam bidang kebersihan?
 - Apa saja jenis program atau aktivitas dalam bidang keindahan?
 - Apa saja jenis program atau aktivitas dalam bidang ketertiban?
 - b. Bagaimana jalannya program tersebut atau pelaksanaan program tersebut?
2. Biaya dan kemudahan
 - a. Apakah dalam pelaksanaan program K3 ini, pemerintah kelurahan memungut biaya dalam bidang:
 - Kebersihan?
 - Keindahan?
 - Ketertiban?
 - b. Apa yang diperoleh bpk/ibu saat biaya tersebut di kelola oleh pemerintah?
 - c. Apakah mudah atau sulit bagi bpk/ibu dalam mendapatkan Program K3 ini?

Daftar Pertanyaan Penelitian

(Responden Pegawai Kelurahan)

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) Di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang.

Lokasi : Kantor Lurah Penfui

- I. Nama : ...
Umur : ...
Pekerjaan : ...
Alamat : ...

II. Asas-asas pelayanan dalam mengukur Kepuasan Masyarakat Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004.

1. Partisipatif

- a. Apakah Pihak Kelurahan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan Program K3 ?
- b. Apa saja bentuk dorongan-dorongan tersebut ?
- c. Hasil dari dorongan tersebut apakah masyarakat berpartisipasi tinggi/ rendah dan/ aktif/ pasif ?
- d. Contoh partisipasi dalam bidang :
 - Kebersihan, apa saja?
 - Keindahan, apa saja?
 - Ketertiban, apa saja?

2. Kesamaan hak

- a. Apa yang menjadi hak masyarakat dalam Program K3 :
 - Kebersihan, apa saja?
 - Keindahan, apa saja?
 - Ketertiban, apa saja?
- b. Apakah dari pihak kelurahan sudah memenuhi hak-hak tersebut?
- c. Apa contoh/ bentuk pemenuhan hak-hak bagi masyarakat tersebut?

3. Keseimbangan hak & kewajiban

- a. Apa saja kewajiban dari masyarakat dalam bidang :
 - Kebersihan?
 - Keindahan?
 - Ketertiban?
- b. Apakah masyarakat sudah memenuhi kewajiban tersebut ?
- c. Jika belum atau sudah dilaksanakan, penyebabnya apa?

III. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Menurut Irawan (2008: 37)

1. Kualitas produk

- a. Dalam bidang:
 - Apa saja jenis program atau aktivitas dalam bidang kebersihan?
 - Apa saja jenis program atau aktivitas dalam bidang keindahan?
 - Apa saja jenis program atau aktivitas dalam bidang ketertiban?
- b. Bagaimana jalannya program tersebut atau pelaksanaan program tersebut?
- c. Biaya dan kemudahan
- d. Apakah dalam pelaksanaan program K3 ini, pihak kelurahan memungut biaya dalam bidang:
 - Kebersihan?
 - Keindahan?
 - Ketertiban?
- e. Apa yang diperoleh masyarakat saat biaya tersebut di kelola oleh pemerintah kelurahan?
- f. Apakah mudah atau sulit bagi masyarakat dalam mendapatkan Program K3 ini?

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Rachel, warga Kelurahan Penfui RT 011 RW 001.



Wawancara dengan Ibu Nona, warga Kelurahan Penfui RT 005 RW 002



Wawancara dengan Ibu Theresia warga Kelurahan Penfui, RT 014 RW 013.



Wawancara dengan Bapak Edmundus warga Kelurahan Penfui RT 008 RW 004.



Wawancara dengan Ibu Ruth RT 013 RW 011.



PEMERINTAH KOTA KUPANG
KECAMATAN MAULafa
KELURAHAN PENFUI

Jalan Lion Air Kode Pos : 85361

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : Kel.Pnf.415.41/ 01 / VI / 2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Fransisko S Dugis, S. Sos
NIP : 197506252000121001
JABATAN : Lurah Penfui

Dengan ini menerangkan bahwa di bawah ini :

NAMA : Christiani Natalia Pong
NIM : 42117097
JURUSAN : Ilmu Administrasi Publik
TEMPAT PKL : Kantor Kelurahan Penfui

Telah menyelesaikan penelitian di Kantor Kelurahan Penfui Dari tanggal 27 Mei 2021 sampai dengan 04 Juni 2021.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini Kami buat untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.



Kupang, 07 Juni 2021

Lurah Penfui,

Fransisko S Dugis, S. Sos

NIP. 19750625 200012 1 001