Padahal pelayanan dari pihak kelurahan juga berpengaruh pada peningkatan budaya mutu lingkungan khususnya dimensi "Kepuasan". Untuk penelitian selanjutnya diharapkan adanya *benchmarking* budaya mutu lingkungan antara Kecamatan Tenggilis Mejoyo dengan kecamatan pemenang kompetisi SGC lainnya.

6. Daftar Rujukan

[1] Keraf, A.Sonny, *Etika Lingkungan*, Buku Kompas, Jakarta, 2002.

[2] Moeljono, Djokosantoso, *Budaya Organisasi dalam Tantangan*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, 2005.

[3] http//www.mcts.com/Hoshin-Kanri.htm

[4] Rahayu, Sri, *SPSS Versi 12,00 dalam Riset Pemasaran*, Alfabeta, Bandung, 2005.

[5] Trihendradi, Gornelius, *Statistik Inferen Teori Dasar dan Aplikasinya dengan Menggunakan SPSS 12*, ANDY, Yogyakarta, 2005.

7. Lampiran

Berikut ini lampiran dokumen hasil rancangan manajemen mutu lingkungan dengan menggunakan metode Hoshin Kanri, yaitu Form A – E sebagaimana yang dijabarkan dalam Tabel 5 di atas.

Form : A (Visi, Misi dan Renstra DKP) Penanggung Jawab : Dinas Kebersihan dan Pertamanan		Revisi : 0 Tanggal Penerbitan : 1 Januari 2007
VISI DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN "Surabaya Peduli Bersih Hijau Asri dan Bercahaya"	**Kebijakan** **(Renstra 2006-2010)**	**Hasil aktivitas dari tahun 2006**
MISI DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN 1.Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan Pengolahan sampah mandiri berbasis komunitas. 2.Meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan kota 3.Meningkatkan peran serta swasta dalam Pengolahan kebersihan 4.Meningkatkan sarana dan prasarana Pengolahan kebersihan 5.Meningkatkan kualitas dan kuantitas taman kota, jalur hijau, lapangan olahraga, dekorasi kota, penghijauan dan pemakaman 6.Meningkatkan kualitas dan kuantitas penerangan jalan umum 7.Meningkatkan kepedulian dan peran serta masyarakat dalam penghijauan, pengembangan pertamanan, keindahan kota dan penerangan jalan. 8.Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan pelayanan di bidang pertamanan.	1.Pengolahan sampah mandiri berbasis komunitas. 2.Penyediaan lahan untuk TPA sesuai kebutuhan. 3.Penyediaan sarana dan prasarana Pengolahan kebersihan, taman, dekorasi kota dan pemakaman. 4.Pelaksanaan operasional dan pemeliharaan dalam Pengolahan kebersihan dan pertamanan. 5.Pengendalian kualitas Pengolahan kebersihan dan pertamanan. 6.Pelaksanaan ekstensifikasi dan intensifikasi wajib restribusi. 7.Menggalangkan kemitraan dengan masyarakat dan swasta dalam mendukung pembangunan di bidang pertamanan dan Pengolahan kebersihan. 8.Pembebasan lahan makam dan TPA Benowo dan TPA baru serta memfungsikan RTH. 9.Peningkatan pelayanan bidang kebersihan dan pertamanan.	1. Kawasan yang mampu mengelola sampah mandiri sebanyak 11 kelurahan 2. Pengolahan sampah mandiri dapat mereduksi sebanyak 15,86% dari total sampah yang dihasilkan masyarakat Surabaya perharinya 3. Sosialisasi Pengolahan sampah mandiri mencapai 163 kelurahan dan 31 kecamatan 4. Kader lingkungan hingga saat ini 1737 orang. 5. Budaya mutu lingkungan masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. 6. Ada beberapa warga yang tidak mendapat sosialisasi tentang pengolahan sampah mandiri.