

**KELUHAN MASYARAKAT PADA KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM
PENGELOLAAN SAMPAH DI TPA SUMOMPO KOTA MANADO**

PRICILIA CORELINA

MASJE S. PANGKEY

VERY Y. LONDA

Abstract

The purpose of this study was to determine public complaints on government policies in waste management at the Sumompo TPA Manado City. This study used qualitative research methods. The data analysis technique carried out is data reduction, data presentation and conclusion drawing. There are six dimensions of public complaints in the focus of the research, namely: 1) Response speed, 2) Facilities, 3) Repair, 4) Apology, 5) Credibility and 6) Attention. Based on the results of the research, the government has made various efforts to deal with waste management problems by paying attention to complaints from the community, providing infrastructure assistance and making improvements as well as direct supervision of the waste management and reduction process, reducing complaints from the public.

Keywords: Community Complaints, Policy, Waste Management

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keluhan masyarakat pada kebijakan pemerintah dalam pengelolaan sampah di TPA Sumompo Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknis Analisis Data yang dilakukan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Terdapat enam dimensi keluhan masyarakat pada fokus penelitian yaitu : 1) Kecepatan merespon, 2) Fasilitas, 3) Perbaikan, 4) Permintaan Maaf, 5) Kredibilitas dan 6) Perhatian. Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk menangani permasalahan pengelolaan sampah dengan memperhatikan keluhan dari masyarakat, memberikan bantuan sarana prasarana dan melakukan perbaikan serta adanya pengawasan langsung pada proses pengelolaan penanganan dan pengurangan sampah membuat keluhan dari masyarakat menjadi menurun.

Kata Kunci : Keluhan Masyarakat, Kebijakan, Pengelolaan Sampah

PENDAHULUAN

Setiap kota, termasuk kota yang sedang berkembang memiliki tantangan seperti masalah mengenai sampah yang sudah tidak asing lagi dan bukan menjadi masalah yang baru, terutama di Kota Manado. Sampah merupakan permasalahan serius yang patut diperhatikan oleh pemerintah. Sampah menjadi salah satu bentuk faktor bagian yang tidak dapat

terpisahkan dari lingkungan masyarakat dan kehidupan manusia, karena pada dasar dan intinya semua manusia pasti akan mempunyai dan menghasilkan sampah. Sampah menciptakan suatu buangan yang sudah tidak terpakai lagi dan dihasilkan dari setiap kegiatan manusia dalam kehidupan sehari-hari.

Sampah yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya menyebabkan

keluhan-keluhan, baik masyarakat yang tinggal di Kelurahan Sumompo maupun masyarakat yang melewati jalan di sekitaran TPA Sumompo setiap harinya. Masyarakat mengeluhkan kondisi sampah saat ini yang sudah membebani dan mengganggu aktivitas warga. Tumpukan sampah yang berserakan di sudut jalan telah menghiasi pemandangan kota dan menimbulkan bau tak sedap yang menyengat, kotor, bisa mendatangkan berbagai penyakit dan antrinya truk pengangkut sampah menyebabkan gangguan lalu lintas merupakan pemandangan yang biasa ditemui setiap hari di TPA Sumompo sebagai media berakhirnya suatu proses pengumpulan dan pemusnahan sampah dengan cara dan adaptasi khusus.

Pada tahun 2021, volume sampah usai banjir terjadi lonjakan sehingga mencapai 700 ton/harinya. Peningkatan volume sampah ini disebabkan oleh adanya pertumbuhan penduduk Kota Manado yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sebagian besar tingkat kontributor penyedia sampah terbesar pada tahun 2019 di Kota Manado bersumber dari jalur permukiman penduduk 65,68 persen, wadah pasar tradisional 8,12 persen, taraf pusat perniagaan 5,65 persen dan sampah berada di kawasan 2,4 persen.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pemerintah mendapatkan peranan serius dan utama dalam pengelolaan sampah. Pengelolaan sampah telah menjadi isu yang penting, terutama untuk kota-kota padat penduduk termasuk Kota Manado. Saat ini, yang menjadi landasan hukum mengenai persampahan di Kota Manado menetapkan acuan pada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Sampah. Dan dalam bab 3 pasalnya yang ke 6 tertulis mengenai tugas dan otoritas pemerintah daerah dalam terjamin menyelenggarakannya pengelolaan sampah yang seharusnya. Akan tetapi dalam pelaksanaannya belum terlaksana dengan

baik. Seperti masih kurangnya alat pendukung sistem pengembangan teknologi sampah sehingga belum dapat menangani sampah dengan baik. Untuk mengatasi masalah penumpukkan sampah diperlukan penanganan atau peran pemerintah daerah. Upaya pemerintah harus terus dikembangkan dengan mengikuti perkembangan jaman yang ada, disertai dengan tindakan nyata untuk melaksanakan ketentuan dari kebijakan yang telah dibuat.

Karena pada fokusnya, sebuah kebijakan mempunyai pemahaman mengenai tindakan apa yang seharusnya dilakukan (pemerintah), tanpa adanya implementasi kebijakan, program-program yang telah tersusun hanya akan menjadi tumpukan catatan di buku para pembuat kebijakan. Dalam pengelolaan sampah di TPA Sumompo, pemerintah daerah Kota Manado berupaya untuk menerapkan metode sistem *sanitary landfill* yakni sistem metode pemusnahan atau pelenyapan sampah dengan jenis penimbunan sampah di tanah yang dilakukan secara bertahap agar sampah tidak berada pada bidang terbuka dan tidak menambah timbulan bau (Sudarno, 2012:9). Tetapi sulit untuk diterapkan karena terbentur keterbatasan lahan. Begitu juga dengan metode penggunaan insenator, merupakan alat yang dimanfaatkan untuk membakar sampah yang telah dikumpulkan dari tiap TPS ke TPA, tetapi penggunaan metode ini dinilai masih kurang efektif untuk mengatasi permasalahan sampah, dikarenakan kapasitas insenator dengan produksi sampah tidak sebanding.

Permasalahan-permasalahan yang menjadi keluhan diatas menunjukkan pada kurangnya optimalisasi pemerintah dalam pengelolaan sampah dengan penanganan dan pengurangan sampah di tempat pembuangan akhir Kota Manado. Sehingga diperlukan kajian lebih lanjut mengenai keluhan masyarakat pada pengelolaan sampah.

TINJAUAN PUSTAKA

PENELITIAN TERDAHULU

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan berupa beberapa jurnal sebagai berikut :

Penelitian pertama dilakukan oleh Parluhutan Salomo, Joyce Rares, Very Londa (2021) mengenai Manajemen Pengelolaan Sampah Bantar Gebang Di Kota Bekasi. Penelitian ini untuk mengetahui manajemen pengelolaan sampah bantar gebang di Kota Bekasi dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. penelitian ini menggunakan empat indikator manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, mobilisasi, dan pengawasan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dari perencanaan pengelolaan sampah belum bisa berjalan dengan efektif, pengorganisasian sudah bisa berjalan dengan baik dengan adanya pembagian kerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), pelaksanaan sudah dapat memberikan motivasi dan jaminan juga pelatihan agar dapat bekerja secara optimal dan indikator pengawasan dilakukan dengan menggunakan media eletronik untuk mengontrol pekerjaan semua pegawai. Keempat indikator dalam management akan bekerja sama dan berkolaborasi dengan baik untuk berkontribusi dalam pengelolaan sampah di bantar gebang disertai dengan tersedianya alat kerja dan media yang mendukung dan tepat.

Peneliti kedua dilakukan oleh Gita Monica Ponombonan, F.D.J Lengkong dan Very Londa (2019) mengenai Manajemen Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kelurahan Kinali Kecamatan Kawangkoan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pengelolaan sampah rumah tangga di Kelurahan Kinali Kecamatan Kawangkoan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan

pengumpulan data dengan dokumen. Penelitian ini menggunakan empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa perencanaan dan pengelolaan sampah rumah tangga masyarakat masih tidak mengerti akan pentingnya menjaga kebersihan, pengorganisasian masih belum sepenuhnya berjalan dengan bagus karena sebagian masyarakat belum mengikuti organisasi yang pemerintah kinali terapkan, pelaksanaan dalam menejemen pengelolaan sampah sudah diterapkan dan sementara berjalan, dan pengendalian manajemen pengelolaan sampah rumah tangga pemerintah sudah memberikan bimbingan kepada masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan dengan tidak membuang sampah sembarangan.

Peneliti selanjutnya dilakukan oleh Virginia Amelia Sawal, Joorie M Ruru, dan Novva Plangiten (2018) mengenai Penanganan Keluhan Masyarakat Pengguna Jasa Hotel On Inn Guesthouse Di Wonasa Tenga Karame Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keluhan masyarakat pengguna jasa hotel on inn guesthouse di Wonasa Tenga Karame Manado dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan panduan merekam. Penelitian ini mnegggunakan empat indikator penanganan keluhan yaitu komitmen, aksesibilitas responsif, transparansi dan bertanggungjawab. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa komitmen sudah sesuai dengan pelayanan baik kepada pengguna jasa yang diberikan dari pihak hotel, aksesibilitas sangat berguna bagi masyarakat maupun pihak hotel dengan adanya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan, responsif harus diperhatikan oleh pihak hotel dengan mengutamakan kenyamanan pengguna jasa, juga transparansi dan bertanggungjawab

dengan menunjukkan peraturan serta menjelaskan kondisi dan fasilitas agar dapat terjaga dengan baik.

KONSEP TEORI

Keluhan Masyarakat

Keluhan sangat berkonsekuensi dalam pertumbuhan sebuah lembaga atau organisasi, keluhan yang tertuntaskan dengan tepat dan profesional akan berdampak guna positif nantinya bagi lembaga tersebut, karena dengan begitu masyarakat sebagai pelanggan merasa sangat dipandang dan dihargai pendapatnya. Hal itu merupakan hak masyarakat untuk penyampaian rasa ketidakpuasannya. Keluhan tersebut dijadikan sebagai bentuk pemeriksaan dari kapasitas kerja yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi untuk mengetahui dan memperbaiki kelemahan tersebut. (Tumber, 2018)

Dimensi Penanganan Keluhan Masyarakat

Menurut Davidow (dalam Irawan dkk, 2016) , ada 6 dimensi yang menjadi keluhan masyarakat untuk penanganan dalam merespon bahkan memproses peningkatan pelayanan dan pembuatan keputusan, yaitu : Kecepatan Merespon (*Timeliness*), Fasilitas (*Facilitation*), Perbaikan (*Redress*), Permintaan Maaf (*Apology*), Kredibilitas (*Credibility*), Perhatian (*Attentiveness*).

Menurut Zeithml,Parasuraman dan Berry dalam Yuliani Dkk (2019) ada 5 karakteristik atau dimensi yang digunakan untuk penanganan keluhan dalam kualitas pelayanan, yaitu Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empathy (*empathy*).

Kebijakan

Dye dalam Harbani Pasolong (2010:112) mengemukakan bahwa kebijakan bukan semata-mata merupakan ungkapan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja, tetapi bila instansi

memutuskan suatu tindakan/keputusan maka harus memiliki arah tujuan yang spesifik dan kebijakan publik mencakup seluruh keputusan pemerintah.

Sementara Wilson dalam Hayat (2019:11) mengemukakan bahwa kebijakan itu tindakan, objektif dan pernyataan pemerintah dalam hal dan skema tertentu, juga langkah proses yang mereka pakai untuk melaksanakannya, dan kejelasan yang mereka berikan untuk apa yang terjadi.

Pengelolaan Sampah

Menurut Neolaka berpendapat bahwa pengelolaan sampah merupakan pelaksana upaya membangun keindahan dengan proses mengolah sampah yang dilakukan secara konkret juga sistematis antara pemerintah dan atau pengelola dengan masyarakat secara kebersamaan. Notoatmodjo mengemukakan bahwa pengelolaan sampah adalah mencakup pengumpulan, pengangkutan, sampai dengan pemusnahan atau pengolahan sampah sedemikian rupa sehingga sampah tidak membuat tercemarnya lingkungan hidup dan gangguan kesehatan pada masyarakat. (Nagong, 2020 : 108).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan data berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi lainnya yang dikumpulkan untuk menggambarkan fakta yang ada di lapangan dengan mengungkapkan suatu keadaan fenomena yang terjadi saat melakukan penelitian secara apa adanya. Digunakan metode penelitian kualitatif ini membantu peneliti agar dalam mengumpulkan memuat berbagai data informasi yang terkait dengan keluhan masyarakat pada kebijakan pemerintah dalam pengelolaan sampah di Tempat Pembuangan Akhir Sumompo Kota Manado.

Fokus dari penelitian menggunakan konsep teori dari keluhan masyarakat yang dikemukakan oleh Davidow dalam Irawan (2016) yang menyebutkan ada 6 hal dimensi keluhan masyarakat yaitu kecepatan merespon, fasilitas, perbaikan, permintaan maaf, kredibilitas, dan perhatian.

Informan penelitian adalah seseorang yang diperlukan dalam memberikan penyampaian informasi sewaktu proses penelitian. Maka informan yang akan diwawancarai adalah :

1. Dinas Lingkungan Hidup Kota Manado : 1 orang
2. Masyarakat : 3 orang
3. Kepala Pengawas TPA Sumompo : 1 orang
4. Pemerintah yang ada di TPA Sumompo : 1 orang

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sedangkan Teknik Analisis Data menggunakan Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perhatian

Kondisi TPA Sumompo didapati sudah lebih layak dari tahun-tahun sebelumnya sehingga dapat bertahan dalam jangka waktu beberapa tahun ke depan. Adapun juga perhatian yang diberikan dalam penataan TPA Sumompo dan tahapan pelaksanaan program yang dibuat oleh pemerintah agar masyarakat dapat bekerja sama dan berperan dalam menghadapi permasalahan sampah di Kota Manado dalam sosialisasi penanganan dan pengurangan sampah dari tingkat kecamatan sampai kelurahan yang membutuhkan bantuan dan keikutsertaan dari masyarakat dilandaskan dengan Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 tentang pengurangan dan penanganan sampah berbasis kecamatan dan meningkatkan perhatian dari pihak pemerintah kepada masyarakat agar

masyarakat menyadari pemilahan sampah organik dan anorganik sebelum dibawa atau dibuang ke TPSS dan mencegah pembuangan sampah yang dilakukan di sembarang tempat seperti aliran air dan sungai. Akan tetapi, ada hal yang harus diperhatikan saat ini adalah penanganan air limbah sampah atau air lindih, ini perlu untuk segera ditangani agar tidak akan berpengaruh pada pencemaran air yang tidak layak pakai di lingkungan masyarakat.

2. Perbaikan

Perbaikan merupakan tindakan mengubah atau mengganti dengan memperhatikan keluhan masyarakat dan menangani keluhan dengan upaya-upaya yang menyelesaikan masalah dari keluhan. Perbaikan dengan langkah melakukan perubahan tata letak dan posisi pengelolaan sampah di TPA Sumompo yang lebih masuk ke dalam, sehingga sudah tidak menghambat arus lalu lintas. Perbaikan yang ada juga melalui proses pemusnahan sampah yang dilakukan dengan metode open dumping dengan sistem mengumpulkan sampah yang sudah dipilah, kemudian diangkut dengan alat berat dan dibuang ke lahan jurang. Metode ini dipilih dikarenakan keterbatasan lahan yang ada di Kota Manado. dan seiring berjalannya waktu, kondisi TPA Sumompo sudah kembali berjalan dengan stabil dikarenakan adanya perbaikan yang telah dilakukan oleh pihak pemerintah.

3. Kecepatan Merespon

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan, didapati bahwa terlaksananya respon cepat dari pemerintah bukan berarti tidak terlepas adanya bantuan dan kerjasama dari masyarakat. Dengan respon yang diberikan pemerintah dalam penambahan alat berat menjadikan proses pengelolaan sampah tidak terjadi penumpukan, bukan hanya itu saja tetapi respon dari pemerintah juga dalam merealisasi pemindahan posisi TPA Sumompo mewujudkan tindakan dari

pemerintah. Hal tersebut dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

4. Permintaan Maaf

Permintaan maaf menurut Davidow (dalam Irawan dkk, 2016) adalah tindakan lembaga atau organisasi untuk meminta maaf kepada masyarakat sebagai pelanggan jika mereka mengaduh terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu langkah yang dibuat pemerintah yaitu pemerintah juga menyiapkan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi saran serta kritiknya yang berkaitan dengan pengelolaan sampah agar dapat menjadi bahan evaluasi sehingga permasalahan sampah dapat ditangani dengan baik. Seiring berjalannya waktu, permintaan maaf yang dilakukan pemerintah berjalan dengan baik dikarenakan pengeluhan yang mulai berkurang.

5. Kredibilitas

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan dalam hal ini pihak masyarakat, dikarenakan pengelolaan sampah yang ada di TPA Sumompo ini masih bersifat manual, otomatis memerlukan bantuan dari pihak masyarakat dalam proses pemilahan sampah yang dapat di daur ulang. Masyarakat yang berada di sekitaran TPA Sumompo merasa terbantu dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari dengan memilah sampah yang dapat dijadikan nilai jual. Akan tetapi adapun aktivitas negatif yang masih ada yaitu anak masih sekolah dan sudah putus sekolah yang ikut bekerja mengumpulkan dan memilah sampah untuk dapat mendapatkan uang hal ini membuat harapan dari masyarakat agar mengadakan sekolah nonformal gratis sehingga masyarakat dapat mengisi waktu luang selain bekerja sebagai pemulung juga para masyarakat yang bekerja sebagai pemulung bahwa masih sangat kurang dalam memperhatikan penerapan protokol kesehatan pada saat bekerja.

6. Fasilitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap informan baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat menyatakan bahwa fasilitas yang ada di TPA Sumompo sudah memiliki perkembangan seperti penambahan armada alat berat, bantuan kendaraan pengangkut sampah dan pekerja petugas kebersihan sebagai upaya dari pihak pemerintah sehingga dapat membantu dalam proses pengelolaan sampah. Meskipun masih bersifat manual dan belum internasional. Adapun fasilitas dalam pengelolaan sampah yang status nya belum memiliki perkembangan keaktifan dan belum berjalan dengan sebagaimana mestinya, seperti bank sampah dan TPS 3R di beberapa wilayah yang berada di Kota Manado juga belum adanya fasilitas dalam proses penanganan air limbah sampah yang membutuhkan pengoptimalan dari sarana dan prasarana pengelolaan sampah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut:

1. Dari dimensi perhatian pada keluhan masyarakat di TPA Sumompo berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan sudah memiliki kondisi yang cukup baik, dimana perhatian yang diberikan pemerintah secara langsung seperti mensosialisasikan penanganan dan pengurangan dalam pelaksanaan pengelolaan sampah dan memperhatikan pemilahan sampah organik dan anorganik. Adapun hal yang menjadi perhatian penting bagi pemerintah yaitu penataan air limbah sampah di TPA Sumompo.
2. Selanjutnya dimensi perbaikan sudah berjalan dengan baik, dengan melakukan pemindahan letak TPA Sumompo dan penerapan pemusnahan sampah metode *open dumping*.

3. Dimensi kecepatan merespon pada keluhan masyarakat di TPA Sumompo memiliki pelaksanaan yang baik, dapat dilihat dari pengelolaan sampah yang memiliki perkembangan dengan berkurangnya keluhan dari masyarakat.
 4. Dimensi permintaan maaf pada keluhan masyarakat tahapan yang baik, adanya akses yang disiapkan dan diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk menyampaikan saran dan kritik yang membangun
 5. Dimensi kredibilitas berjalan dengan cukup baik, dimana TPA Sumompo dapat memberikan dampak yang baik terutama untuk masyarakat sekitar yang bekerja sebagai pemulung. Tetapi hal yang masih kurang diperhatikan dalam masyarakat yang bekerja sebagai pemulung untuk memperhatikan kondisi kesehatan dan pendidikan anak masih kurang.
 6. Dimensi fasilitas, berdasarkan pada bab sebelumnya dapat dikatakan cukup baik. Dimana fasilitas yang ada seperti penambahan alat berat menunjukkan perkembangan dalam pengelolaan sampah di TPA Sumompo. Namun belum optimalnya sarana pendukung seperti keaktifan dari TPS 3R dan bank sampah juga perbaikan fasilitas dalam proses pengelolaan air limbah.
2. Pihak pemerintah untuk tetap menguatkan perbaikan dalam proses pengelolaan sampah di TPA Sumompo.
 3. Meningkatkan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat dalam kebijakan pengelolaan sampah.
 4. Instansi terkait perlu melakukan pengawasan pada masyarakat melalui wadah aspirasi yang diberikan.
 5. Kepada masyarakat pemulung untuk lebih meningkatkan kesadaran dalam penerapan protokol kesehatan dan kepada pihak pemerintah agar membuat sekolah nonformal sehingga masyarakat yang bekerja di TPA Sumompo dapat mengambil bagian sesuai dengan kemampuannya.
 6. Pihak pemerintah agar melakukan pemantauan dan pemeriksaan secara rutin pada setiap fasilitas terutama penanganan air limbah sampah juga perlu memajukan keaktifan pelaksanaan bank sampah dan TPS 3R di setiap wilayah di Kota Manado.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Dinas Lingkungan Hidup wajib dalam memberikan perhatian dengan menggiatkan sosialisasi mengenai penanganan dan pengurangan sampah dan menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam pemilahan sampah organik dan

anorganik. Juga perlu adanya tindaklanjut penataan dalam penanganan air limbah sampah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. 2015. *Kebijakan Publik (Memahami Kebijakan Publik)*. Bandung : UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mulyadi, D. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cetakan ke 1, Bandung : Alfabeta.
- Nggi, M,L. 2019. *Prinsip-Prinsip dan Standar Pelayanan Prima*. Surabaya : UNESA.
- Panambonan, G,M. Lengkong, F,D,J. Londa, V. 2019. *Manajemen Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Di Kelurahan Kinali Kecamatan*

Kawangkoan. *Jurnal Administrasi Publik*. 5 (75).

Salomo, P. Rares, J. Londa, V. 2021. Manajemen Pengelolaan Sampah Bantar Gebang Di Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Publik*. 7 (105).

Sawal, V,A. Ruru, J,M. Palngiten, N. 2018. Penanganan Keluhan Masyarakat Pengguna Jasa Hotel On Inn Guesthouse Di Wonasa Tenga Karame Manado. *Jurnal Administrasi Publik*. 4 (51).

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabet.

Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2021 Bab 3 Pasal 6 Tentang Pengelolaan Sampah di Kota Manado.

Peraturan Walikota Kota Manado Nomor 33 Tahun 2018 Pasal 23 Tentang Pengurangan dan Penanganan Sampah Berbasis Kecamatan Kota Manado.

<https://manadopost.jawapos.com/kawanuapolis/03/05/2021/produksi-sampah-kota-manado-04-kg-per-orang-pilah-sebelum-di-buang-ke-tpa/>, diakses pada tanggal Rabu, 21 Juli 2021.

<https://zonautara.com/2019/07/31/terus-bergelut-dengan-sampah/> diakses pada tanggal Sabtu, 24 Juli 2021.

<https://suluttimes.com/2020/09/sampah-sampah-bertumpukan-di-jalan-ini-katadprd-manado/> diakses pada tanggal 31 Agustus 2021.

<https://sulawesion.com/sulut/manado/wali-kota-manado-bakal-tata-kembali-tpa-sumompo/> diakses pada tanggal 7 Januari 2022.