

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLAAN
SAMPAH RUMAH TANGGA OLEH UPT. DINAS LINGKUNGAN HIDUP
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
RIMBA ASAM KECAMATAN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun Oleh,

**MIRNA WATI
22612010040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLAAN
SAMPAH RUMAH TANGGA OLEH UPT. DINAS LINGKUNGAN HIDUP
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
RIMBA ASAM KECAMATAN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun Oleh,

**MIRNA WATI
22612010040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA OLEH UPT.DINAS LINGKUNGAN HIDUP TERHADAP KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN RIMBA ASAM KECAMATN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Sumatera Selatan.**

Nama : MIRNA WATI

NIM 22612010040

Skripsi ini telah disetujui dan sahkan pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 24 Juli 2026

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M
NUPTK. 3855762663259242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan pengelolaan sampah rumah tangga oleh UPT Dinas Lingkungan Hidup terhadap kepuasan layanan masyarakat di Kelurahan Rimba Asam Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.. Data yang digunakan adalah data Primer dan data Sekunder. populasi dan obyek yang menjadi sasaran pengamatan penulis adalah rumah tangga yang sampahnya di kelola oleh UPT. Dinas Persampahan di Kelurahan Rimba Asam Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin yang berjumlah sebanyak 252 rumah tangga. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang berjumlah 72 responden. Metode pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas data dan uji reliabilitas data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana , uji hipotesis (Uji t), analisis koefisien determinasi (R^2) .

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 0,274 + 0,926X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat, dimana setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,926 satuan. Hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 32,965 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis penelitian (H_a) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square (R^2) sebesar 0,939 atau 93,9%, yang berarti bahwa Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan sebesar 93,9%, sedangkan sisanya sebesar 6,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the effect of the quality of household waste management services provided by the Environmental Service Unit (UPT) on public satisfaction in Rimba Asam Village, Betung District, Banyuasin Regency. The data used are primary and secondary data. The population and objects of observation were 252 households whose waste is managed by the UPT. The Waste Service in Rimba Asam Village, Betung District, Banyuasin Regency. The sample in this study used the Slovin formula, with 72 respondents. The data processing methods used were data validity and reliability testing. The data analysis methods used in this study were simple regression analysis, hypothesis testing (t-test), and coefficient of determination (R²) analysis.

The results of the simple linear regression analysis produced a regression equation of $Y = 0.274 + 0.926X$. This equation indicates that service quality has a positive effect on public satisfaction, where each unit increase in service quality will increase public satisfaction by 0.926 units. The results of the hypothesis test (t-test) showed a calculated t-value of 32.965 with a significance level of $0.000 < 0.05$. Therefore, the research hypothesis (H_a) stating that there is a positive and significant influence between Service Quality and Public Satisfaction is accepted, while the null hypothesis (H₀) is rejected. The coefficient of determination analysis results showed an R-square (R²) value of 0.939, or 93.9%. This means that 93.9% of Public Satisfaction can be explained by the Service Quality variable, while the remaining 6.1% is influenced by factors outside the study.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction