DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN……..…… ii

LEMBAR PERNYATAAN …… iii

ABSTRAK…… iv

ABSTRACT……..... v

KATA PENGANTAR……. vi

DAFTAR ISI……..... viii

DAFTAR TABEL…… xiv

DAFTAR GAMBAR……... xv

DAFTAR BAGAN…… xvi

DAFTAR LAMPIRAN…… xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah……. 1

1.2 Rumusan Masalah……... 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian……..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian……... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka……..…..…….. 12

2.1.1 Pengertian Pelayanan……..... 12

2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik……..... 17

2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik……..…....... 20

2.1.4 Standar Pelayanan Publik……...…….. 22

2.1.5 Pengertian Kualitas……..…… 25

2.1.6 Kualitas Pelayanan ……..... 27

2.1.7 Pengertian Bank Sampah……...…….. 32

2.1.7.1 Mekanisme Pelaksanaan Bank Sampah……..… 33

2.1.7.2 Syarat-syarat Berdirinya Bank Sampah…….. 35

2.2 Kerangka Pemikiran……..…….....43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian……...…… 49

3.2 Teknik Penentuan Informan ……....…… 50

3.3 Teknik Pengumpulan Data……...…….…… 51

3.3.1 Studi Pustaka……...……..... 51

3.3.2 Studi Lapangan……..….. 51

3.4 Uji Keabsahan Data……. 52

3.5 Teknik Analisa Data……. 54

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian…… 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……. 57

4.1 Gambaran Objek Penelitian……...…….. 57

4.1.1. Sejarah Kota Cimahi…….……..…… 57

4.1.2 Letak Geografis Kota Cimahi……. 59

4.1.3 Kepadatan Penduduk Kota Cimahi…..……..…….. 61

4.1.4 Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota……..…...…… 63
4.1.4.1 Visi dan Misi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota…….. 63
4.1.4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi…..……..... 64
4.1.4.3 Struktur Organisasi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Cimahi……..……... 65
4.1.5 Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…. 66
4.1.5.1 Struktur Organisasi Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) …….. 72
4.1.5.2 Jenis Sampah Yang Dapat Dijual Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……... 74
4.1.5.3 Jumlah Nasabah Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…… 77
4.2 Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…… 78
4.2.1 *Tangible* (Bukti Fisik) Pelayanan Yang DiBerikan Untuk Menunjang Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……..……..... 79
4.2.1.1 Fasilitas Fisik Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……. 80

4.2.1.2 Peralatan Atau Perlengkapan Yang Menjadi Faktor Pendukung Keberhasilan Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).. 87

4.2.1.3 Pegawai atau Aparatur Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…….. 91

4.2.1.4 Sarana Komunikasi Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…..… 93

4.2.2 *Reliabillity* (Kehandalan) Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…….…… 98

4.2.2.1 Kesigapan Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……. 100

4.2.2.2 Pelayanan Yang Akurat Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi…… 101

4.2.2.3 Pelayanan Yang Memuaskan Terhadap Nasabah Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samci)……..……... 105

4.2.3 *Responsiveness* (Ketanggapan) Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Program Bank Sampah Induk (Bank Samici)……. 109

4.2.3.1 Keinginan Atau Kesediaan Membantu Nasabah Oleh Dinas Kebersihan dan

Pertamanan Kota Cimahi Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).. 111

4.2.3.2 Pelayanan Cepat dan Tepat Yang Terdapat Didalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……..……... 113

4.2.4 *Assurance* (Jaminan) dan Kepastian Dalam Memberikan Pelayanan Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…….**.....** 116

4.2.4.1 Pengetahuan Yang Dimiliki Aparatur Dalam Menjalankan Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…….**.....** 118

4.2.4.2 Kesopanan Apartur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi Dalam Melayani Masyarakat Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……... 120

4.2.3.3 Kempampuan Aparatur Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……. 122

4.2.3.4 Sifat Dapat Dipercaya Dalam Melayani Masyarakat Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)…….…….. 125

4.2.5 *Empathy* (Perhatian) Yang Diberikan Kepada Masyarakat Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi

(Bank Samici)……..…. 129

4.2.5.1 Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Dengan Nasabah Dalam Memberikan Pelayanan Pada ..Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……... 131

4.2.5.2 Komunikasi Yang Baik Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Seputar Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……. 133

4.2.5.3 Memahami Kebutuhan Nasabah Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)……. 137

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan……. 142

5.2 Saran…….…….. 143

DAFTAR PUSTAKA……..... 145

LAMPIRAN LAMPRAN…… 147