

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENANGANAN SAMPAH DI KOTA SAMARINDA MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*

Nama : Muhammad Abby Alfariza
NIM : 12201039
Dosen Pembimbing Utama : Budiani Fitria Endrawati, S.T.P., M.T.
Dosen Pembimbing Pendamping : Christopher Davito Prabandewa Hertadi,
S.Si., M.T.

ABSTRAK

Berdasarkan observasi, kondisi timbulan sampah di Kota Samarinda menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang membuang sampah di luar jam pembuangan yang ditetapkan dan tidak pada tempat yang disediakan. Akibatnya, sampah yang menumpuk di sekitar Tempat Pembuangan Sampah (TPS) meluber dan mengalir hingga ke jalan. Jika kondisi ini tidak segera ditangani, maka akan muncul masalah seperti bau tidak sedap, gangguan kesehatan, pencemaran tanah dan udara, serta potensi banjir. Pengelolaan sampah yang buruk bisa berdampak buruk bagi masyarakat, mulai dari aspek kesehatan hingga estetika dan risiko banjir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Samarinda terhadap penanganan sampah dan mengidentifikasi dimensi yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Metode *Service Quality* digunakan karena mampu mengevaluasi kualitas layanan dalam berbagai aspek (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Metode ini memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi dan harapan masyarakat dalam pengelolaan sampah. Hasilnya, tingkat kepuasan masyarakat Kota Samarinda berada pada nilai 1,28 yang menunjukkan kepuasan secara umum, meskipun masih ada beberapa keluhan yang belum terselesaikan dengan baik. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah *Responsiveness* dengan nilai tertinggi, yaitu 1,64

Kata Kunci : Kepuasan masyarakat, *Service Quality*, Kota Samarinda