

*LAPORAN PENELITIAN*

Kluster Penelitian  
Dasar Interdisipliner

**HUBUNGAN KINERJA KSM PONDOK MIRI ASRI DENGAN  
KEPUASAAN MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN  
SAMPAH DI KECAMATAN SUNGGAL  
KABUPATEN DELI SERDANG  
(Studi pada Penerapan Posdaya Masjid)**



**Peneliti:**

**Zuhrina Aidha, S.Kep, M.Kes (Ketua)  
Delfriana Ayu A. SST, M.Kes (Anggota)**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT (LP2M)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

## IDENTITAS PENELITI

<b>Ketua :</b>	<b>Anggota:</b>
<b>Nama: Zuhrina Aidha, S.Kep, M.Kes</b>	<b>Nama: Delfriana Ayu A.SST, M.Kes</b>
<b>NIP/NIDN: 1100000084 /0121078703</b>	<b>NIP/NIDN: 1100000083/1310128801</b>
<b>Id Peneliti: 012107870311343</b>	<b>Id Peneliti: 131012880111001</b>
<b>Pangkat/Gol: Penata Muda Tk I/III/b</b>	<b>Pangkat/Gol: Penata Muda Tk I/III/b</b>
<b>Jabatan Fungsional: Asisten Ahli</b>	<b>Jabatan Fungsional: Asisten Ahli</b>
<b>Bidang Keahlian: Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku</b>	<b>Bidang Keahlian: Kesehatan Reproduksi</b>
<b>Email: <a href="mailto:zuhrinaaidha@uinsu.ac.id">zuhrinaaidha@uinsu.ac.id</a></b>	<b>Email: <a href="mailto:Delfrianaayu@uinsu.ac.id">Delfrianaayu@uinsu.ac.id</a></b>
<b>Id Sinta: 6030126</b>	<b>Id Sinta:</b>
 <p>The screenshot displays a profile for Zuhrina Aidha at Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. It includes her SINTA ID (6030126) and lists her research subjects as 'Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku'.</p>	

## LEMBAR PENGESAHAN

- 1 a. Judul Penelitian : Hubungan Kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang (Studi Pada Penerapan Posdaya Masjid)
- b. Kluster Penelitian : Penelitian Dasar Interdisipliner
- c. Bidang Keilmuan : Kesehatan Masyarakat
- d. Kategori : Kelompok
- 2 Peneliti : a. Zuhrina Aidha, S.Kep, M.Kes (Ketua)  
b. Delfriana Ayu A. SST, M.Kes (Anggota)
- 3 ID Peneliti : 012107870311343 (Ketua)  
131012880111001 (Anggota)
- 4 Unit Kerja : Fakultas Kesehatan Masyarakat UINSU Medan
- 5 Waktu Penelitian : 5 s/d 6 bulan 2019
- 6 Lokasi Penelitian : Kecamatan Sunggal, Kabupaten Deli Serdang
- 7 Biaya Penelitian : Rp. 40.890.000,00  
Terbilang:  
Empat Puluh Juta Delapan Ratus Sembilan Puluh Ribu

Medan, November 2019

Disahkan oleh Ketua  
Lembaga Penelitian dan Pengabdian  
kepada Masyarakat (LP2M) UIN  
Sumatera Utara Medan

Peneliti,  
Ketua

**Prof. Dr. Pagar, M.Ag.**  
NIP. 195812311988031016

  
**Zuhrina Aidha, S.Kep, M.Kes**  
NIB. 1100000084

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Zuhrina Aidha, S.Kep, M.Kes

Jabatan : Dosen

Unit Kerja : Fakultas Kesehatan Masyarakat

Alamat : Jl. IAIN No. 1 Medan

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Judul penelitian “Hubungan Kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang (Studi Pada Penerapan Posdaya Masjid)” merupakan karya orisinal saya.
2. Jika di kemudian hari ditemukan fakta bahwa judul, hasil atau bagian dari laporan penelitian saya merupakan karya orang lain dan/atau plagiasi, maka saya akan bertanggung jawab untuk mengembalikan 100% dana hibah penelitian yang telah saya terima, dan siap mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, Nopember 2019

Yang Menyatakan,



**Zuhrina Aidha, S.Kep, M.Kes**

NIB. 1100000084

## Abstrak

Tingginya perilaku masyarakat yang menggunakan barang-barang yang menghasilkan sampah menjadi tidak terkendali. Selain menambah debit sampah setiap harinya juga akan menambah masalah bagi kesehatan masyarakat di dunia. Menyerahkan sepenuhnya pengelolaan sampah kepada pemerintah tidak akan efektif mengingat jumlah sampah dunia terus bertambah mencapai 2,2 miliar ton per tahun. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 tahun 2016 pasal 5 tentang pedoman penyelenggaraan program Indonesia Sehat dengan pendekatan keluarga dilaksanakan untuk memperkuat fungsi Puskesmas. Oleh karena itu, Himpunan Jamaah Ar-Ridho Sei Semayang melalui program Posdaya Masjid mendirikan KSM Pondok Miri Asri untuk mengatasi masalah sampah di Kecamatan Sunggal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja KSM Pondok Miri Asri, kepuasan masyarakat, serta hubungan kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat dalam mengelola sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*. Informan dalam penelitian ini adalah petugas kecamatan Sunggal, petugas Desa Sei Semayang, ketua Badan Kemakmuran Masjid Ar-Ridho, dan masyarakat. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 orang, yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan tetap KSM Pondok Miri Asri. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat.

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Sunggal dengan nilai sig  $<0.05$ . skor ini menyatakan adanya hubungan positif antara kinerja dengan kepuasan. Kesimpulannya ada hubungan yang signifikan antara kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan masyarakat di Kecamatan Sunggal.

**Kata kunci : kepuasan, kinerja, KSM, UKBM, sampah**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah robbil alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat dan karuniaNya segala kegiatan tahapan didalam penelitian sejak mulai menyusun proposal, mengusulkan proposal ke Kementerian Agama melalui LP2M (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat), survey awal, analisis data hingga menyusun laporan dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini melibatkan banyak pihak, untuk itu dalam kesempatan ini ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Prof. Dr. Saidurahman, M.Ag; memberikan kesempatan dan dukungan yang besar terhadap dosen untuk mengembangkan ilmu melalui kegiatan penelitian.
2. Kementerian Agama Republik Indonesia yang telah memberikan dukungan dalam bentuk dana hibah penelitian BOPTN tahun 2019.
3. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UIN SU Medan yang memberikan dukungan saran dan perbaikan selama proses pengajuan dan seleksi proposal hingga pelaporan hasil penelitian.
4. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bapak Dr. Azhari Akmal Tarigan, M.Ag, atas ijin dan dukungannya untuk melaksanakan penelitian ini.
5. Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Ibu Fauziah Nasution, M.Psi yang memberikan ijin dan dukungan penuh kepada dosen di lingkungan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat.

6. Camat Kecamatan Sunggal yang memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini.
7. Kepala Desa Sei Semayang yang bersedia diwawancarai dalam proses penelitian ini.
8. Pimpinan kepengurusan KSM Pondok Miri Asri yang sudah banyak membantu memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.
9. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat dan dorongan sehingga peneliti mampu melaksanakan penelitian dengan baik.
10. Responden dan informan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas sikap kooperatif dan umpan balik yang diberikan.
11. Seluruh rekan dosen dan staf di Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN SU Medan.

Akhir kalam, semoga laporan penelitian ini memberikan manfaat kepada banyak pihak khususnya penulis, pembaca, responden penelitian dan pihak lainnya. Penulisan laporan penelitian ini masih banyak kesalahan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu koreksi dan masukan diperlukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Medan, Oktober 2019  
Tim Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Pengesahan</b>	li
<b>Surat Pernyataan</b>	lii
<b>Abstrak</b>	Iv
<b>Kata Pengantar</b>	Vii
<b>Daftar Isi</b>	Viii
<b>BAB I. Pendahuluan</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
<b>BAB II. Tinjauan Pustaka</b>	<b>7</b>
A. Kajian Teori	7
1. Sampah dan Permasalahannya	7
2. Metode Pengelolaan Sampah	11
3. Unit Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM)	14
4. Kinerja	20
5. Kepuasan	21
6. Kerangka Teori	25
7. Kerangka Konsep	26
8. Hipotesis Penelitian	26
B. Penelitian Terdahulu	26



<b>BAB III. Metode Penelitian</b>	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Teknik Penetapan Responden	28
C. Teknik Analisa Data	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	46
<b>BAB V. PENUTUP</b>	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
<b>Daftar Pustaka</b>	51
<b>Lampiran</b>	55

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sampah sampai saat ini masih menjadi masalah besar bagi masyarakat di seluruh dunia. Penggunaan barang-barang penghasil sampah yang tidak terkendali, ditambah dengan lokasi yang kurang untuk menampung sampah dari masyarakat menambah berat masalah dan dampak yang ditimbulkan oleh sampah. Masyarakat di Indonesia masih menyerahkan sepenuhnya pengelolaan sampah kepada pemerintah.

Dunia memperkirakan Produksi sampah di perkotaan terus naik dan akan mencapai 2,2 miliar ton per tahun pada 2025. Hal ini terungkap dalam berita Program Lingkungan PBB (UNEP) yang dirilis Rabu (6/11). Mengutip data Bank Dunia, berita UNEP menyebutkan, saat ini, volume sampah dunia telah mencapai 1,3 miliar ton per tahun. Volume ini diperkirakan mencapai 2,2 miliar ton pada 2025, menimbulkan ancaman kesehatan serta pencemaran lingkungan. Dunia dituntut untuk segera beraksi untuk mengatasi krisis sampah ini.

Ancaman dari buruknya pengelolaan sampah ini terutama terjadi di negara berpendapatan rendah dimana pengumpulan sampah kurang dari 50%. Tumpukan sampah biasanya terlihat di sepanjang aliran sungai. Di Jakarta, tumpukan sampah di pintu air Manggarai sudah menjadi pemandangan sehari-hari.

Pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin cepat, urbanisasi dan pembangunan ekonomi, menghasilkan semakin banyak sampah, sehingga tantangan untuk mengelolanya semakin besar. Tren ini akan berlanjut hingga 2030, saat kelas menengah dunia tumbuh dari 2 miliar ke 4,9 miliar. Konsumen kelas menengah memerlukan produk yang makin canggih dan banyak mengonsumsi sumber daya. Jika sistem pengelolaan sampah publik tidak mampu mengimbangi pertumbuhan penduduk dan ekonomi perkotaan, sampah akan memicu masalah kesehatan dan lingkungan.

Penanganan sampah adalah salah satu layanan publik yang paling rumit dan memerlukan biaya besar bahkan saat sistem ini telah berjalan dengan baik. Kegagalan mengelola sampah akan mengancam kebutuhan manusia yang lain seperti air bersih, udara bersih dan pangan yang sehat dan aman karena sampah adalah sumber berbagai penyakit. Kegagalan tata kelola sampah juga merugikan penduduk miskin karena sampah seringkali dibuang di lokasi kumuh yang menjadi tempat tinggal mereka. Di negara berkembang, masyarakat miskin juga menghadapi pilihan pahit antara kelaparan atau bekerja sebagai pemungut sampah.

Jakarta misalnya, banyak kita jumpai keluarga (suami beserta istri dan anak-anak mereka) yang hidup dalam gerobak. Mereka memperoleh penghasilan dari mengumpulkan sampah di jalanan dan di lingkungan yang kotor dan berpolusi. Jutaan pemungut sampah di negara berkembang harus mengabaikan risiko kesehatan untuk menghidupi keluarga mereka. Mereka berisiko terpapar pencemaran timbel, merkuri, sampah-sampah yang menimbulkan infeksi yang datang dari fasilitas kesehatan dan sampah elektronik.

Sampah merupakan suatu bahan yang terbuang atau dibuang dari suatu sumber hasil aktivitas manusia maupun proses-proses alam yang dipandang tidak mempunyai nilai ekonomi, bahkan dapat mempunyai nilai ekonomi yang negatif karena dalam penanganannya baik untuk membuang atau membersihkannya memerlukan biaya yang cukup besar.

Masalah sampah berbanding lurus dengan jumlah penduduk. Semakin banyak jumlah penduduk di suatu daerah maka akan semakin banyak pula sampah yang menumpuk. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (LHK) mencatat tonase sampah di Indonesia terbilang tinggi yang mencapai 65 juta ton per tahun. Jakarta sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia menghadapi persoalan kesehatan sampah yang diproduksi setiap hari oleh masyarakat sehingga memerlukan penanganan serius. Pada Tahun 2007, volume timbunan sampah di DKI Jakarta mencapai 27.966 m<sup>3</sup>/hari (6.000 ton/hari) dengan peningkatan rata-rata 5% setiap tahun. Pada tahun 2001, volume sampah diperkirakan akan mencapai 6.896 ton/hari dan pada

tahun 2025 bisa mencapai 8.210 ton/hari. Penyumbang sampah terbesar di Jakarta adalah rumah tangga (52,7 %).<sup>3,4</sup> Lahan Tempat Pembuangan Akhir (TPA) sampah yang makin terbatas menimbulkan berbagai masalah antara lain kesulitan menentukan wilayah TPA masing-masing pemerintah daerah. Seperti terjadi pada Pemda DKI, ketika warga Bojong menolak wilayahnya dijadikan lahan TPA, yang menimbulkan konflik antara Pemda dan masyarakat Bojong. Penerapan teknologi yang digunakan di TPA juga masih banyak menimbulkan masalah. Tragedi longsor sampah di TPA Leuwigajah Bandung tahun 2005, akibat penerapan sistem sanitary landfill yang tidak sesuai. Tahun 2006, gunung sampah di TPA Bantar Gebang Bekasi yang longsor dan mengakibatkan 3 orang tewas.

Dalam kitab suci Al-Qur'an Allah telah berfirman dalam surat Al-Hadid [57]: 22 berikut ini:

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِّن قَبْلِ

أَنْ نَّبْرَاهَا ۗ إِنَّ ذَٰلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ﴿٢٢﴾

Artinya : Tiada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan telah tertulis dalam kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum Kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah.

Ayat di atas menyebutkan bahwa bencana yang ada sangkut pautnya dengan ulah tangan manusia. Disini terdapat hubungan sebab akibat antara tingkah laku manusia dengan bencana alam yang terjadi dalam sebuah lingkungan. Dalam hal ini perilaku masyarakat yang buruk tentang membuang sampah dapan menyebabkan bencana alam. Misalnya, membuang sampah di sungai dapat menyebabkan banjir, membuang sampah sembarangan dapat menyebabkan penyakit, dan lain sebagainya.

Kondisi ini memaksa pemerintah berfikir keras untuk menanggulangi masalah sampah dari segala sisi baik metode pengelolannya yang efektif, aman, sehat, ramah lingkungan dan ekonomis, maupun ketersediaan tempat penampungan sampah yang memadai. Pemerintah telah menetapkan berbagai cara untuk

mengatasi masalah kesehatan terutama pengelolaan sampah dengan cara bekerjasama dengan berbagai pihak. Membentuk Unit Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) merupakan salah satu cara mengatasi masalah kesehatan di Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 tahun 2016 pasal 5 tentang pedoman penyelenggaraan program indonesia sehat dengan pendekatan keluarga dilaksanakan untuk memperkuat fungsi Puskesmas dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di tingkat pertama di wilayah kerjanya. Berdasarkan peraturan di atas masyarakat dibebaskan untuk membentuk UKBM untuk mengatasi masalah kesehatan di Indonesia.

Masalah sampah bukan hanya sudah menjadi masalah bersama. Bukan hanya pemerintah namun juga tempat ibadah sudah selayaknya memperhatikan dan memberi solusi terhadap penyelesaian masalah sampah. Dalam agama islam sebuah hadis menyebutkan bahwa “kebersihan sebagian dari iman” berangkat dari hadis tersebut Himpunan Jamaah Masjir Ar-Ridho (HIJMAR) Desa Sei Semayang Kecamatan Sunggal membentuk program penanggulangan sampah untuk masyarakat Kecamatan Sunggal yang dijalankan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) Pondok Miri Asri. Program tersebut merupakan penerapan Pos Pemberdayaan (POSDAYA) berbasis Masjid atau yang dikenal dengan Posdaya Masjid.

Volume sampah di Kecamatan Sunggal, Kabupaten Deli Serdang mencapai 1 540,665 Ton/Tahun merupakan jumlah yang besar dan beresiko menimbulkan masalah jika pengelolaan sampah tidak maksimal. Berdasarkan masalah yang ada dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kemenkes, masyarakat di Kecamatan Sunggal menjalankan Posdaya Masjid yang dijalankan oleh KSM Pondok Miri Asri yang berfokus untuk mengatasi masalah sampah di lingkungan masyarakat Kecamatan Sunggal.

Kelompok swadaya masyarakat (KSM) Pondok Miri Asri (PMA) yang dibentuk masyarakat Kecamatan Sunggal sebagai bagian dari program Badan Kemakmuran Masjid (BKM) Ar-Ridho Desa Sei Semayang Kecamatan Sunggal telah beroperasi sejak tahun 2014.

Sampai dengan saat ini KSM PMA sudah melayani lebih dari 100 pelanggan baik rumah tangga maupun perusahaan/industri. Kegiatan yang dilakukan KSM PMA diantaranya adalah pengutipan sampah dilakukan 2 (dua) kali dalam seminggu, pemilahan sampah, pembuatan pupuk organik, dan tabungan sampah. Meski sudah berjalan kurang lebih 4 tahun namun masih banyak kendala dan belum bisa mengcover masyarakat yang lebih luas. Sehingga peneliti ingin mengetahui hubungan kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan kepuasan masyarakat dalam mengelola sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kinerja KSM Pondok Miri Asri dalam mengelola sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja KSM Pondok Miri Asri?
- 3) Bagaimana hubungan kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan kepuasan masyarakat dalam mengelola sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang sudah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk

- 1) Menganalisis kinerja kelompok swadaya masyarakat pondok miri asri dan kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Sunggal.
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja KSM PMA dalam menangani pengelolaan sampah di Kecamatan Sunggal.
- 3) Mengidentifikasi hubungan kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Sunggal.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada:

1. KSM Pondok Miri Asri, sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja pekerja dan kepuasan pelanggan.
2. Masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai kinerja serta bentuk kegiatan KSM Pondok Miri Asri.
3. Penelitian lebih lanjut. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat atau UKBM.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan penelitian ini memuat tiga bagian yaitu bagian awal, bagian isi dan bagian akhir. Bagian awal dalam penelitian ini terdiri dari BAB I. dalam bab ini berisi hal yang melatarbelakangi dilaksanakannya penelitian ini. Selain itu, membahas tentang rumusan masalah dan manfaat yang bisa didapat dari hasil penelitian ini.

Bagian isi memuat BAB II dan BAB III. BAB II merupakan tinjauan kepustakaan yang memuat segala informasi tentang pengelolaan sampah, jenis sampah, teori tentang kinerja dan kepuasan, dan kerangka teori serta kerangka konsep. BAB ini juga membahas tentang kajian integrasi keislaman yang ada hubungannya dengan penelitian. Dalam BAB III memuat metodologi penelitian. Jenis penelitian, pemilihan sampel dan informan, waktu dan tempat, metode pengumpulan data dan metode analisis data dibahas dalam BAB III.

Bagian akhir dalam laporan penelitian ini terdiri dari BAB IV dan BAB V. BAB IV berisi seluruh hasil penelitian dan hal-hal yang ditemukan dalam penelitian. BAB ini juga mengandung pembahasan berdasarkan penelitian sebelumnya. BAB V berisi kesimpulan dan saran.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

#### 1. Sampah dan Permasalahannya

Perilaku masyarakat dalam membuang sampah masih menjadi masalah bagi negara-negara yang ada di dunia ini bahkan di Indonesia. Banyak bencana terjadi akibat membuang sampah sembarangan. Dalam Al-Qur'an Allah SWT telah berfirman:

وَمَا أَصَابَكُمْ مِّنْ مُّصِيبَةٍ فَبِمَا كَسَبَتْ أَيْدِيكُمْ وَيَعْفُوا عَنْ كَثِيرٍ ﴿٢٠٠﴾

Artinya: Dan apa saja musibah yang menimpa kamu Maka adalah disebabkan oleh perbuatan tanganmu sendiri, dan Allah memaafkan sebagian besar (dari kesalahan-kesalahanmu).

Bahkan Allah SWT sudah menyebutkan bahwa nantinya akan ada kerusakan di muka bumi ini yang disebabkan oleh perilaku manusia yang tidak baik, dalam hal ini adalah perilaku membuang sampah tidak pada tempatnya, dan pengelolaan sampah yang kurang maksimal. Bencana banjir, pencemaran lingkungan, penyakit akibat sampah, dan banyak lagi masalah yang disebabkan oleh sampah.

Sampah adalah barang yang dianggap sudah tidak terpakai dan dibuang oleh pemilik/pemakai sebelumnya, tetapi bagi sebagian orang masih bisa dipakai jika dikelola dengan prosedur yang benar (Panji Nugroho, 2013). Sampah juga dihasilkan dari berbagai sumber. Bisa dari rumah tangga, industri, dan jalanan. Karena sebahagian orang menganggap sampah adalah barang tidak berguna sehingga masyarakat tidak mengetahui bahwa masih ada sampah yang masih bisa dipergunakan kembali.

Sampah menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, definisi sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat. Kemudian dalam Peraturan Pemerintah No.81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga dijelaskan lagi tentang definisi sampah rumah tangga adalah sampah yang berasal dari kegiatan sehari-hari dalam rumah



tangga yang tidak termasuk tinja dan sampah spesifik. Sampah sejenis sampah rumah tangga adalah sampah rumah tangga yang berasal dari kawasan komersial, kawasan industri, kawasan khusus, fasilitas sosial, fasilitas umum, dan/atau fasilitas lainnya.

Jenis-jenis sampah dapat digolongkan menjadi beberapa jenis. Panji Nugroho dalam bukunya telah membagi jenis-jenis sampah dalam beberapa jenis, antara lain:

1. Berdasarkan sumbernya
  - a. Sampah alam: Yaitu sampah yang ada oleh proses alam yang dapat di daur ulang alami, seperti halnya daun-daunan kering di hutan yang terurai menjaditanah . Di luar kehidupan liar, sampah-sampah ini dapat menjadi masalah, misalnya daun-daun kering di lingkungan pemukiman.
  - b. Sampah manusia: Sampah manusia (human waste) adalah istilah yang biasa digunakan terhadap hasil-hasil pencernaan manusia, seperti feses dan urin. Sampah manusia dapat menjadi bahaya serius bagi kesehatan karena dapat digunakan sebagai vektor (sarana perkembangan) penyakit yang disebabkan virus dan bakteri. Salah satu perkembangan dalam mengurangi penularan penyakit melalui sampah manusia dengan cara hidup yang higienis dan sanitasi. Termasuk didalamnya adalah perkembangan teori penyaluran pipa (plumbing).
  - c. Sampah konsumsi: merupakan sampah yang dihasilkan oleh manusia(pengguna barang), dengan kata lain adalah sampah hasil konsumsi sehari-hari. Ini adalah sampah yang umum, namun meskipun demikian, jumlah sampah kategori ini masih jauh lebih kecil dibandingkan sampah-sampah yang dihasilkan dari proses pertambangan dan industri.
  - d. Sampah Industri: adalah bahan sisa yang dikeluarkan akibat proses proses industri. Sampah yang dikeluarkan dari sebuah industri dengan jumlah yang besar dapat dikatakan sebagai limbah.

Berikut adalah gambaran dari limbah yang berasal dari beberapa industri, yaitu : 1) Limbah industri pangan (makanan), sebagai contoh yaitu hasil ampas makanan sisa produksi yang dibuang dapat menimbulkan bau dan polusi jika pembuangannya tidak diberi perlakuan yang tepat. 2) Limbah Industri kimia dan bahan bangunan, sebagai contoh industri pembuat minyak pelumas (OLI) dalam proses pembuatannya membutuhkan air skala besar, mengakibatkan pula besarnya limbah cair yang dikeluarkan ke lingkungan sekitarnya. air hasil produksi ini mengandung zat kimia yang tidak baik bagi tubuh yang dapat berbahaya bagi kesehatan. 3) Limbah industri logam dan elektronika, bahan buangan seperti serbuk besi, debu dan asap dapat mencemari udara sekitar jika tidak ditangani dengan cara yang tepat.

2. Berdasarkan sifatnya
  - a. Sampah organik: yaitu sampah yang mudah membusuk seperti sisa makanan, sayuran, daun-daun kering, dan sebagainya. Sampah ini dapat diolah lebih lanjut menjadi kompos.
  - b. Sampah anorganik: yaitu sampah yang tidak mudah membusuk, seperti plastik wadah pembungkus makanan, kertas, plastik mainan, botol dan gelas minuman, kaleng, kayu, dan sebagainya. Sampah ini dapat dijadikan sampah komersil atau sampah yang laku dijual untuk dijadikan produk lainnya. Beberapa sampah anorganik yang dapat dijual adalah plastik wadah pembungkus makanan, botol dan gelas bekas minuman, kaleng, kaca, dan kertas.
3. Berdasarkan bentuknya
  - a. Sampah padat Sampah padat adalah segala bahan buangan selain kotoran manusia, urine dan sampah cair. Dapat berupa sampah dapur, sampah kebun, plastik, metal, gelas dan lain-lain. Menurut bahannya sampah ini dikelompokkan menjadi sampah organik dan sampah anorganik. Berdasarkan kemampuan diurai oleh alam (biodegradability), maka dapat dibagi lagi menjadi: 1) Biodegradable Yaitu sampah yang dapat diuraikan secara sempurna oleh proses biologi baik

aerob (menggunakan udara/terbuka) atau anaerob (tidak menggunakan udara/tertutup), seperti sampah dapur, sisa-sisa hewan, sampah pertanian dan perkebunan. 2). Non-biodegradable Yaitu sampah yang tidak bisa diuraikan oleh proses biologis, yang dapat dibagi lagi menjadi: (a) Recyclable yaitu sampah yang dapat diolah dan digunakan kembali karena memiliki nilai secara ekonomi seperti plastik, kertas, pakaian dan lain-lain. (b) Non-recyclable yaitu sampah yang tidak memiliki nilai ekonomi dan tidak dapat diolah atau diubah kembali seperti tetra packs(kemasan pengganti kaleng), carbon paper, thermo coal dan lain-lain.

- b. Sampah cair Sampah cair adalah bahan cairan yang telah digunakan dan tidak diperlukan kembali dan dibuang ke tempat pembuangan sampah. 1) Limbah hitam yaitu sampah cair yang dihasilkan dari toilet. Sampah ini mengandung patogen yang berbahaya. 2) Limbah rumah tangga seperti sampah cair yang dihasilkan dari dapur, kamar mandi dan tempat cucian. Sampah ini mungkin mengandung senyawa patogen.

Penumpukan sampah yang terjadi dipengaruhi oleh beberapa faktor, beberapa diantaranya adalah kurangnya lahan baik rumah tangga maupun industri untuk mengolah sampah, dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengolahan sampah. Volume sampah yang semakin bertambah setiap harinya menyebabkan berlebihnya kapasitas tempat pembuangan akhir (TPA) untuk menampung sampah tersebut.

Soemirat (2009), menyatakan bahwa kuantitas dan kualitas sampah sangat dipengaruhi oleh berbagai kegiatan dan taraf hidup masyarakat. Beberapa faktor penting yang mempengaruhi sampah antara lain:

- a. Jumlah penduduk. Bahwa dengan semakin banyak penduduk, maka akan semakin banyak pula sampah yang dihasilkan oleh penduduk.
- b. Keadaan sosial ekonomi. Semakin tinggi keadaan sosial ekonomi masyarakat, semakin banyak pula jumlah per kapita

sampah yang dibuang tiap harinya. Kualitas sampahnya pun semakin banyak yang bersifat non organik atau tidak dapat membusuk. Perubahan kualitas sampah ini, tergantung pada bahan yang tersedia, peraturan yang berlaku serta kesadaran masyarakat akan persoalan persampahan.

- c. Kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi akan menambah jumlah maupun kualitas sampah, karena pemakaian bahan baku yang semakin beragam, cara 12 pengepakan dan produk manufaktur yang semakin beragam dapat mempengaruhi jumlah dan jenis sampahnya.

Beberapa negara di dunia memiliki masalah sampah yang cukup serius, seperti halnya China yang saat ini sedang fokus mengatasi masalah sampah. NASA menyebutkan dalam sebuah artikel bahwa telah terjadi penumpukan sampah yang membentuk pulau di negara Amerika, Kepulauan Karibia, Cile, Brazil dan Australia.

## **2. Metode Pengelolaan Sampah**

Pengelolaan sampah merupakan pekerjaan yang kompleks, melibatkan berbagai aspek dan lapisan masyarakat. Dalam mengelola sampah memiliki prinsip yang dikenal dengan 5M berikut ini:

- a. Mengurangi (Reduce) mengurangi penggunaan barang-barang habis pakai yang dapat menimbulkan sampah. Karena semakin banyak barang terbuang maka akan semakin banyak sampah.
- b. Menggunakan kembali (Reuse) Mengusahakan untuk mencari barang-barang yang bisa dipakai kembali, dan menghindari pemakaian barang-barang yang sekali pakai guna memaksimalkan umur suatu barang.
- c. Mendaur ulang (Recycle) Selain mencari barang yang dapat dipakai kembali, dapat pula mencari barang yang dapat didaur ulang. Sehingga barang tersebut dapat dimanfaatkan bukan menjadi sampah.
- d. Mengganti (Replace) Metode ini dapat dilakukan dengan melakukan pengamatan disekitar. Ganti barang sekali pakai

dengan barang yang lebih tahan lama, serta menggunakan barang yang ramah lingkungan.

- e. Menghargai (Respect) Metode ini menggunakan rasa kecintaan pada alam, sehingga akan menimbulkan sikap bijaksana sebelum memilih.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, pengelolaan sampah didefinisikan sebagai kegiatan yang sistematis, menyeluruh dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan sampah dan penanganan sampah. Kegiatan pengurangan sampah meliputi (a) Pembatasan timbulan sampah; (b) Pendaauran ulang sampah; (c) Pemanfaatan kembali sampah. Sedangkan kegiatan penanganan sampah meliputi (a) Pemilahan dalam bentuk pengelompokan dan pemisahan sampah sesuai dengan jenis, jumlah, dan/atau sifat sampah; (b) pengumpulan dalam bentuk pengambilan dan pemindahan sampah dari sumber sampah ke tempat penampungan sementara atau tempat pengolahan sampah terpadu; (c) pengangkutan dalam bentuk membawa sampah dari sumber dan/atau dari tempat penampungan sampah sementara atau dari tempat pengolahan sampah terpadu menuju ke tempat pemrosesan akhir; (d) pengolahan dalam bentuk mengubah karakteristik, komposisi, dan jumlah sampah; dan/atau (e) pemrosesan akhir sampah dalam bentuk pengembalian sampah dan/atau residu hasil pengolahan sebelumnya ke media lingkungan secara aman.

Peraturan Pemerintah No.81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga dikatakan bahwa setiap orang wajib melakukan pengurangan sampah dan penanganan sampah. Selain perorangan, produsen juga wajib melakukan pembatasan timbulan sampah dengan cara: (a) Menyusun rencana dan/atau program pembatasan timbulan sampah sebagai bagian dari usaha atau kegiatannya. (b) Menghasilkan produk dengan menggunakan kemasan yang mudah diurai oleh proses alam dan yang menimbulkan sampah sesedikit mungkin.

Menurut Pasal 12 (1) UUPS, setiap orang diwajibkan melakukan pengelolaan sampah dengan cara atau metode yang berwawasan lingkungan. Dengan 3R atau pengolahan pupuk kompos

organik mereka bisa mengolah sampah rumah tangga tadi menjadi usaha rumahan atau usaha kelompok masyarakat (UKM). Caranya yaitu dengan menerapkan sistem pemilahan sampah organik dan anorganik dengan membuat tempat sampah yang khusus untuk sampah organik dan anorganik pada setiap rumah warga. Dengan terlebih dahulu menyampaikan apa saja jenis sampah organik dan anorganik rumah tangga. Metode tersebut disampaikan oleh Daniel (2009) dengan 3R, yaitu:

1. *Reduce* (mengurangi sampah) dalam arti tidak membiarkan tumpukan sampah yang berlebihan. Mengurangi sampah dengan mengurangi pemakaian barang atau benda yang tidak terlalu kita butuhkan, Misalnya : Kurangi pemakaian kantong plastic. Biasanya sampah rumah tangga yang paling sering di jumpai adala sampah dari kantong plastic yang dipakai sekali lalu dibuang. Padahal, plastic adalah sampah yang perlu ratusan tahun (200-300 tahun) untuk terurai kembali. Karena itu, pakailah tas kain yang awet dan bisa dipakai berulang-ulang.
2. *Reuse* (menggunakan kembali sisa sampah yang bisa digunakan). Memakai dan memanfaatkan kembali barang-barang yang sudah tidak terpakai menjadi sesuatu yang baru. Sampah rumah tangga yang bisa digunakan untuk dimanfaatkan seperti: koran bekas, kardus bekas susu, kaleng susu, wadah sabun lulur, dsb. Barang-barang tersebut dapat dimanfaatkan sebaik mungkin misalnya diolah menjadi tempat untuk menyimpan tusuk gigi atau cottonbut. Selain itu barang-barang bekas tersebut dapat dimanfaatkan oleh anak-anak, misalnya memanfaatkan buku tulis lama jika masih ada lembaran yang kosong bisa dipergunakan untuk corat coret, buku-buku cerita lama dikumpulkan untuk perpustakaan mini di rumah untuk mereka dan anak-anak sekitar rumah. Itu juga salah satu cara pemanfaatan sampah rumah tangga.
3. *Recycle* (mendaur ulang). Mendaur ulang kembali barang lama menjadi barang baru. sampah organik bisa di manfaatkan sebagai pupuk dan sampah anorganik bisa di daur ulang

menjadi sesuatu yang bisa di gunakan kembali contohnya: mendaur ulang kertas yg tidak di gunakan menjadi kertas kembali, botol plastik bisa di sulap menjadi tempak alat tulis, plastik detergen, susu, bisa di jadikan tas cantik, dompet, dll.

### **3. Unit Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM)**

UKBM (Upaya Kesehatan Bersumberdaya Manusia) adalah salah satu wujud nyata peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan. Hal ini disebabkan kesehatan bukan semata-mata tanggung jawab pemerintah atau lembaga kesehatan lainnya tetapi juga merupakan tanggung jawab masyarakat bahkan tanggung jawab setiap orang. Kondisi ini ternyata mampu memacu munculnya berbagai bentuk UKBM lainnya seperti Polindes, POD (pos obat desa), Pos UKK (pos upaya kesehatan kerja), TOGA (taman obat keluarga), dana sehat, dll.

Tujuan dibentuknya UKBM antara lain:

- a) Meningkatkan jumlah dan mutu UKBM.
- b) Meningkatkan kemampuan pemimpin/Toma dalam merintis dan mengembangkan UKBM.
- c) Meningkatkan kemampuan masyarakat dan organisasi masyarakat dalam penyelenggaraan UKBM.
- d) Meningkatkan kemampuan masyarakat dan organisasi masyarakat dalam menggali, menghimpun dan mengelola pendanaan masyarakat utk menumbuhkembangkan UKBM.

Bentuk upaya kesehatan bersumber daya masyarakat yang lain adalah sebagai berikut:

- a. Suatu karya bhakti Hasuda (SBH) merupakan bentuk partisipasi generasi muda khususnya pramuka dalam bidang kesehatan.
- b. Upaya Kesehatan Gizi Masyarakat Desa (UKGMD), merupaka wujud peran serat masyarakat dalam bidang kesehatan gigi dan mulut.
- c. Pemberantasan Penyakit Menular melalui pendekatan pembangunan kesehatan masyarakat desa(P2M-PKMD) merupakan bentuk peran serta masyarakat dalam

penanggulangan penyakit menular yang banyak di derita penduduk setempat.

- d. Desa percontohan kesehatan lingkungan (DPKL), merupakan wujud peran serta masyarakat dalam program menyediakan air bersih dan perbaikan lingkungan pemukiman. Melalui kegiatan ini diharapkan cukupan penyediaan air bersih dan rumah sehat menjadi semakin tinggi.
- e. Pos kesehatan pondok pesantren (Poskestren), merupakan wujud partisipasi masyarakat pondok pesantren dalam bidang kesehatan. Biasanya dalam poskestren ini muncul kegiatan, antara lain pos obat pondok pesantren (POP), santri hasada ( kader kesehatan di kalangan santri), pusat informasi kesehatan di pondok pesantren, dan upaya kesehatan lingkungan di sekitar pesantren.
- f. Karang Werda, merupakan wujud peran serta masyarakat dalam upayakesehatan usia lanjut, misalnya pos pembina terpadu lansia (posbindu lansia atau posyandu usila).
- g. Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) adalah kumpulan orang yang menyatukan diri secara sukarela dalam kelompok dikarenakan adanya ikatan pemersatu, yaitu adanya Visi , kepentingan dan kebutuhan yang sama, sehingga kelompok tersebut memiliki kesamaan tujuan yang ingin dicapai bersama.
- h. Dan masih banyak lagi bentuk UKBM yang lain.

Kesehatan merupakan kebutuhan setiap orang. Oleh karena itu kesehatan seharusnya tercermin dalam kegiatan setiap insan. Peran serta masyarakat dibidang kesehatan di arahkan melalui tiga macam aturan yaitu, (1) Kepemimpinan, (b) Pengorganisasian, (c) Pendanaan. Dengan demikian, tujuan akhir yang hendak dicapai dalam peningkatan peran serta masyarakat di bidang kesehatan adalah sebagai berikut:

- a. Setiap pemimpin kelompok masyarakat baik formal maupun imformal mempunyai wawasan kesuma (kesehatan untuk semua).



- b. Setiap kelompok masyarakat baik ditingkat kewilayahan maupun organisasi, mempunyai bentuk UKBM yang merupakan wujud partisipasi mereka dalam menanggulangi masalah kesehatan yang mereka hadapi, dengan kualitas yang baik.
- c. Setiap kelompok masyarakat mengembangkan dana sehat menggunakan pola yang sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat, dengan kualitas yang memadai. Dana sehat pola PKMD untuk masyarakat perdesaan, dana sehat pola KUD untuk masyarakat anggota KUD, dana sehat pada UKS untuk para murid sekolah dan lain-lain.

Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat (PSBM) di Kecamatan Sunggal adalah kegiatan pengutipan, pemilahan, dan pengelolaan sampah yang didasarkan atas kebutuhan dan permintaan masyarakat. Keberadaan PSBM diharapkan bisa meringankan kerja pemerintah dalam mengatasi masalah sampah. Hal yang sama juga terjadi di Kecamatan Sunggal. Letak dari Kecamatan Sunggal bersebelahan dengan Kota Medan dan termasuk daerah pinggiran. Pola hidup masyarakat juga sudah mengarah kepada kehidupan modern. Tata kota wilayah Kecamatan Sunggal juga sudah menyerupai perkotaan. Banyak rumah yang tidak memiliki lahan untuk mengelola saampah rumah tangga. Pengelolaan sampah di Kecamatan Sunggal dikelola oleh 2 (dua) sistem yaitu, (1) dikelola oleh pemerintah (kecamatan), (2) dikelola oleh KSM Pondok Miri Asri.

Keberadaan KSM Pondok Miri Asri di Kecamatan Sunggal merupakan kontribusi dari Himpunan Jamaah Masjid Ar-Ridho (HIJMAR). Program kegiatan BKM Ar-Ridho selain pada kegiatan keagamaan juga memiliki program yang bisa dirasakan lebih luas lagi bagi masyarakat. Sehingga manfaatnya dapat dirasakan banyak orang, semua kalangan dan lapisan masyarakat dan masyarakat yang bukan hanya beragama Islam namun juga agama lain. Bentuk penerapan Posdaya masjid yang diterapkan oleh HIJMAR diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat utamanya adalah bagi

masyarakat yang kurang beruntung secara ekonomi. HIJMAR sendiri sebagai salah satu bentuk pemberdayaan masyarakat sudah mendirikan sekolah Madrasah Tsanawiyah, dan mendirikan KSM Pondok Miri Asri untuk mengatasi masalah sampah yang ada di kecamatan sunggal. Program kerja KSM Pondok Miri Asri sebagai upaya membantu pemerintah dalam pengelolaan sampah rumah tangga dengan 3 (tiga) cara yaitu (1) pengangkutan, (2) pemilahan, (3) pengolahan, yang melingkupi sampah dari rumah tangga dan pabrik yang ada di Kecamatan Sunggal.

Petugas atau relawan KSM Pondok Miri Asri mengangkut sampah dari rumah warga di Kecamatan Sunggal 2 (dua) kali dalam seminggu. Setiap rumah warga diberikan sebuah tiang pemancang yang ditanamkan secara permanen di depan rumah warga gunanya untuk menggantung sampah, sehingga memudahkan petugas untuk mengutip sampah. Sistem pembayarannya bulanan dimana setiap rumah dikenakan biaya retribusi sebesar Rp. 20.000,00/bulan.

Sampah yang sudah diangkut dari rumah warga ditumpukkan pada tempat penampungan sampah sementara di lingkungan KSM Pondok Miri Asri, setelah itu dilakukan pemilahan. Sampah dipilah menjadi 3 (tiga) bagian yaitu sampah organik, sampah daur ulang, dan sampah bahan berbahaya dan beracun (B3). Sampah organik berasal dari sisa sayur dan buah, serta sampah dari tumbuhan yang masih bisa diolah. Sampah daur ulang adalah sampah berbahan plastik, kertas, yang masih bisa didaur ulang. Sampah B3 adalah sampah berbahan besi seperti paku, potongan besi, jarum, kayu, dan lain sebagainya. Sampah yang tidak berguna lalu dibuang ke tempat penampungan akhir. Langkah pemilahan ini bertujuan untuk mengurangi debit sampah yang dibuat ke tempat pembuangan akhir.

Langkah berikutnya adalah pengolahan. Sampah organik diolah menjadi pupuk kompos padat dan cair. Sampah daur ulang digunakan kembali menjadi bahan bakar untuk pembakaran pada saat pembuatan conblok, bahan plastik dijadikan bahan dasar conblock, atau juga bisa dikumpulkan dan nantinya dijual ke penampung sebagai tambahan tabungan bagi KSM Pondok Miri Asri.

KSM Pondok Miri Asri juga menerapkan sistem tabungan sampah, dimana masyarakat yang memiliki sampah yang bernilai jual atau bisa didaur ulang boleh menitipkan sampah tersebut kepada KSM, kemudian petugas KSM mencatat jumlah sampah setelah ditimbang. Nantinya sampah tersebut dijual ke penampung dan hasil penjualannya dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu 50% untuk warga yang menitipkan sampahnya, 30% untuk KSM, 20% untuk sumbangan ke masjid. Oleh Himpunan Jamaah Masjid Ar-Ridho (HIJMAR) Desa Sei Semayang, sumbangan yang didapatkan dari masyarakat disalurkan untuk *fuqara wal masakin*, biaya pendidikan bagi masyarakat yang membutuhkan, dan bantuan modal usaha.

KSM Pondok Miri Asri sudah mampu menghasilkan pupuk kompos cair lebih dari 8.000 liter dan pupuk kompos padat lebih dari 500 ton dalam kurun waktu tahun 2016-2018. Pembuatan pupuk ini berdasarkan pesanan petani dan juga pembuatan secara berkala. Satu liter pupuk cair dibandrol seharga Rp. 5.000,00 dan padat Rp. 5.000,00 per kilogram. Penjualan pupuk tersebut mejadi sumber penghasilan bagi KSM. Akhir tahun 2018 yang lalu KSM Pondok Miri Asri mampu menghasilkan Biogas, namun dalam jumlah yang masih sangat terbatas juga karena keterbatasan sarana dan prasarana. Biogas ini dihasilkan sebagai pengganti gas LPG. Dari sumber biogas dipasang pipa kedap udara untuk mengalirkan gas ke dapur warga.

KSM Pondok Miri Asri dibentuk berdasarkan atas azas gotong royong yang tentunya sesuai syariat islam sebagaimana firman Allah di dalam Al-Qur'an Surat Al-maidah : 2 )

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعْبِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدٰى وَلَا الْاَقْلَبِيْدَ وَلَا ءَاْمِيْنَ  
 الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَّبِعُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا ۗ وَلَا تَجْرِمٰنَكُمْ  
 سَبٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى  
 وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدُوْنِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

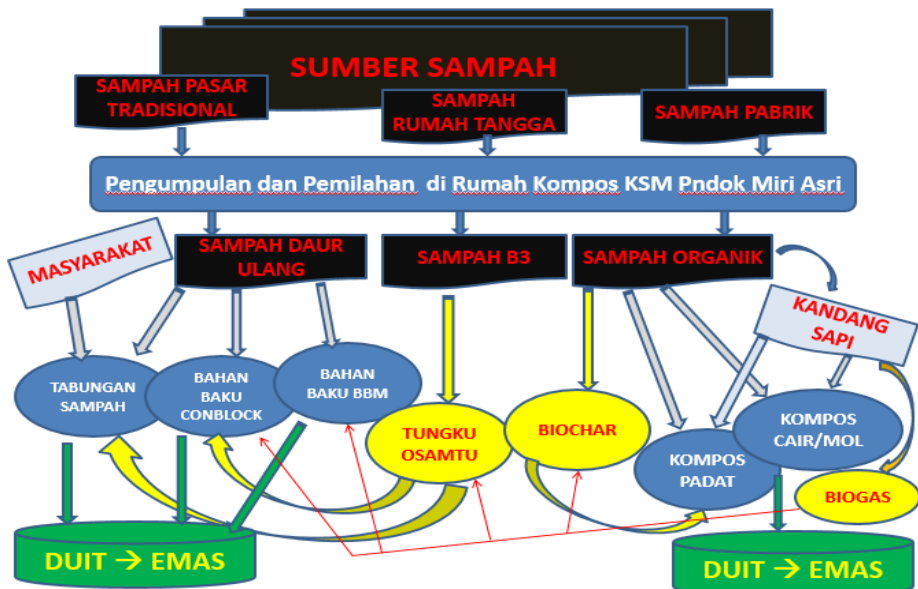
Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan

haram, jangan (menggangu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) menggangu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

Dalam hal tolong menolong pada konteks yang ma'ruf Nabi juga menjabarkan pentingnya gotong royong untuk membangun kekuatan kaum muslimin dan menegakkan kemuliaan islam pada suatu daerah dengan cara berfikir positif, berusaha untuk berlaku baik terhadap sesama manusia, seperti yang diwasiatkan oleh Rasullullah.

“ Barangsiapa yang membebaskan satu kesusahan seorang mukmin dari kesusahan-kesusahan dunia, maka Allah akan melepaskannya dari satu kesusahan di antara kesusahan-kesusahan akhirat. Barangsiapa memberikan kemudahan kepada orang yang kesulitan, maka Allah akan memudahkan dia di dunia dan akhirat. Barangsiapa yang menutup aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat. Dan Allah akan selalu menolong seorang hamba selama hamba itu menolong saudaranya” (HR. Muslim).

Ayat di atas menjelaskan bahwa keberadaan manusia di muka bumi diharapkan dapat memberi kemudahan dan kebahagiaan bagi orang lain. Begitu juga keberadaan KSM Pondok Miri Asri dapat memberikan kemudahan dan bantuan bagi masyarakat dalam mengatasi masalah sampah di Kecamatan Sunggal. Secara ringkas, program kerja KSM Pondok Miri Asri dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.1. Sistem Kerja KSM Pondok Miri Asri

#### 4. Kinerja

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja. Pengertian kinerja (Prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara, 2006).

Disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## 5. Kepuasan`

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan individu terpenuhi (Notoatmojo, 2010). Artinya, individu datang ke suatu pelayanan untuk mendapatkan apa yang diinginkan untuk memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Nursalam, (2008) juga mengungkapkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari satu produk dan harapannya. Pendapat lain menekankan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan klien adalah upaya penyelenggara pelayanan (*provider*) di dalam memberikan apa yang betul-betul dibutuhkan dan diinginkan oleh klien.

Kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi sama sekali. Kepuasan seorang penerima jasa pelayanan dapat dicapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau layanan yang dikonsumsi. Kepuasan klien bersifat subjektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Kepuasan klien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberi layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri (Awinda, 2004).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan atau klien harus dipuaskan. Jika mereka tidak dipuaskan maka akan meninggalkan pelayanan tersebut dan beralih ke pelayanan lain. Sama halnya dengan Posyandu. Jika pengguna Posyandu merasa tidak terpuaskan oleh kinerja petugasnya maka klien akan meninggalkan Posyandu dan beralih kepada pelayanan kesehatan lain. Akhirnya produktivitas Posyandu menurun dan menyebabkan tidak sedikit Posyandu yang harus ditutup.

Ada beberapa teori mengenai kepuasan. Teori yang menjelaskan apakah klien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performansi yang diharapkan (*expectation-performance teori*) yang menjelaskan bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan klien tentang jasa dan performansi yang diterimanya. Jika jasa sesuai dengan harapannya ia akan puas; jika jasa kurang sesuai dengan apa yang diharapkan, ia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan klien akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan kenyataan performansi pelayanan. Beberapa klien cenderung memperkecil kesenjangan dan mereka akan berkurang rasa ketidakpuasannya (Purnomo, 2002).

Teori Kotler (2003) dalam *Service Quality*, kepuasan pelanggan merupakan kondisi terpenuhinya harapan pelanggan atau *service/pelayanan* yang diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan/ekspektasi pelanggan, mereka akan puas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan ternyata di bawah ekspektasi, mereka cenderung tidak puas. Oleh karena itu, mengetahui ekspektasi pelanggan sangat penting untuk dipahami.

Sedangkan teori Wexley dan Yukl (1998) bahwa seorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dalam banyak hal penting yang dibutuhkan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan (Utama, 2005).

### 2.5.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan pelayanan terhadap populasi sasaran (Sugito, 2005). Bila seorang pelanggan tidak puas harus segera diketahui faktor penyebabnya dan

segera dilakukan perbaikan. Tanpa adanya tindakan perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi tidak bermanfaat. Padahal tujuan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan ialah untuk segera mengetahui faktor-faktor yang membuat pelanggan tidak puas, segera diperbaiki sehingga pelanggan tidak kecewa.

Menurut Muninjaya (2004) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa:

1. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*.
2. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
3. Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard bagi pasien dan keluarganya. Sikap kurang peduli (*ignorance*) pasien dan keluarga menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya, biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak klien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan klien. Sistem asuransi kesehatan dapat mengatasi masalah biaya kesehatan.
4. penampilan fisik meliputi kerapian petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
5. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*). Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
6. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
7. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan klien (*responsiveness*)

Pada penelitian yang dilakukan dengan tujuan pengembangan indeks kepuasan pengguna suatu layanan, diperoleh hasil bahwa indeks kepuasan pasien secara bersama-sama dengan indikator pelayanan kesehatan lain yang mampu memberikan gambaran tentang



tingkat keberhasilan dan keadaan suatu pelayanan tersebut. Perkembangan dan peningkatana jasa pelayanan menjadi bahan perhatian khalayak, sehingga terjadi persaingan mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang akhirnya berdampak pada kunjungan selanjutnya. Tingkat kepuasan ini digunakan untuk melihat gambaran persepsi pengguna jasa pelayanan terhadap mutu pelayanan, kinerja petugas pemberi pelayanan, keterampilan dan kecepatan petugas menanggapi keluhan pengguna jasa.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan atau kualitas dapat dilakukan dengan cara: meningkatkan perolehan klien, mempekerjakan petugas pelayanan kesehatan dengan lebih baik, memberi kompensasi yang lebih pada karyawan, petugas medis dan kader, meningkatkan produktivitas, memotivasi perawat untuk menawarkan nilai kepada klien dan membangun struktur kepemimpinan yang lebih baik.

#### 2.5.2. Klasifikasi Kepuasan

Gerson (2004) membagi tingkat kepuasan pelanggan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut:

a. Sangat memuaskan

Diartikan sebagai ukuran subjektid hasil penilaian perasaan klien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebahagian besar sesuai keinginan atau kebutuhan klien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan antara petugas kesehatan atau petugas kesehatan dengan klien), dan sangat cepat (untuk pelayanan administrasi), yang seluruhnya menggambarkan kualitas tingkat pelayanan yang paling tinggi.

b. Memuaskan

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penelitian perasaan klien, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih, agak kurang cepat, atau kurang

ramah, yang semuanya ini menggambarkan tingkat kualitas kategori sedang.

c. Tidak memuaskan

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penelitian perasaan klien rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih, agak lambat, atau tidak ramah.

d. Sangat tidak memuaskan

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penelitian perasaan klien yang rendah, menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak bersih, lambat, dan tidak ramah. Seluruh hal ini menggambarkan tingkat kualitas pelayanan kategori rendah.

## **6. Sekilas Pandang Pos Pemberdayaan (Posdaya) Masjid Ar-Ridho Desa Sei Semayang, Kec. Sunggal.**

Masjid merupakan instrumen pemberdayaan masyarakat yang mengambil peranan sangat strategis dalam upaya peningkatan kualitas masyarakat. Namun hal itu harus didukung oleh manajemen pengelolaan masjid yang baik dan terpadu. Masjid dilihat dari fungsinya tidak hanya sebagai tempat atau sarana bagi umat muslim untuk melaksanakan ibadah shalat, namun masjid juga berfungsi sebagai pusat empowering (pemberdayaan) berbagai aspek kehidupan masyarakat sebagaimana telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW dalam kehidupannya.

Menurut Nasarudin Umar, Rasulullah tidak hanya menjadikan masjid sebagai tempat untuk pelaksanaan ibadah khusus, namun dijadikan sebagai sarana melakukan pemberdayaan umat seperti tempat untuk pembinaan dan penyebaran agama Islam, sebagai tempat untuk mengobati orang sakit, tempat untuk mendamaikan orang-orang yang bertikai, tempat untuk mengatur strategi dalam latihan perang (militer), tempat untuk menyampaikan pengumuman penting. Bahkan dalam masa keemasan Islam “ universitas ada di dalam masjid, sekarang masjid di dalam universitas”. Apa yang disampaikan Nasarudin Umar tersebut tentunya dapat menjadi acuan bagi

pengembangan peran dan fungsi masjid secara holistic (menyeluruh) dan beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi guna mewujudkan masyarakat yang berdaya dan mandiri. Ketika sebagian besar masjid kini bergeser dari peran-peran historis dalam konteks perubahan sosial kemasyarakatan menuju bentuk penyelenggara kegiatan ibadah murni berupa shalat lima waktu, maka peran-peran yang bersifat sosial mengecil dan hanya beberapa masjid tertentu yang mencoba membangun sinergi dengan masyarakat dalam memberdayakan potensi lokal yang ada.

Pada perkembangannya, masjid lebih berfokus sematamata sebagai penyelenggara ritual keagamaan. Padahal masjid memiliki posisi sentral dalam menggerakkan masyarakat dalam isu-isu yang terkait dengan pembangunan bangsa. Selain konsep peran, kredibilitas masjid hingga saat ini masih memiliki trust (kepercayaan) sebagai lembaga sentral bagi kehidupan keagamaan masyarakat di sekitarnya.

Berdasarkan Instruksi Presiden RI No 3 Tahun 2010 Tentang Program Pembangunan yang Berkeadilan yakni, pembangunan nasional diarahkan pada tiga konsentrasi yang meliputi; Pertama, pro rakyat dalam bentuk penanggulangan kemiskinan berbasis keluarga, pemberdayaan masyarakat dan usaha mikro dan kecil; Kedua, keadilan untuk semua meliputi keadilan untuk anak, perempuan, ketenagakerjaan, hukum serta kelompok miskin dan termarginal; Ketiga, pencapaian tujuan millenium dengan delapan sasaran MDGs, terutama pengentasan kemiskinan. Karena bagaimanapun indikator MDGs berkorelasi dengan indeks pembangunan manusia, maka masjid sebagai lembaga sosial terlibat dalam penyelenggaraan aktifitas social kemasyarakatan, selain fungsi religiusitasnya. Masjid juga dapat bermetamorfosis dengan berbagai kepentingan masyarakat seperti ekonomi, sosial, budaya, lingkungan hidup, teknologi tepat guna yang berbasis kebutuhan. Pengalaman-pengalaman masjid dalam pemberdayaan masyarakat juga semakin tumbuh seiring dengan gerak pemahaman agama secara progresif untuk menjawab masalah kemanusiaan yang berkembang saat ini. Masjid dengan potensi historis dapat menjadi pemeran langsung dan mediator dalam pencapaian MDGs serta meningkatkan indeks pembangunan manusia.

Program Posdaya masjid yang diselenggarakan oleh Masjid Ar-Ridho meliputi berbagai kegiatan. Diantaranya adalah pendirian KSM Pondok Miri Asri untuk kegiatan-kegiatan peduli lingkungan. Selain itu, pendirian Madrasah Tsanawiyah yang dikhususkan untuk warga yang kurang mampu namun tetap ingin bersekolah. Dibawah Himpunan Jamaah Masjid Ar-Ridho (HIJMAR) Sei Semayang, para donatur tetap memberikan sumbangsih untuk membantu masyarakat yang membutuhkan. Secara rutin setiap bulan diberikan santunan kepada fakir miskin dan bantuan biaya sekolah bagi jamaah. Setiap tahun memperingati milad, HIJMAR mengadakan bakti social penyuluhan dan pemeriksaan kesehatan gratis juga khitanan massal bekerjasama dengan institusi kesehatan.

## **7. Kerangka Teori**

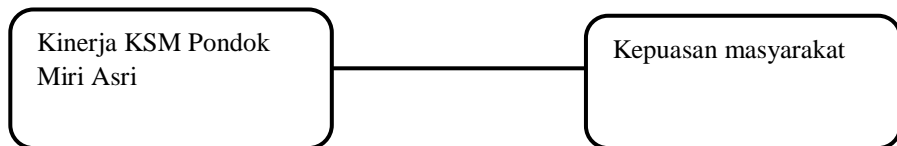
Kerangka teori pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja KSM Pondok Miri Asri. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi (Sugito, 2005). Suatu pelayanan dianggap efisien dan efektif jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan klien secara holistik. Untuk memenuhi kepuasan klien dituntut kinerja petugas yang optimal dan biaya yang murah. Kepuasan dapat dilihat dari pemahaman pengguna jasa terhadap pelayanan yang akan diberikan, sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas, biaya, penampilan fisik petugas, jaminan keamanan yang diberikan, keandalan dan keterampilan petugas, dan kecepatan petugas memberikan tanggapan atas keluhan klien (Muninjaya, 2004).

Kinerja merupakan tolak ukur untuk menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan (Gilbert dalam Heru, 2008). Melalui kinerja, individu dalam hal ini petugas KSM Pondok Miri Asri, diharapkan dapat menunjukkan profesionalisme secara nyata dengan kemampuan pribadi yang mereka miliki, motivasi dan dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, hubungan mereka dengan organisasi, kemampuan manajer, kesenjangan proses, masalah lingkungan dan situasi pribadi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berdampak pada organisasi tempat kerja

yang pada akhirnya berdampak pada kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat (Mathis & Jackson 2001, Jones 2002).

## 8. Kerangka Konsep

Berdasarkan teori di atas, kerangka konseptual pada penelitian ini menjelaskan variabel-variabel yang akan diamati melalui penelitian yang akan dilakukan. Dari uraian di atas dapat dibuat skema penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian

## 9. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti. Untuk menjawab hipotesis harus didukung dengan hasil penelitian. Yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah: Ada hubungan kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan kepuasan masyarakat dalam mengelola sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

### B. Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian terdahulu penting dilakukan dalam sebuah penelitian untuk memperkaya kajian teori yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Dari penelitian terdahulu peneliti tidak menemukan judul yang sama dengan penelitian yang dilakukan, namun peneliti mengambil kajian teori dan hasil penelitian yang dapat dijadikan acuan peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu terkait hubungan kinerja dengan kepuasan.

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Desi Suci Angraeni	Hubungan Antara Kinerja Kader Posyandu Lansia Terhadap Kepuasan Lansia di Kelurahan Rempoa Wilayah Binaan Kerja Puskesmas Ciputat Timur	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kepuasan lansia dengan kinerja kader Posyandu lansia di Puskesmas Ciputat Timur. Yaitu dengan terbentuknya faktor sikap dan pelayanan kader dari variable kinerja, dan faktor keandalan, empati dan kenyataan dari variable kinerja.
Joko Pitoyo, Mohammad Mukid Santuso, Leani Saragih	Kinerja Kader Posyandu dan Kepuasan Lansia	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kinerja kader posyandi lansia dengan kepuasan lansia di Posyandu Lasia Anggrek Bulan Kelurahan Sisir Kota Batu. hubungan yang positif terjadi dimana semakin baik kinerja kader posyandu maka kepuasan lansia sebagai pengguna layanan kesehatan dari Posyandu juga akan meningkat.
Putri Rizka Dewi Linda	Hubungan Antara Kinerja Kader dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Posyandu Cempaka Dusun V di Desa Pleret, Panjatan, Kulon Progi, Yogyakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kinerja kades dengan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di posyandu Cempaka Dusun V desa Pleret Yogyakarta.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode *mixed method* yaitu dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (Putra, 2013). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis hubungan kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Sunggal. Sedangkan, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali lebih dalam tentang kepuasan masyarakat Kecamatan Sunggal terhadap kinerja KSM Pondok Miri Asri dalam mengelola sampah.

### **B. Teknik Penetapan Responden**

#### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Sei Semayang Kecamatan Sunggal yang menjadi pelanggan tetap KSM Pondok Miri Asri.

#### **2. Sampel**

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Sunggal yang menjadi pelanggan tetap KSM Pondok Miri Asri yaitu berjumlah 150 Orang.

#### **3. Informan**

Informan adalah adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti (Moloeng, 2012). Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi mendalam tentang subjek penelitian. Peneliti menentukan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah petugas kecamatan Sunggal, petugas Desa Sei Semayang, ketua Badan Kemakmuran Masjid Ar-Ridho, dan masyarakat. Jumlah informan tidak dibatasi sampai sesuatu yang diinginkan dari penelitian terjawab.

#### **4. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Desa Sei Semayang Kecamatan Sunggal mulai bulan Mei – Oktober 2019.

## C. Teknik Analisa Data

### 1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan cara:

1. Wawancara, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan langsung dengan yang diwawancarai, menggunakan pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden.
2. Kuesioner, berisi daftar pertanyaan yang sudah ditentukan jawabannya oleh peneliti responden memilih jawaban sesuai dengan yang dirasakan responden.
3. Observasi, pengamatan terhadap responden penelitian
4. Dokumen, studi dokumentasi dalam bentuk catatan dari desa setempat.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Alat tulis
2. Alat perekam
3. Camera

### 2. Definisi Operasional

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) Pondok Miri Asri dalam Pengelolaan Sampah di Desa Sei Semayang Kecamatan Sunggal

Variable	Definisi Operasional	Alat dan Cara	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kinerja petugas KSM Pondok Miri Asri	Hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan secara rutin oleh petugas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	Kuesioner	1= kinerja buruk 2= kinerja baik	Ordinal
Kepuasan	Terpenuhinya	Wawancara	1= Puas	Ordinal



masyarakat	harapan dan keinginan masyarakat dalam menciptakan suasana lingkungan rumah yang bersih dari sampah	dengan kuesioner	2= Tidak	
------------	---	------------------	----------	--

### 3. Instrumen Penelitian Kuantitatif

Instrumen penelitian yang digunakan untuk memperoleh data kuantitatif berupa kuesioner yang terdiri dari 3 bagian. Bagian pertama adalah identitas responden, bagian kedua adalah item pertanyaan untuk kinerja petugas KSM Pondok Miri Asri, dan bagian ketiga adalah item pertanyaan untuk kepuasan masyarakat.

Kuesioner kinerja KSM Pondok Miri Asri terdiri dari 12 pernyataan dengan pilihan jawaban “sangat setuju” (SS) skor 4, “setuju” (S) skor 3, “tidak setuju” (TS) skor 2, dan “tidak tahu” (TT) skor 1. Variabel kinerja Kuesioner kepuasan masyarakat terdiri dari 12 pernyataan dengan pilihan jawaban “sangat setuju” (SS) skor 4, “setuju” (S) skor 3, “tidak setuju” (TS) skor 2, dan “tidak tahu” (TT) skor 1.

Instrument yang digunakan untuk memperoleh data kualitatif adalah pedoman wawancara. Pedoman wawancara ini disusun oleh peneliti dengan berdasarkan aspek keandalan, ketepatan waktu, pelayanan, kesesuaian kontribusi, dan penampilan fisik petugas. Hasil dari data kualitatif digunakan untuk mendukung data hasil kuantitatif.

### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen dan bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang

akan diukur (Danim, 2003). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang dibuat dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Maka dalam penelitian ini uji validitas akan dilakukan pada 30 orang responden yang karakteristiknya mirip dengan responden penelitian.

#### **4.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengetahui seberapa besar derajat atau kemampuan alat ukur. Uji reliabilitas digunakan pada item-item yang valid, tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka koefisien reliabilitas. Uji reliabilitas ini dilakukan sebelum pengumpulan data terhadap 10 orang responden yang memenuhi kriteria sampel (Dempsey, 2002). Teknik analisa yang digunakan adalah dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dan didapatkan nilai 0,736.

#### **4.3. Uji Triangulasi pada Penelitian Kualitatif**

Pada penelitian kualitatif, untuk menjaga validitas data maka dilakukan triangulasi. Menurut Denkin, triangulasi adalah gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: triangulasi metode, triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), triangulasi sumber data, dan triangulasi teori (Moleong, 2012).

- a. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei.
- b. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian.
- c. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa

menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

- d. Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Pada penelitian ini akan dilaksanakan triangulasi sumber data yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, baik dari informan maupun data dari dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.

#### **4.4. Analisis Data**

##### **4.4.1. Analisis Univariat**

Analisis univariat dilakukan untuk melihat frekuensi masing-masing variabel baik variabel bebas maupun variabel terikat secara sederhana. Data univariat pada penelitian ini meliputi umur, suku, pendidikan, pekerjaan, penghasilan responden, hasil skor kinerja KSM Pondok Miri Asri dan skor kepuasan responden.

##### **4.4.2. Analisis Bivariat**

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga mempunyai hubungan atau berkorelasi antar variabel (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini analisis dilakukan terhadap dua variabel yaitu kinerja KSM Pondok Miri Asri sebagai variabel bebas dengan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel terikat. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pearson Product Moment untuk

mengetahui hubungan antara variable dengan derajat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 5\%$ .

Proses pencampuran (*mixing*) yaitu salah satu aspek yang penting pada mixing method. Pencampuran antara hasil analisa kualitatif dan kuantitatif dengan cara penghubungan data (*data correlation*), komparasi data (*data comparison*), dan pengintegrasian data (*data integration*) kemudian mendeskriptifkan secara berdampingan antara sumber data yang satu dengan sumber data lainnya.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini memuat hasil analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif. Secara rinci dibahas sebagai berikut:

##### **1. Hasil Analisis Univariat**

###### **1.1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Secara geografis Kecamatan Sunggal terletak di pinggiran Kota Medan berbatasan langsung dengan Kota Medan dan Kota Binjai. Sebagian besar wilayah Kecamatan Sunggal dahulunya dalah milik PT. Perkebunan Nusantara (PTP N) II dan sebahagian masyarakat juga bekerja sebagai staff dan karyawan di PTP N II. Sementara itu, KSM Pondok Miri Asri terletak di Desa Sei Semayang yang merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Sunggal.

Penduduk di Kecamatan Sunggal ini terdiri dari bermacam suku bangsa, mayoritas Jawa, Batak, Karo, Nias, dan lail-lain. Jenis pekerjaan juga bervariasi ada masyarakat yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai swasta, petani, dan buruh. Tingkat pendidikan penduduk Kecamatan Sunggal juga bervariasi mulai dari lulusan SD, sampai pendidikan tinggi. Beberapa hal di atas tercantum pada karakteristik responden yang akan dibahas dalam BAB ini.

###### **1.2. Karakteristik Informan**

Informan dalam penelitian ini adalah 4 (empat) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang petugas Kecamatan Sunggal yang menangani keamanan dan ketertiban sebagai Informan 1, 1 (satu) orang Sekretaris Desa Sei Semayang Sebagai Informan 2, 1 (satu) orang ketua Badan Kemakmuran Masjid Ar-Ridho Sebagai Informan 3, dan 1 (satu) orang yang mewakili masyarakat adalah

Kepala Dusun XIII Desa Sei Semayang, Kecamatan Sunggal Sebagai Informan 4.

### 1.3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah umur, suku, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut.

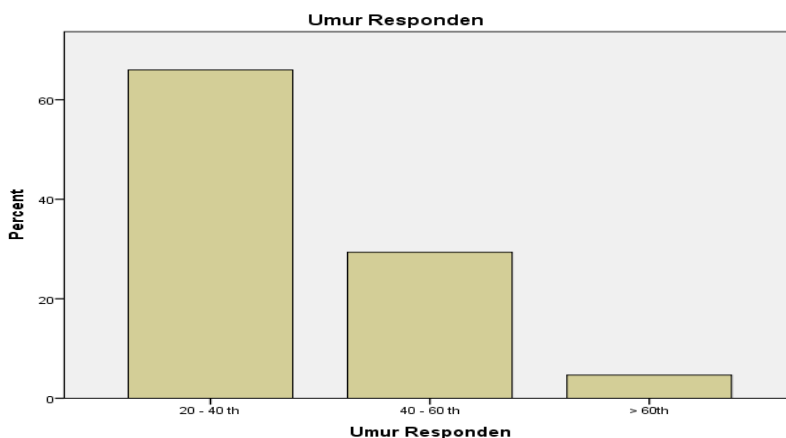
#### 1.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden di Kecamatan Sunggal distribusi umur yang paling banyak terdapat pada usia 20-40 tahun sebanyak 66% (99 orang). Responden berusia 40-60 tahun sebanyak 44 orang (29,3%), sedangkan responden usia >60 tahun sebanyak 7 orang (4,7%). Hasil karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20 - 40 th	99	66.0	66.0	66.0
40 - 60 th	44	29.3	29.3	95.3
> 60 <sup>th</sup>	7	4.7	4.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Dalam bentuk grafik dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 4.1. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

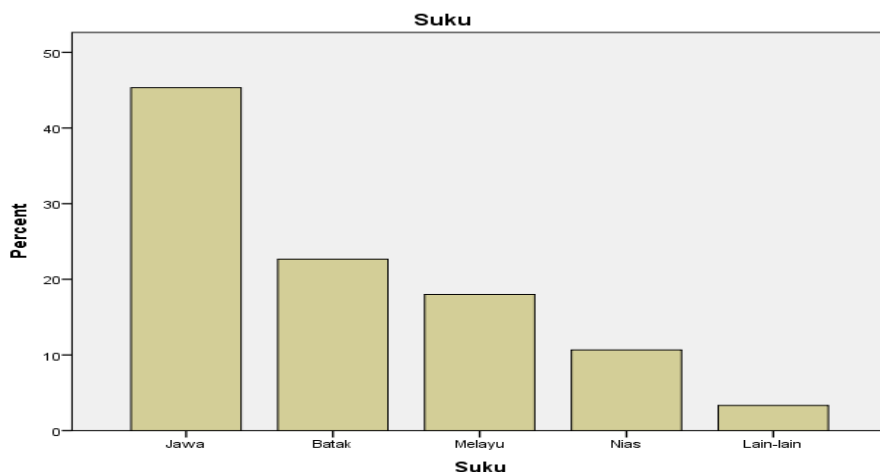
### 1.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku

Sebagian besar responden adalah suku Jawa sebesar 68 orang (45,3%), disusul dengan responden suku Batak sebanyak 34 orang (22,7%), responden dengan suku Melayu sebanyak 27 orang (18%), kemudian responden suku Nias sebanyak 16 orang (10,7%). Sisanya sebanyak 5 orang (3,3%) merupakan responden memilih lain-lain yaitu terdiri dari suku Minang dan Mandailing. Secara rinci dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jawa	68	45.3	45.3	45.3
Batak	34	22.7	22.7	68.0
Melayu	27	18.0	18.0	86.0
Nias	16	10.7	10.7	96.7
Lain-lain	5	3.3	3.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Distribusi responden berdasarkan suku dapat dilihat dalam diagram di bawah ini.



Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku

### 1.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

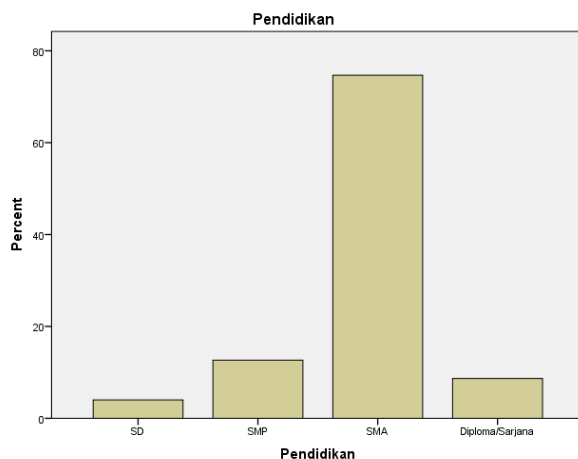
Pendidikan terakhir responden bervariasi. Sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 112 orang (74,7%), selanjutnya responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 19 orang (12,7%). Respondenn dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 6 orang (4%). Sedangkan responden dengan pendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 13 orang (8,7%). Secara rinci data dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	6	4.0	4.0	4.0
SMP	19	12.7	12.7	16.7
SMA	112	74.7	74.7	91.3
Diploma /Sarjana	13	8.7	8.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Penyajian dalam bentuk diagram hasil penelitian untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat sebagai berikut.





Gambar 4.3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

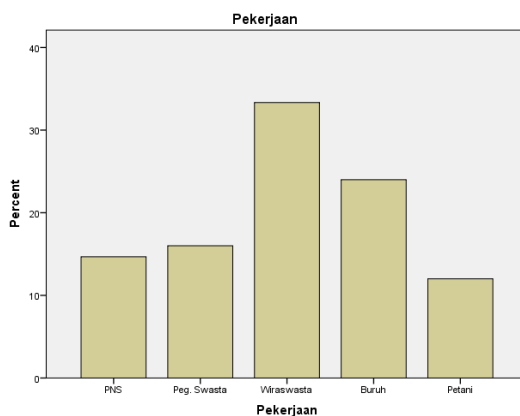
#### 1.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Penelitian ini dilakukan pada 150 responden masyarakat Kecamatan Sunggal. Didapatkan karakteristik pekerjaan responden sebagai berikut. Sebanyak 22 responden (14,7%) berprofesi sebagai PNS (guru, dosen, pemerintahan). Responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta sebanyak 24 orang (16%). Sebanyak 50 orang responden (33,3%) berprofesi sebagai wiraswasta, sedangkan sebanyak 36 orang responden berprofesi sebagai buruh sebanyak 36 orang (24%). Sebanyak 18 orang (12%) responden berprofesi sebagai petani. Secara rinci karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	22	14.7	14.7	14.7
Peg. Swasta	24	16.0	16.0	30.7
Valid Wiraswasta	50	33.3	33.3	64.0
Buruh	36	24.0	24.0	88.0
Petani	18	12.0	12.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Dalam bentuk diagram dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 4.4. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

### 1.3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tingkat sosial ekonomi masyarakat Kecamatan Sunggal mayoritas menengan ke bawah. Hasil penelitian yang dilakukan pada sebanyak 150 responden didapatkan penghasilan responden sebagian besar pada poin 2 yaitu sebesar Rp 1.000.000-3.000.000, sebanyak 90 responden (60%). Selanjutnya sebanyak 39 responden (26%) berpenghasilan lebih dari Rp 3.00.000, sisanya sebanyak 21 orang (14%) berpenghasilan Rp. 500.000-1.000.000 dalam sebulan.

**Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
500.000 - 1.000.000	21	14.0	14.0	14.0
Valid 1.000.000 - 3.000.000	90	60.0	60.0	74.0
> 3.000.000	39	26.0	26.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

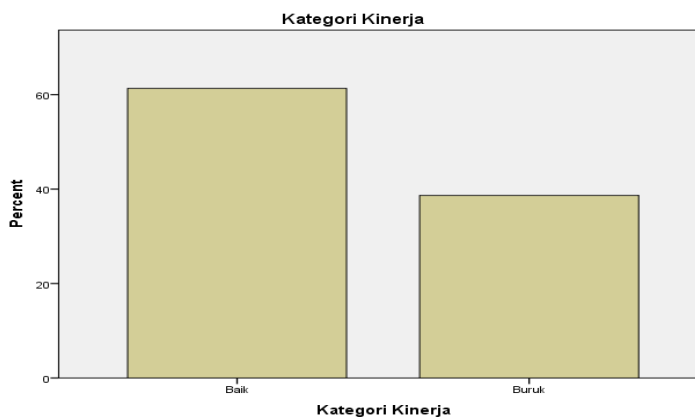
### 1.3.6. Kinerja Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) Pondok Miri Asri

Bagian ini menunjukkan kinerja petugas KSM Pondok Miri Asri yang dinilai oleh responden sebanyak 150 responden. Dari hasil penelitian didapatkan sebanyak 92 responden (61%) menyatakan kinerja KSM Pondok Miri Asri “Baik” sementara itu sebanyak 58 orang (37,8%) menyatakan kinerja KSM Pondok Miri Asri “Buruk” dalam hal pengelolaan sampah di Kecamatan Sunggal

**Tabel 4.6. Distribusi Kinerja KSM Pondok Miri Asri**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	92	61.3	61.3	61.3
Valid Buruk	58	38.7	38.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Dalam grafik dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4.5. Grafik Distribusi Kinerja KSM Pondok Miri Asri

### 1.3.7. Kepuasan Masyarakat

Pada tabel di bawah ini akan dijelaskan tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja KSM Pondok Miri Asri. Bahwa sebanyak 94 responden (62,7%) menyatakan puas dan 56 orang

(37,3%) menyatakan tidak puas dengan kinerja KSM Pondok Miri Asri dalam pengelolaan sampah di Kecamatan Sunggal.

**Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	94	62.7	62.7	62.7
Valid Tidak Puas	56	37.3	37.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan kepada informan. Item pertanyaan dalam pedoman wawancara dibagi menjadi 5 item yaitu aspek keandalan, ketepatan waktu, pelayanan, kesesuaian kontribusi, dan penampilan fisik petugas dan armada. Adapun pertanyaan dan jawaban saat wawancara dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.8. Hasil Wawancara Mendalam dengan Informan**

Pertanyaan	Jawaban Informan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana menurut bapak kinerja KSM Pondok Miri Asri?</li> <li>• Apakah petugasnya kompeten?</li> <li>• Apakah petugasnya ulet mengerjakan tugas?</li> </ul>	<p>Informan 1:</p> <p><i>“saya merasa kinerja KSM Pondok Miri Asri sudah baik. Dan kelompok-kelompok seperti ini sebenarnya yang sangat dibutuhkan pemerintah untuk meringankan kerja pemerintah. Saya sebagai salah satu petugas dikecamatan sangat terbantu dengan kemunculan KSM Pondok Miri Asri. Petugasnya juga kompeten. Mereka memahami teori tentang sampah dan menjalani prakteknya. Petugas pengumpul sampah memang harus ulet. Tidak mudah mengalah mengerjakan pekerjaan yang ada dan itu dibuktikan oleh KSM Pondok Miri Asri.</i></p>

	<p>Informan 2:  <i>“di Desa Sei Semayang sebagai tempat atau poskonya KSM Pondok Miri Asri merasakan betul manfaat dari adanya kelompok ini. Kerja perangkat desa jadi lebih mudah. Kalau tidak salah saya KSM ini beberapa kali diikutkan dalam pelatihan<sup>2</sup> terkait pengelolaan sampah. Saya yakin petugasnya punya ilmu tentang itu”.</i></p> <p>Informan 3:  <i>“saya sebagai ketua BKM Ar-Ridho sekaligus pencetus terbentuknya KSM ini hanya satu tujuan saya yaitu untuk membantu masyarakat. Dan Alhamdulillah kinerja KSM tidak diragukan lagi untuk mengatasi masalah sampah. Petugasnya juga beberapa kali diikutkan dalam pelatihan dan seminar terkait. Beberapa kali juga KSM ini mendapat hibah dari Pemerintah Kabupaten Deli Serdang ini membuktikan bahwa kerja KSM tidak main-main.</i></p> <p>Informan 4:  <i>“di Dusun XIII ini dulunya banyak tanah kosong yang dijadikan tempat membuang sampah bagi masyarakat yang melintas. Tapi sekarang sudah berkurang ya walaupun masih adalah beberapa orang yang membuang sampah sembarangan. Kerja KSM sangat membantu dalam menanggulangi masalah sampah”</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berapa kali dalam seminggu petugas</li> </ul>	<p>Informan 1  <i>“dua kali seminggu. Sudah cukup untuk</i></p>

<p>KSM mengangkut sampah?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah itu sudah cukup mengatasi timbunan sampah di Kecamatan Sunggal?</li> </ul>	<p><i>mengurangi penumpukan sampah di sekitar rumah warga”.</i></p> <p>Informan 2 <i>“seminggu dua kali. Ini sudah cukup lah untuk mengangkut sampah. Nah masalahnya orang yang melintas kadang sesuka hati mencantolkan sampahnya di tiang pemancang yang disediakan”.</i></p> <p>Informan 3 <i>”dua kali seminggu saya rasa cukup digunakan untuk mengumpulkan sampah. Sebab KSM kan harus digilir ke dusun2 di Kecamatan Sunggal mengingat Armada yang muatannya kecil jadi gak bisa sekali angkut.”</i></p> <p>Informan 4 <i>“2 kali seminggu. Saya rasa sudah baik”.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menurut bapak bagaimana penampilan fisik petugas KSM pondok Miri Asri?</li> <li>• Apakah sudah mencerminkan petugas yang peduli lingkungan?</li> <li>• Bagaimana penampilan fisik armada pengangkut sampah yang</li> </ul>	<p>Informan 1 <i>“Petugas KSM memiliki penampilan fisik yang baik. Saya rasa sudah mencerminkan orang yang peduli lingkungan dan diri sendiri malah. Sebab mereka menggunakan sarung tangan, sepatu boot, dan masker saat mengangkut sampah. Armada pengangkut juga baik. Mereka pakai becak dan mini truk untuk mengangkut sampah. Namun kadang kalau armada mereka rusak, mereka meminjam armada pengangkut sampah dari kecamatan.”</i></p> <p>Informan 2 <i>“ya secara keseluruhan armada KSM bagus.</i></p>

<p>digunakan KSM Pondok Miri Asri?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah itu sudah memadai?</li> </ul>	<p><i>Tampilan fisik petugas juga baik. Nampak sehat kelihatannya.”</i></p> <p>Informan 3</p> <p><i>“KSM Pondok Miri Asri memiliki 3 armada 2 becak jenis viar dan 1 pick up. Kalau ditanya sudah memadai atau belum ya belum begitu memadai ya. KSM butuh armada yang lebih besar untuk dapat mengangkut sampah di kecamatan sunggal. Tapi kadang kalau ada pesanan dari pabrik misalnya untuk angkat sampah yang jumlahnya banyak biasanya disewa apakah armada kecamatan atau dari pemilik lain.”</i></p> <p>Informan 4</p> <p><i>“saya rasa penampilan fisik petugas KSM sudah baik. Sehat.dak tidak ada yang cacat fisik. Armada yang digunakan juga sudah baik dan memadai.”</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berapa bapak harus membayar kontribusi perbulan?</li> <li>• Sudah sesuaikah dengan kinerja KSM Pondok Miri Asri?</li> </ul>	<p>Informan 1</p> <p><i>“ 20 ribu per bulan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan”.</i></p> <p>Informan 2</p> <p><i>“saya membayar 20.000 per bulan. Dan sesuai dengan pelayanan dari KSM”</i></p> <p>Informan 3</p> <p><i>“20.000 per bulan kami bayar kontribusi. Saya rasa sudah sesuai dengan pelayanan KSM”.</i></p> <p>Informan 4</p>

	<p><i>“untuk kontribusi 20.000 perbulan saya rasa sudah cocok dengan pelayanan dari KSM.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se jauh ini apakah bapak puas dengan Kinerja KSM Pondok Miri Asri?</li> <li>• Menurut bapak sejauhmana kebermanfaatan KSM Pondok Miri Asri di Kecamatan Sunggal dalam mengelola sampah?</li> </ul>	<p>Informan 1</p> <p><i>“Saya sebagai petugas di kecamatan merasa terbantu pekerjaan pemerintah dengan adanya KSM Pondok Miri Asri ini. Beberapa kali Kecamatan Sunggal mendapat penghargaan sebagai Kecamatan yang bersih tidak terlepas dari peran KSM ini”.</i></p> <p>Informan 2</p> <p><i>“Pemerintah Desa Sei Semayang merasa beruntung sebagai tempat pos nya KSM Pondok Miri Asri sebab dapat merasakan langsung manfaatnya. Saya pernah membeli pupuk cair hasil KSM dan hasilnya bagus untuk tanaman”.</i></p> <p>Informan 3</p> <p><i>“target kinerja yang tidak diduga-duga hasil dari KSM ini. Terutama untuk memakmurkan masjid. Sebab sebagian hasilnya disumbangkan untuk masjid. Belum lagi pupuk yang dijual juga dapat membantu masyarakat untuk termotivasi menanam di rumah. Saya merasa sangat puas dengan kinerja KSM Pondok Miri Asri”.</i></p> <p>Informan 4</p> <p><i>“Kalau saya puas sekali dengan kinerja KSM. Khususnya warga dusun XIII merasa keberadaan KSM dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.”</i></p>



## 2. Hasil Analisis Bivariat “Hubungan Kinerja KSM Pondok Miri Asri dalam pengelolaan sampah dengan Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sunggal Kab. Deli Serdang”

Sesuai dengan kerangka konsep, pada analisis bivariat akan menguji hubungan antara variable independen dengan dependen. Variabel independen adalah kinerja KSM Pondok Miri Asri dan variable dependen adalah kepuasan masyarakat. Hasil analisis bivariat dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.9. Hubungan Kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di Kecamatan Sunggal

Nilai Kinerja	Nilai Kepuasan		
	Korelasi (r)	P-Value	Jumlah (n)
	0,887	0,000	150

Tabel 4.9. menunjukkan hasil uji analisis dengan menggunakan uji *pearson product moment* untuk menguji variable kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan kepuasan masyarakat. Hasil analisis didapatkan nilai  $r = 0,887$  dan  $p = 0,000$ . Dari hasil tersebut diperoleh *sig* 0,000 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja dan kepuasan adalah bermakna artinya ada hubungan yang signifikan antara kinerja dengan kepuasan.

## B. Pembahasan

### 1. Hubungan Kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang

Berdasarkan hasil uji analisis penelitian didapatkan bahwa kinerja KSM Pondok Miri Asri berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis yang signifikan

dengan nilai  $sig = 0,000$ . Artinya, hipotesis penelitian terjawab oleh hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Angraeni (2014) bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja kader Posyandu Lansia dengan kepuasan Lansia di Kelurahan Rempoa, Ciputat Timur.

Hasil analisis bivariat dengan korelasi Pearson Product Moment didapatkan nilai  $r = 0.887$ . Nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat antara kinerja KSM Pndok Miri Asri dengan kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi skor kinerja maka akan meningkatkan skor kepuasan. Menurut Tjiptono (2008) bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kinerja, keandalan, kesesuaian, estetika dan kualitas. Kinerja dalam hal ini diartikan sebagai hasil kerja yang diterima seseorang yang dapat membantu mempermudah pekerjaan orang lain.

Kinerja KSM Pondok Miri Asri sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan pada saat penelitian sebanyak 94 responden menyatakan puas dengan kinerja KSM Pondok Miri Asri. Data ini juga didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa informan. Informan 1 misalnya menjawab secara keseluruhan kinerja KSM Pondok miri Asri sudah baik. Selain membantu masyarakat dalam mengatasi tumpukan sampah, masyarakat juga mendapat informasi tambahan tentang pengelolaan sampah dan menghasilkan produk yang bermanfaat dari sampah.

Peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja KSM Pondok Miri Asri dapan dilihat dari keandalan petugasnya. Petugas KSM Pondok Miri Asri adalah relawan mereka bagian dari masyarakat yang dengan ikhlas membantuk masyarakat di kecamatan Sunggal untuk mengatasi masalah sampah. Selain itu petugas KSM juga beberapa kali diikutkan dalam pelatihan pembuatan pupuk kompos padat dan cair dan pengelolaan sampah lainnya. KSM Pondok Miri Asri juga rutin melakukan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pengelolaan sampah dalam kegiatan rutin Himpunan Jamaah Ar-Ridho (HIJMAR).

Tindakan KSM Pondok Miri Asri ini sejalan dengan pendapat Muninjaya (2004) bahwa informasi yang tepat dan jelas merupakan

faktor yang dominan untuk menentukan seorang itu puas atau tidak puas terhadap suatu pelayanan. Betapa besarnya peran petugas KSM Pondok Miri Asri dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat agar peduli terhadap lingkungan khususnya masalah sampah.

Seseorang akan merasa puas jika keinginannya dapat terpenuhi. Selama kurun waktu beberapa tahun terakhir masyarakat kecamatan Sunggal dibuat resah dengan banyaknya tumpukan sampah di beberapa titik dimana tumpukan sampah bertambah terus meskipun sudah diangkat oleh petugas kebersihan dari Kecamatan. Keberadaan KSM Pondok Miri Asri banyak membantu dan mengatasi keresahan masyarakat. Walaupun masih banyak masyarakat yang perilakunya kurang baik dan tetap membuang sampah sembarangan.

Hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa Informan 1 merasa keberadaan KSM Pondok Miri Asri sangat bermanfaat bagi kebersihan Kecamatan Sunggal sebab membantu keterbatasan petugas kebersihan dari Kecamatan. Selain itu, informan 4 menyatakan puas dengan kinerja KSM Pondok Miri Asri sebab pelayanan yang diberikan sesuai dengan kontribusi yang dibayarkan yaitu Rp 20.000,- (dua puluh ribu rupiah) per bulan. Pendapat Tjiptono (2008), terdapat dua macam kondisi kepuasan yang diraskan oleh klien terkait dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diberikan. Pertama, jika harapan atas suatu kebutuhan tidak sama atau tidak sesuai dengan layanan yang diberikan maka klien akan merasa tidak puas. Kedua, jika harapan atas suatu kebutuhan sama atau sesuai dengan layanan yang diberikan maka klien akan merasa puas. Ketiga, kepuasan klien merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh klien dengan kenyataan yang diterima oleh klien pada saat menggunakan jasa atau layanan kesehatan, yang dalam hal ini adalah pelayanan pengelolaan sampah yang diselenggarakan oleh KSM Pondok Miri Asri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja KSM Pondok Miri Asri telah mampu mewujudkan harapan masyarakat Kecamatan Sunggal dalam mengatasi masalah sampah.

Kondisi fisik sebuah pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sesuai dengan pendapat Supranto (2011) bukti

fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Dalam hal ini kondisi fisik meliputi penampilan fisik petugas KSM Pondok Miri Asri dan kondisi fisik armada pengangkut sampah yang dimiliki KSM Pondok Miri Asri. Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam kepada beberapa informan, Informan 2 menyatakan kondisi fisik petugas KSM Pondok Miri Asri cukup baik. Menggunakan sarung tangan dan sepatu boot saat mengangkut sampah mencegah terpapar oleh benda berbahaya dari sampah. Selain itu, informan 3 menyatakan kondisi fisik armada yang digunakan untuk mengangkut sampah juga dalam kondisi baik. Hanya saja ukurannya kecil. Tidak mampu menampung debit sampah yang banyak untuk wilayah Kecamatan Sunggal sehingga KSM Pondok Miri Asri perlu menyusun jadwal untuk mengangkut sampah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian dan hipotesis. Yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja KSM Pondok Miri Asri pada kategori baik. Ini dibuktikan dengan hasil penelitian kuantitatif dan hasil wawancara mendalam.
2. Kepuasan masyarakat Kecamatan Sunggal dengan pengelolaan sampah yang diselenggarakan KSM pondok Miri Asri berada pada kategori Puas.
3. Ada hubungan yang signifikan antara kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan masyarakat di Kecamatan Sunggal.

#### **B. Saran**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan akan lebih baik lagi jika diteruskan dengan variable yang lain. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dilakukan penelitian yang terkait dengan penerapan Posdaya Masjid dengan lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. 2012. *Sukses Mengolah Sampah Organik Menjadi Pupuk Organik*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2007, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Refika Aditama.
- Anggraeni, Desi Suci, (2014). *Hubungan antara Kinerja Kader Posyandu Lansia Terhadap Kepuasan Lansia di Kelurahan Rempoa Wilayah Binaan Kerja Puskesmas Ciputat Timur*. Diakses pada tanggal 9 Agustus 2019 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>
- Arali. (2008). *Catatan Ringan tentang Perkembangan Posyandu*. Dibuka pada tanggal 16 September 2009 dari <http://arali2008.wordpress.com/2009/04/20/catatan-ringan-tentang-perkembangan-posyandu/>
- Arikunto, Suharismi. (2006). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmojo, Yuniato Tri. (2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Dibuka tanggal 12 September 2009 dari <http://triatmojo.wordpress.com>
- Awinda, Devy. (2004). *Tingkat Kepuasan Pasien Perusahaan dan Pasien Pribadi Terhadap Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Kls III Rumah Sakit Permata Bunda Medan*. Dibuka pada tanggal 4 Nopember 2019 dari <http://repository.usu.ac.id>
- Daniel, Valerina. 2009. *Easy Green Living*. Bandung: Hikmah.
- Danim, S.(2003). *Riset Keperawatan: Sejarah Dan Metodologi*. Jakarta: EGC

- Dempsey & Dempsey. 2002. *Riset Keperawatan: Buku Ajar & Latihan*. Edisi 4. Jakarta: EGC
- Fianka. (2008). *Pengertian Kinerja*. Dibuka pada tanggal 10 Juni 2010 dari <http://fianka.wordpress.com/2008/09/11/pengertian-kinerja/>
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- IBI, UNFPA, BKKBN. (2000). *Mutu Pelayanan Sumatera Utara*
- Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kristina, dkk. (2006). *Pemanfaatan Kembali Unit Pelaksanaan teknis Balai Pengembangan Keterampilan Khusus tenaga Kesehatan*. Dibuka pada tanggal 29 Mei 2010 dari [http://www.lrc-kmpk.ugm.ac.id/id/UP-PDF/working/No.26\\_dwinta\\_p\\_adi\\_07\\_06.pdf](http://www.lrc-kmpk.ugm.ac.id/id/UP-PDF/working/No.26_dwinta_p_adi_07_06.pdf)
- Mardaleta. (2005). *Analisis Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap BPK RSUD dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan*. Tesis diterbitkan. Medan, Indonesia
- Moloeng, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muninjaya, A.A. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Edisi: 2. Jakarta. EGC
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nugroho Panji, 2013. *Panduan Membuat Kompos Cair*. Jakarta: Pustaka baru Press

- Nurachmah, E. (2001). *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Dibuka pada tanggal 20 Mei 2010 dari <http://rsentramedika.co.id/pdpersi/news/artikel.php>
- Nursalam, & Efendi, F. 2008. *Pendidikan dalam Keperawatan*. Surabaya: Salemba Medika
- Paramitasari, A. (2007). *Upaya Peningkatan Mutu dan Pelayanan Rumah Sakit*. Dibuka tanggal 20 Mei 2010 dari <http://dpublichealth.blog.com/1932845>
- Parinduri, J.S. (2009). *Tingkat Kepuasan Pasien Immobilisasi dalam Pemenuhan Pelaksanaan Personal Higiene oleh Perawat di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan*. Medan: Fakultas Keperawatan USU
- Pertiwi. (2002). *Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Kualitas Tindakan Keperawatan dalam Pemenuhan Kebersihan Diri dan Hubungan Teraupetik Perawat-klien di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta: KTI S1 Keperawatan
- Purnomo, Hari. (2002) *Pengukuran Kualitas Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Putra, N. dan Hendarman. (2013). *Metode Riset Campur Sari*. Jakarta Barat: Permata Puri Media.
- Soemirat. (2009). *Kesehatan Lingkungan (Edisi Revisi)*. Penerbit Rhineka Cipta. Jakarta
- Soeroso, S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit: Suatu Pensekatan Sistem*. Jakarta: EGC
- Subekti, Heru. (2008). *Keperawatan-Jurnal-artikel-etika-manajemen*. Dibuka pada tanggal 14 September 2009 dari <http://subektiheru.blogspot.com/2009/indikator-kinerja.html>
- Sugito, Hadi.(2005).Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses 8 September 2009 dari



[Http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan](http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan)

- Supranto, Johannes. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC
- Tjiptono, F. (2008). *Prinsip-prinsip Total quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Utama, S. (2005). *Memahami fenomena kepuasan-kepuasan pasien rumah sakit*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat: USU
- Wexley, K.N.& Yulk, G.A. (1998). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta: Bima Aksara
- Wicaksono, dkk. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Klien dan Dampaknya pada Preferensi Rekomendasi Klien*. Dibuka pada tanggal 29 Mei 2010 dari <http://www.kalbe.co.id>

## Lampiran 1

**KUESIONER PENELITIAN****“Hubungan Kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di Kecamatan Sunggal”****A. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

1. No. Responden :
2. Umur
  - a. < 20 tahun
  - b. 20-40 tahun
  - c. 40-60 tahun
  - d. > 60 tahun
3. Suku
  - a. Jawa
  - b. Batak
  - c. Melayu
  - d. Nias
  - e. Lain-lain
4. Pendidikan
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Diploma/Sarjana
5. Pekerjaan
  - a. PNS
  - b. Peg.Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Buruh
  - e. Petani
6. Penghasilan
  - a. Rp 500.000 – Rp 1.000.000
  - b. Rp 1.000.000-Rp 3.000-000
  - c. Rp >3.000.000

**B. PERNYATAAN TENTANG KINERJA KSM PONDOK MIRI ASRI (KSM PMA)**

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	TT
1	Sampah Bapak/Ibu diangkut oleh KSM				

	PMA.				
2	Pengangkutan sampah dilakukan sebanyak 2 kali.				
3	Pengangkutan sampah dilakukan tepat waktu.				
4	Saya selalu memilah sampah sebelum dibuang.				
5	Petugas pengangkut sampah memilah sampah sebelum dibuang.				
6	Petugas melakukan pemilahan sampah di tempat penampungan sampah.				
7	Kontribusi Rp 20.000/Bulan sudah sesuai.				
8	Petugas menjual sampah daur ulang.				
9	Saya menyumbangkan sampah daur ulang untuk KSM PMA.				
10	Petugas pengangkut sampah berganti-ganti tiap hari.				
11	Jumlah petugas KSM PMA sudah memadai.				
12	Keberadaan KSM PMA membantu masyarakat mengatasi masalah sampah.				

**C. Pernyataan tentang Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja KSM Pondok Miri Asri**

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	TT
1	KSM PMA mengangkut semua sampah masyarakat kec. Sunggal.				
2	Pengangkutan sampah 2 kali seminggu oleh KSM PMA sudah cukup.				
3	Jadwal pengangkutan sampah selalu tepat waktu.				
4	Armada pengangkut yang dimiliki KSM PMA sudah Memadai.				
5	Biaya retribusi terlalu mahal.				
6	Biaya retribusi sesuai dengan kinerja KSM				

	PMA.				
7	Masyarakat diajarkan memilah sampah oleh KSM PMA.				
8	Masalah sampah pada masyarakat teratasi dengan keberadaan KSM PMA.				
9	KSM PMA juga peduli dengan pendidikan dan kesehatan masyarakat				
10	Ekonomi masyarakat terbantu dengan keberadaan KSM PMA.				
11	Saya setuju menambah uang retribusi.				
12	KSM PMA tidak rutin mengangkut sampah				

## Lampiran 2

**PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana menurut bapak kinerja KSM Pondok Miri Asri?  
Apakah petugasnya kompeten?  
Apakah petugasnya ulet mengerjakan tugas?
2. Berapa kali dalam seminggu petugas KSM mengangkut sampah?  
Apakah itu sudah cukup mengatasi timbunan sampah di Kecamatan Sunggal?
3. Menurut bapak bagaimana penampilan fisik petugas KSM pondok Miri Asri?  
Apakah sudah mencerminkan petugas yang peduli lingkungan?  
Bagaimana penampilan fisik armada pengangkut sampah yang digunakan KSM Pondok Miri Asri?  
Apakah itu sudah memadai?
4. Berapa bapak harus membayar kontribusi perbulan?  
Sudah sesuaikah dengan kinerja KSM Pondok Miri Asri?
5. Sejauh ini apakah bapak puas dengan Kinerja KSM Pondok Miri Asri?  
Menurut bapak sejauhmana kebermanfaatan KSM Pondok Miri Asri di Kecamatan Sunggal dalam mengelola sampah?

## Lampiran 3

**HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	150	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Lampiran 4

**HASIL ANALISIS UNIVARIAT**

## 1. Distribusi Frekuensi Umur Responden

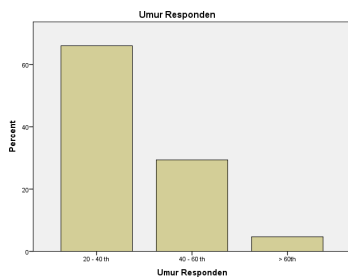
**Statistics**

Umur Responden

N	Valid	150
	Missing	0
Mean		2.39
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.577
Minimum		2
Maximum		4
Sum		358

**Umur Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 40 th	99	66.0	66.0
	40 - 60 th	44	29.3	95.3
	> 60th	7	4.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0



## 2. Distribusi Frekuensi Suku Responden

### Statistics

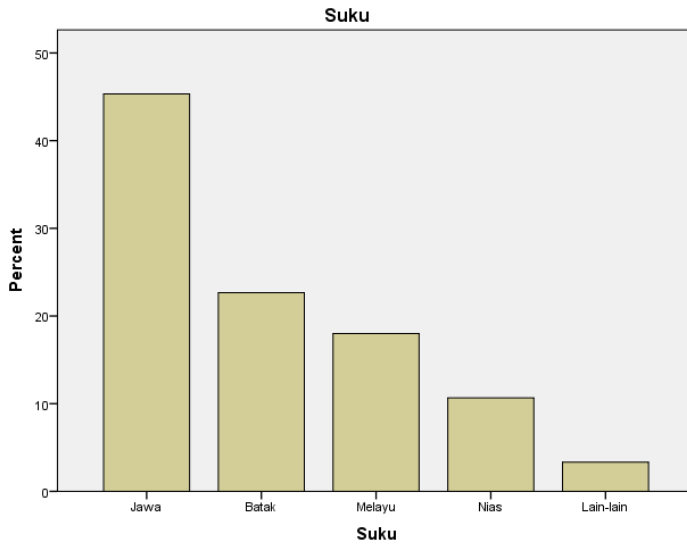
Suku

N	Valid	150
	Missing	0
Mean		2.04
Median		2.00
Mode		1
Std. Deviation		1.169
Minimum		1
Maximum		5
Sum		306

### Suku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jawa	68	45.3	45.3
	Batak	34	22.7	22.7
	Melayu	27	18.0	18.0
	Nias	16	10.7	10.7
	Lain-lain	5	3.3	3.3
	Total	150	100.0	100.0





### 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden

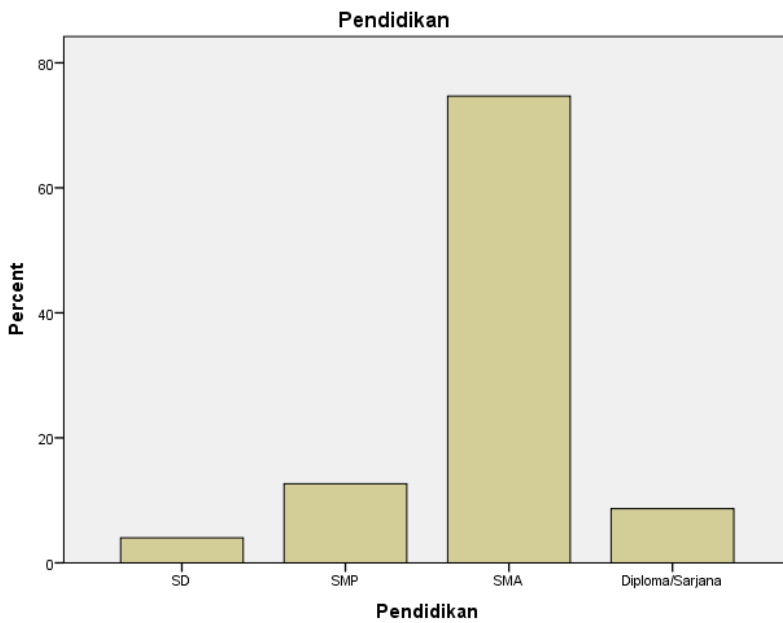
#### Statistics

Pendidikan

N	Valid	150
	Missing	0
Mean		2.88
Median		3.00
Mode		3
Std. Deviation		.601
Minimum		1
Maximum		4
Sum		432

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	6	4.0	4.0	4.0
SMP	19	12.7	12.7	16.7
Valid SMA	112	74.7	74.7	91.3
Diploma/Sarjana	13	8.7	8.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	



#### 4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

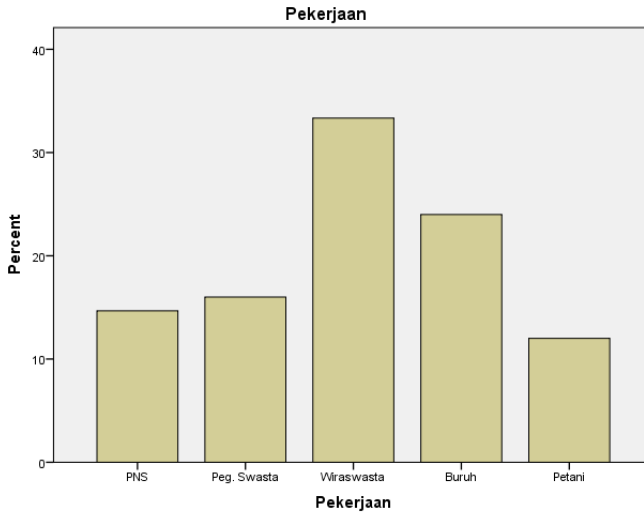
##### Statistics

Pekerjaan

N	Valid	150
	Missing	0
Mean		3.03
Median		3.00
Mode		3
Std. Deviation		1.215
Minimum		1
Maximum		5
Sum		454

##### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	22	14.7	14.7	14.7
	Peg. Swasta	24	16.0	16.0	30.7
	Wiraswasta	50	33.3	33.3	64.0
	Buruh	36	24.0	24.0	88.0
	Petani	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



## 5. Distribusi Frekuensi Penghasilan Responden

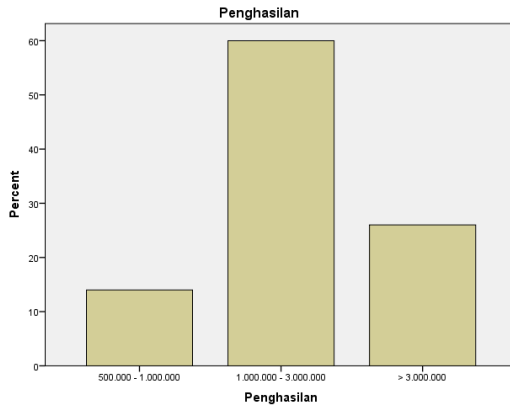
### Statistics

#### Penghasilan

N	Valid	150
	Missing	0
Mean		2.12
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.623
Minimum		1
Maximum		3
Sum		318

#### Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	500.000 - 1.000.000	21	14.0	14.0
	1.000.000 - 3.000.000	90	60.0	74.0
	> 3.000.000	39	26.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	



## 6. Distribusi Frekuensi Kinerja KSM Pondok Miri Asri

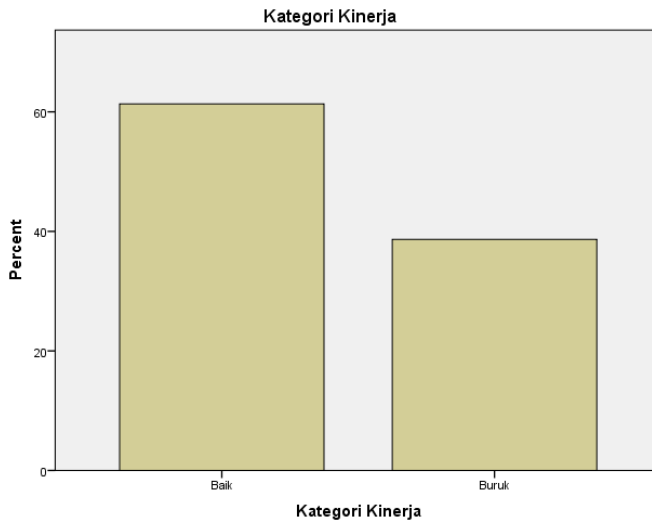
### Statistics

#### Kategori Kinerja

N	Valid	150
	Missing	0
Mean		1.39
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.489
Minimum		1
Maximum		2
Sum		208

#### Kategori Kinerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	92	61.3	61.3	61.3
Valid Buruk	58	38.7	38.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	



## 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sunggal

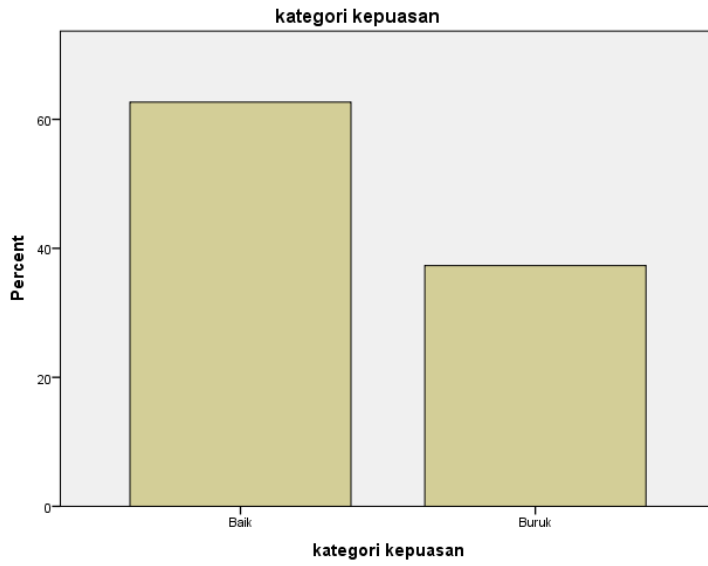
### Statistics

kategori kepuasan

N	Valid	150
	Missing	0
Mean		1.37
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.485
Minimum		1
Maximum		2
Sum		206

kategori kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	94	62.7	62.7	62.7
Valid Buruk	56	37.3	37.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	



## Lampiran 5

**HASIL ANALISIS BIVARIAT**

Hubungan Kinerja KSM Pondok Miri Asri dengan Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kategori Kinerja	1.39	.489	150
kategori kepuasan	1.37	.485	150

**Correlations**

		Kategori Kinerja	kategori kepuasan
Kategori Kinerja	Pearson Correlation	1	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000
	Sum of Squares and Cross-products	35.573	31.347
	Covariance	.239	.210
	N	150	150
	Pearson Correlation	.887**	1
kategori kepuasan	Sig. (2-tailed)	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	31.347	35.093
	Covariance	.210	.236
	N	150	150

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).