DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN……..... ii
LEMBAR PENGESAHAN……...… iii
LEMBAR PERNYATAAN…….. iv
ABSTRAK……. v
***ABSTRACT*…… vi**
KATA PENGANTAR..... vii
DAFTAR ISI..... .. ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR..... . xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 10
1.4 Kegunaan Penelitian..... 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 12
2.1.1 Pemerintah Daerah 12
2.1.2 Pelayanan Publik..... 15
2.1.3 Kinerja Organisasi..... 19
2.1.3.1 Pengukuran Kinerja Organisasi..... 23
2.1.3.2 Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi..... 24
2.1.3.3 Indikator Kinerja Organisasi 25
2.1.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi 33
2.1.4 Pengelolaan Sampah 36
2.2 Kerangka Pemikiran..... 42

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 51

3.1.1 Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung..... 51

3.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung..... 55

3.1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung 58

3.1.1.3 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung 59

3.1.2 Gambaran Umum Pengelolaan Sampah Kota Bandung 60

3.1.3 Gambaran Umum Kecamatan Coblong…….....67

3.2 Metode Penelitian..... 68

3.2.1 Desain Penelitian..... 68

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 69

3.2.2.1 Studi Pustaka 69

3.2.2.2 Studi Lapangan..... 70

3.2.3 Teknik Penentuan Informan 71

3.2.4 Teknik Analisa Data..... 73

3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Produktifitas Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung……..…….…. 76

4.1.1 *Input* Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung ……..… 79

4.1.2 *Output* Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung ……..….. 85

4.2 Kualitas Layanan Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung ……..... 90

4.2.1 Pemberian Informasi Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong Kota Bandung ……..…. 91

4.2.2 Kualitas Sumber Daya Manusia dalam

Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan
di Kecamatan Coblong Kota Bandung……..……. 94
4.3 Responsivitas Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan
di Kecamatan Coblong Kota Bandung ……...……..…. 97
4.3.1 Daya Tangkap Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan
di Kecamatan Coblong Kota Bandung ……..…….. 98
4.3.2 Keinginan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah
PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong
Kota Bandung …….……...…….. 100
4.4 Responsibilitas Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan
di Kecamatan Coblong Kota Bandung ……..……... 103
4.4.1 Tanggung Jawab Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan
di Kecamatan Coblong Kota Bandung.....104
4.4.2 Kerjasama antara *stakeholders* dalam Pengelolaan Sampah
PD.Kebersihan di Kecamatan Coblong
Kota Bandung ……..…..…. 107
4.5 Akuntabilitas Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan
di Kecamatan Coblong Kota Bandung …...…….. 110
4.5.1 Tingkat Kesesuaian Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan
di Kecamatan Coblong Kota Bandung …….. 111
4.5.2 Tindakan Pengelolaan Sampah PD.Kebersihan
di Kecamatan Coblong Kota Bandung..... ……. 114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan…… …….……. 117
5.2 Saran…… ……. ……. 119
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian..... 75
Tabel 3.2 Data Informan 71

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 50
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PD. Kebersihan Kota Bandung 58
Gambar 3.2 Aspek Pengelolaan Sampah 60
Gambar 3.3 Teknik Operasional Pengelolaan Sampah..... 62
Gambar 3.4 Sistem Operasional Pelayanan Kebersihan Di Rumah Tinggal.... 65
Gambar 3.5 Sistem Operasinal Pelayanan Kebersihan Di Jalan, Pasar, Tempat Komersial Dan Non Komersial, Fasilitas Umum dan Fasilitas Sosial.....66

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 123
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat..... 127
Lampiran 3 Transkrip Wawancara…… 130
Lampiran 4 Daftar Identitas Informan ……. 135
Lampiran 5 Dokumentasi Foto …… 137
Lampiran 6 Surat Ijin Melaksanakan Penelitian……... 140
Lampiran 7 Surat Telah Melaksanakan Penelitian…….. 141
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup..... 142