

## **PELAYANAN RETRIBUSI PERSAMPAHAN TAHUN 2020-2021 DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN KECAMATAN KOTA JUANG KABUPATEN BIREUEN**

**Wikayatul Jannah<sup>1</sup> dan Taufik Jahidin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Almuslim

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Almuslim

### **ABSTRAK**

*Fokus penelitian ini adalah Pelayanan Retribusi Persampahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dalam pelayanan retribusi persampahan di Kota Juang Bireuen. Masih lemahnya penerapan indikator kualitas pelayanan menjadi objek dalam penelitian ini. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan retribusi persampahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tehnik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dengan penentuan informan. Dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi/kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dikemas dalam reduksi data, penyajian data, dan hasil verifikasi data, dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan pelayanan retribusi persampahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen hanya mampu menerapkan indikator jaminan dan indikator empati, untuk indikator reliabilitas, daya tanggap dan bukti fisik masih kurang sehingga mengakibatkan berkurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak DLHK kepada penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pembuangan sampah secara liar di Kecamatan Kota Juang karena tidak ada tempat penampungan sampah yang memadai.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Retribusi, Sampah.*

### **PENDAHULUAN**

Kota Juang berpotensi sebagai kota perdagangan dan juga kota persinggahan, sehingga menjadikan Kota Juang semakin padat dan ramai karena kegiatan manusia, sehingga pencemaran pun terjadi. Pencemaran lingkungan tersebut tidak dapat dihindari, namun yang dapat dilakukan adalah mengurangi pencemaran, mengendalikan pencemaran, dan meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap lingkungannya agar tidak mencemari lingkungan. Kepadatan penduduk di Kota Juang dari tahun ke tahun semakin bertambah. Jumlah penduduk ini berkolaborasi langsung terhadap sampah yang dihasilkan. Semakin tinggi jumlah penduduk suatu daerah, maka sampah yang dihasilkan juga semakin banyak. Selain itu, kesejahteraan penduduk di suatu daerah dapat dilihat dari sampah yang dihasilkan. Parahnya lagi, peningkatan penduduk ini tidak dibarengi dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengendalian sampah.

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Juang mengeluarkan Qanun untuk melakukan pelayanan retribusi persampahan daerah. Pemerintah Kota Juang mengeluarkan Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 15 Tahun 2011 tentang diterapkannya dalam suatu daerah yaitu pelayanan retribusi, maka pemerintah daerah harus mengeluarkan peraturan daerah tentang pelayanan retribusi persampahan/kebersihan yang dapat menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan persampahan/kebersihan di daerah tersebut. Tujuan utama dari Qanun ini adalah untuk meningkatkan efektifitas dalam pemberian pelayanan persampahan kepada masyarakat.

Untuk dapat meningkatkannya pelayanan retribusi pemerintah menerapkan yaitu memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat, membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, sopan santun terhadap pelanggan, adanya kepedulian dan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, dan adanya bukti fisik berupa bukti pembayaran dan fasilitas lainnya. Tetapi yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan seharusnya

pemberi jasa harus memberikan pelayanan dengan baik tapi mereka banyak melakukan kesalahan dasar seperti datang tidak tepat waktu dan sampah masih ada yang belum terurus padahal uang untuk biaya pelayanan telah dibayar dimuka oleh penerima jasa pelayanan. Masih banyak ketidakterersediaan tong sampah di sekitaran perkotaan dan toko-toko sehingga membuat masyarakat kesusahan dalam membuang sampah yang akhirnya mereka memilih membuang sampah sembarangan tempat.

Dengan melihat permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk menulis tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Retribusi Persampahan Tahun 2020-2021 di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kecamatan Kota Juang Kabupaten Bireuen”.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini digunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan bagaimana Implementasi Retribusi Kebersihan di Kota Bireuen yang menjadi topik utama dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Implementasi Pelayanan Retribusi persampahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kecamatan Kota Juang Kabupaten Bireuen. Penelitian ini akan dilakukan di Kota Bireuen dan lebih fokus kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kota Bireuen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penyajian Data dan Analisis Data**

Retribusi persampahan termasuk ke dalam jasa umum yaitu, jasa yang disediakan atau yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan bermanfaat untuk umum serta dapat dinikmati secara pribadi atau oleh suatu badan. Dalam melaksanakan strategi pelayanan retribusi persampahan di Kecamatan kota Juang Kabupaten Bireuen, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen berpatokan pada standarisasi yang ditetapkan oleh Badan Standarisasi Nasional Indonesia (SNI) yaitu, standar operasional pengelolaan sampah perkotaan dilakukan mulai dari pewadahan sampah, pengumpulan sampah, pemindahan sampah, pengangkutan sampah, pengolahan dan pemilahan sampah hingga ke pembuangan akhir sampah, kemudian kegiatan pemilahan dan daur ulang semaksimal mungkin dilakukan sejak dari pewadahan sampah dengan pembuangan akhir sampah.

Kemudian dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Persampahan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga menyebutkan bahwa penanganan sampah sesuai dengan Pasal 14 meliputi pengolahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir sampah. Inilah standarisasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bireuen.

Dalam ketentuan umum Pasal 1 Ayat (6) Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan menyebutkan bahwa sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat. Dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pelayanan persampahan pada wajib retribusi umumnya digunakan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan. Dalam realitasnya pemungutan retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen menggunakan metode pembayaran melalui rekening yang langsung di transfer ke Rekening Kas Daerah Kabupaten Bireuen sesuai dengan jumlah pembayaran yang telah ditetapkan. Bukti peninggalan berupa slip bank khusus pembayaran retribusi yang besar tarif pembayaran sudah tertulis dengan jelas jumlah beserta keterangannya.

### **Reliabilitas (*Reliability*)**

Kehandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dilapangan dapat diketahui bahwa terkait dengan pelayanan retribusi persampahan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dalam bidang indikator reabilitas masih sangat kurang, hal ini dapat dilihat dari ungkapan Ib. Habsah Usman (40), berikut pernyataannya: “Alhamdulillah kegiatan pelayanan retribusi persampahan yang dilakukan pihak DLHK cukup membantu para warga dalam mengatasi persoalan tentang sampah di perumahan yang padat ini. Namun, sangat disayangkan ada beberapa petugas yang memberi layanan tidak tepat waktu atau tidak handal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Padahal setiap pelayanan retribusi yang dilakukan kita akan selalu melakukan pembayaran untuk setiap jasa yang telah diberikan para petugas. Dan untuk persediaan layanan pemungutan sampah *door to door* jika kita telat membayar para petugas sering membiarkan sampah ditempat-tempat pembuangan liar dan tidak melakukan musyawarah terlebih dahulu dengan penerima jasa tentang hal apa yang harus dilakukan jika kita telat dalam pembayaran.” (Hasil Wawancara 16 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh semua informan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses retribusi pelayanan persampahan di kecamatan Kota Juang tidak berjalan dengan baik dan masih tidak sesuai dengan indikator yang harus diterapkan oleh pemberi layanan karena masih ada ketidakpuasan layanan yang diungkapkan para penerima layanan dengan alasan seperti keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan dan juga untuk pihak kantor masih dibutuhkan pengawasan lapangan untuk memantau kinerja para petugas lapangan agar tidak ada kesenjangan antara penerima jasa dengan badan instansi. Kesimpulannya bahwa pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan telah berusaha untuk mewujudkan pelayanan yang reliabilitas tapi fakta yang terjadi di lapangan malah tidak sesuai dengan yang di harapkan karena masih ada petugas lapangan yang tidak bertanggung jawab dan kurang handal dalam memberi pelayanan mengakibatkan sering terjadi permasalahan dalam proses retribusi. Sunyoto (2004:16) mengatakan bahwa kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu.

### **Daya Tanggap (*Responsiviness*)**

Setiap instansi penyedia jasa harus memiliki kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat. Instansi harus menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Perlindungan Hidup dan Kehutanan kepada masyarakat Kecamatan Kota Juang belum sepenuhnya baik. Fakta ini dipaparkan oleh warga Kota Juang Ib. Habsah Usman (40) untuk penelitian ini yaitu: “Para petugas lapangan tidak cepat dalam memberikan pelayanan dan juga banyak dari mereka yang masih awam dalam menangani keluhan penerima layanan, jika ada keluhan dari kita para konsumen, para petugas lapangan menyarankan kita untuk menghubungi pihak kantor langsung.” (Hasil Wawancara 16 Maret 2022)

Sebagai pihak pemberi pelayanan jasa, petugas DLHK Kabupaten Bireuen sudah mencoba melakukan yang terbaik demi kepuasan pelanggan penerima jasa. Namun fakta yang terjadi dilapangan malah masih banyak para pekerja yang tidak melakukan tugasnya dengan baik dan menyebabkan proses retribusi berjalan tidak lancar. Penerima jasa sangat memerlukan petugas yang mempunyai respon yang baik saat diajak komunikasi biar tidak ada kesenjangan antara petugas dan penerima jasa. Berikut hasil wawancara dengan Bendahara Bidang Pelayanan dan Retribusi Sampah Nurvita, SE menguatkan pernyataan Kasi Pelayanan dan Retribusi sampah, berikut hasil wawancara dengan Ib. Nurvita, SE (30): “Saya sebagai bendahara tidak melakukan banyak hal dalam perihal memberikan jasa kepada para penerima layanan. Namun selama bekerja saya mendengar keluh kesah penerima jasa tentang kinerja para pemberi jasa, pemberi jasa telat dalam merespon pihak penerima jasa” (Hasil Wawancara 17 Maret 2022).

Hasil Wawancara diatas menunjukkan sikap para petugas dalam memberikan pelayanan. Mereka sering telat dalam merespon pelanggan sehingga banyak pelanggan yang melaporkan ketidakpuasaannya kepada pihak pekerja yang bertugas di Kantor. Karena banyaknya spekulasi yang tidak baik terhadap pekerja lapangan, disini kita juga mewawancarai Iqram Ahmad (28) sebagai petugas lapangan, berikut pernyataannya: “Untuk pemberian jasa, kita petugas akan selalu berusaha secepat mungkin melayani panggilan dari pihak penerima layanan. Tetapi untuk saat ini kami petugas masih belum cepat dalam melayani atau menyelesaikan masalah secepat yang para konsumen inginkan.”(Hasil Wawancara 17 Maret 2022).

Kepuasan penerima layanan adalah tujuan dari setiap instansi pemberi jasa, karena pelangganlah yang menikmati dan mengkonsumsi jasa perusahaan sehingga mereka jugalah yang menentukan baik dan buruknya suatu kualitas pelayanan. Dalam hal menerapkan indikator daya tanggap, DLHK kabupaten Bireuen masih kurang tanggap untuk on time dalam bertugas dan menyebabkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan juga tidak terlaksana dengan baik. Dalam KemenPan No 58 Tahun 2002, juga dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek tersebut.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Dalam memberi pelayanan para petugas harus mampu menumbuhkan kepercayaan para penerima layanan terhadap instansi dan instansi juga harus dapat menciptakan rasa aman bagi para penerima layanan ketika memberikan pelayanan. Dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Kesimpulan ini diambil berdasarkan hasil wawancara dengan warga setempat yang menerima pelayanan.

Morgan & Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

### **Perhatian (*Empaty*)**

Kualitas pelayanan dari aspek empati sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa petugas masih bisa berkomunikasi dengan

warga secara baik, banyak perhatian khusus yang diberikan kepada warga. Sehingga warga merasa senang dan nyaman jika berurusan dengan pihak pemberi jasa pelayanan retribusi. Kondisi ini terlihat dari hasil wawancara dengan dua warga Kota Juang.

Dari hasil informasi dari berbagai informan tersebut, peneliti menyimpulkan penerapan indikator perhatian di DLHK Bireuen telah diterapkan dengan baik oleh segala pihak. Karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting; mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan; mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan; mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan; dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan (Margaretha, 2003:78).

### **Bukti Fisik**

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. Berdasarkan data temuan yang diperoleh selama dilapangan menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif bagi karyawan dan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan kondisi Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang sempit, dalam bekerja karyawan masih ada yang membawa laptop pribadi untuk bekerja karena kekurangan sarana yang disediakan. Bukti pembayaran biaya retribusi juga sering tidak diserahkan kepada para wajib retribusi.

Berdasarkan semua pernyataan diatas, sarana dan prasarana kantor DLHK masing minim tapi untuk sarana penunjang retribusi persampahan secara langsung yang dibutuhkan pihak penerima jasa telah tersedia dengan baik walaupun tidak slengkap. Ada berbagai alat pengangkutan yang disediakan pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen dalam menunjang proses retribusi sampah dilapangan, yaitu: TPA, TPS, Dump Truck, Bulldozer, Truck Tinja dan Gerobak Sampah Dorong.

Untuk menunjang proses pelayanan retribusi persampahan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan berusaha menyediakan berbagai sarana dan prasarana penunjang kegiatan retribusi. Semua sarana dan prasarana disediakan demi kepuasan para penerima jasa layanan.

Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Zeithlm, Parasuraman dan Barry (dalam Tjiptono, 2015:133) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai. KemenPAN No 63 Tahun 2003 juga menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang termasuk didalamnya penyediaan fasilitas pendukung dalam menunjaang proses kelancaran pelayanan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Kota Juang Kabupaten Bireuen maka dari itu, peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian yaitu Keandalan (*reliability*) belum baik. Hal ini disebabkan karena keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang

dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui, tidak adanya informasi tepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan penerima layanan harus menunggu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu; Daya tanggap (*responsiveness*). Dalam hal menerapkan indikator daya tanggap, DLHK kabupaten Bireuen masih kurang tanggap untuk on time dalam bertugas dan menyebabkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan juga tidak terlaksana dengan baik; Jaminan (*assurance*). Kualitas pelayanan dari jaminan sudah baik, dilihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani penerima layanan dan juga petugas selalu menghargai penerima layanan dan terkadang menerima kritikan dan saran dari penerima jasa saat petugas membuat kesalahan yang tak disadari mereka; Perhatian (*empaty*). Kualitas pelayanan dari aspek empati sudah berjalan dengan baik hal ini terlihat dari petugas yang masih bisa memahami kondisi penerima layanan, memberikan pengertian dan perhatian khusus kepada penerima layanan saat mereka membutuhkan, sehingga terkadang penerima jasa merasa aman jika berurusan dengan pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen; dan Bukti fisik (*tangibles*) belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif. Hal ini disebabkan oleh pegawai atau petugas lapangan yang masih belum memberikan bukti pembayaran kepada pelanggan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bireuen Mengenai Pelayanan Retribusi Persampahan di Kecamatan Kota Juang, maka dari itu peneliti menyarankan: Sebaiknya Kepala Bagian Retribusi Pelayanan Persampahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan melakukan pengawasan lapangan untuk memastikan kinerja para petugas lapangan, sehingga jika ada petugas yang tidak disiplin akan segera ditindak untuk diberi sanksi agar jera dan agar penerima layanan aman dari petugas pemberi layanan yang suka bertindak semena-mena dikarenakan sikap tak bertanggung jawab petugas lapangan akan menyebabkan nama instansi buruk di mata masyarakat dan untuk Pemerintahan Kabupaten Bireuen ada baiknya untuk mengalokasikan dana untuk pembangunan Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dikarenakan jika sarana dan prasarana penunjang kerja tidak memadai akan menghambat kinerja para petugas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agustino. 2008. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: APII Bandung dan Puslit KP2W Lemlit UNPAD.
- Agustino. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: APII.
- Alamsyah, D., & Muliawati, R. 2013. *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Brata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Budi, Winarno. 2005. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Cecep, Dani Sucipto. 2012. *Teknologi Pengolahan Daur Ulang Sampah*. Semarang: Gosyen Publishing.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd Princnton. New Jersey: University Press.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Marrus, Stephanie. 2002. *Building the Strategic Plan: Find Analyze, and Present the Right Information*. Wiley. USA.
- Merile S. Grindle (dalam Budi Winarno). 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Moenir.2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Wyckof, 2002, *Prinsip Pemasaran, Edisi Ketujuh, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Alfiandra. 2009. *Kajian Partisipasi Masyarakat yang Melakukan Pengelolaan Persampahan 3R di Kelurahan Ngaliyan dan Kalipancur Kota Semarang*. Tesis.PPs-UNDIP.
- Hodges, S.D., & Klein, K.J. (2001). *Regulating the Costs of Empathy: the Price of Being Human*. Journal of Socio-Economics.
- Peraturan Perundang-undangan Pemerintah Republik Indonesia.UU No. 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Pemerintah Republik Indonesia. UU No 18 Tahun 2008 *Tentang Pengelolaan Sampah*
- Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 15 Tahun 2011 *Tentang Pengelolaan Sampah*.