

ABSTRAK

Pengelolaan sampah menjadi isu penting yang ada di Indonesia. Maka dari itu diperlukan perubahan dari ekonomi linier menjadi ekonomi sirkular, contoh ekonomi sirkular adalah TPS3R (Tempat Pengelolaan Sampah *Reuse, Reduce, Recycle*). Salah satu desa yang menerapkan TP3R adalah Desa Klampis Barat, Bangkalan. Namun, implementasinya belum berjalan secara optimal karena kesenjangan potensi pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan analisis kepuasan dan identifikasi prioritas perbaikan terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan prioritas layanan TPS3R. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang didominasi oleh ibu rumah tangga sebagai pelanggan layanan. Analisis data menggunakan 2 metode yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan dimensi kualitas layanan.

Hasil analisis dan perhitungan CSI sebesar 84.37% dengan tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas. Hal ini didukung dengan tingginya nilai *Weight Score* (WS) yang terdapat pada dimensi empati dan jaminan. Hal ini menunjukkan adanya keseimbangan antara kualitas layanan yang diberikan dengan iuran bulanan sebesar RP 30.000/bulan. Meskipun tingkat kepuasan sangat tinggi, diperlukan analisis lain untuk meningkatkan prioritas layanan dengan analisis IPA. Dari analisis tersebut, terdapat dua atribut yang masuk pada kuadran I yaitu kebersihan alat pengangkut sampah dan ketepatan waktu petugas dalam mengangkut sampah. Kuadran tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerja yang rendah atau tidak sesuai dengan harapan. Atribut ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan karena memiliki potensi besar dalam penurunan kepuasan. Salah satu rekomendasi strategi dari kuadran tersebut adalah melakukan evaluasi dan optimalisasi sarana pendukung.

Kata Kunci : Analisis CSI, Analisis IPA, Kualitas Layanan, TPS3R, Desa Klampis Barat.

ABSTRACT

Challenges in waste management are an importance issue in Indonesia. Therefore, a shift from a linear economy to a circular economy is necessary. An example of a circular economy is the TPS3R (Reuse, Reduce, and Recycle Waste Management Facility). One village implementing TP3R is West Klampis Village, Bangkalan. However, its implementation has not been optimal due to a gap in customer potential. Therefore, a satisfaction analysis and identification of service improvement priorities are necessary. This study aims to determine the level of satisfaction and service priorities of TPS3R. The research method used a descriptive quantitative approach, collecting data through questionnaires distributed to 100 respondents, predominantly housewives as service users. Data analysis used two methods: the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Importance Performance Analysis (IPA) based on service quality dimensions.

The CSI analysis and calculation results were 84.37%, with a satisfaction level in the very satisfied category. This is supported by the high Weight Score (WS) values found in the empathy and assurance dimensions. This is considered comparable between the quality of service provided and the monthly fee of IDR 30,000. Although the satisfaction level is very high, further analysis is needed to improve service priorities by Importance Performance Analysis. From this analysis, two attributes fall into quadrant I: cleanliness of waste collection equipment and punctuality of waste collection officers. This quadrant has a high level of importance, but performance is low or not in line with expectations. This attribute is a top priority for improvement because it has a significant potential to decrease satisfaction. One recommended strategy from this quadrant is to evaluate and optimize supporting facilities.

Keywords : Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, TPS3R, West Klampis Village.