BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Kota Cimahi

Cimahi mulai dikenal pada tahun 1811, Gubernur Jendral Willem Daendels membuat jalan Anter - Panarukan, dengan dibuatnya pos penjagaan (IoJi) di Alun-alun Cimahi sekarang. Tahun 1874 - 1893, dilaksanakan pembuatan jalan kereta api Bandung - Cianjur sekaligus pembuatan stasiun kereta api Cimahi. Tahun 1886 dimulainya pembangunan pusat pendidikan militer dan fasilitas lainnya (RS Dustira, rumah tahanan militer, dll). Tahun 1935, Cimahi menjadi kecamatan (lampiran staad blad tahun 1935). Tahun 1962 dibentuk setingkat kewedanaan, meliputi 4 kecamatan : Cimahi, Padalarang, Batujajar dan Cipatat. Tahun 1975, ditingkatkan menjadi kota administratip (pp. no. 29 tahun 1975), diresmikannya pada tanggal 29 Januari 1976, merupakan Kotip pertama di Jawa Barat dan ketiga di Indonesia. Tahun 2001 ditingkatkan statusnya menjadi kota otonom.

Cimahi yang berasal dari status Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bandung sesuai dengan perkembangan dan kemajuannya maka berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pemerintahan dan Otonomi Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1975 tentang Pembentukan Kota Administratif, Cimahi dapat ditingkatkan statusnya dari Kecamatan menjadi Kota Administratif yang berada di wilayah

Kabupaten Bandung yang dipimpin oleh Walikota Administratif yang bertanggungjawab kepada Bupati Kepala Daerah Kabupaten Bandung. Kota Administratif Cimahi dengan luas wilayah keselurahan mencapai 4.025,73 Ha, yang merupakan bagian dari Kabupaten Bandung Utara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Barat.

Cimahi telah menunjukkan perkembangan yang pesat, khususnya dibidang pelaksanaan pembangunan dan peningkatan jumlah penduduk, yang pada tahun 1990 berjumlah 290.202 jiwa dan pada tahu 2000 meningkat menjadi 352.005 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 2,12 % per tahun. Hal ini mengakibatkan bertambahnya beban tugas dan Wewenang kerja dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan. Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya peningkatan dibidang penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat di wilayah Cimahi.Kota Administratif Cimahi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 1975 tentang Pembentukan Kota Administratif Cimahi.

Kewenangan Kota Cimahi sebagai Daerah Otonom mencakup seluruh kewenangan bidang pemerintahan, termasuk kewenangan wajib yaitu pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertahanan, koperasi dan tenaga kerja kecuali bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan,

moneter fisikal, agama serta kewenangan bidang lain sesuai dengan peraturan Perundang-undangan Nomor I tahun 2003 tentang Kewenangan Kota Cimahi sebagai Daerah Otonom.

VISI DAN MISI KOTA CIMAHI 2012-2017

VISI KOTA CIMAHI

"MENUJU CIMAHI CERDAS"

MISI KOTA CIMAHI

1. Mewujudkan Kreativitas Dalam Segala Bidang
2. Menigkatkan Kesetaraan Dalam Pelayanan Publik
3. Meningkatkan Kemampuan Dalam Menanggapi Tantangan, Tututan dan Kondisi Masyarakat Secara Cepat
4. Mempertahankan Dinamika Perikehidupan Dalam Pembangunan
5. Mewujudkan Kesalehan Sosial Dalam Masyarakat Yang Berakhlak Mulia
6. Melaksanakan Pembangunan Berkelanjutan

4.1.2. Letak Geografis Kota Cimahi

Kota Cimahi terletak diantara 107°30'30'' BT – 107°34'30'' dan 6°50'00'' – 6°56'00'' Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Cimahi yang sebesar 40,2 Km2 menurut UU No. 9 Tahun 2001 dengan batas-batas administratif sebagai berikut :

1. Sebelah Utara: Kecamatan Parongpong, Kecamatan Cisarua dan Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

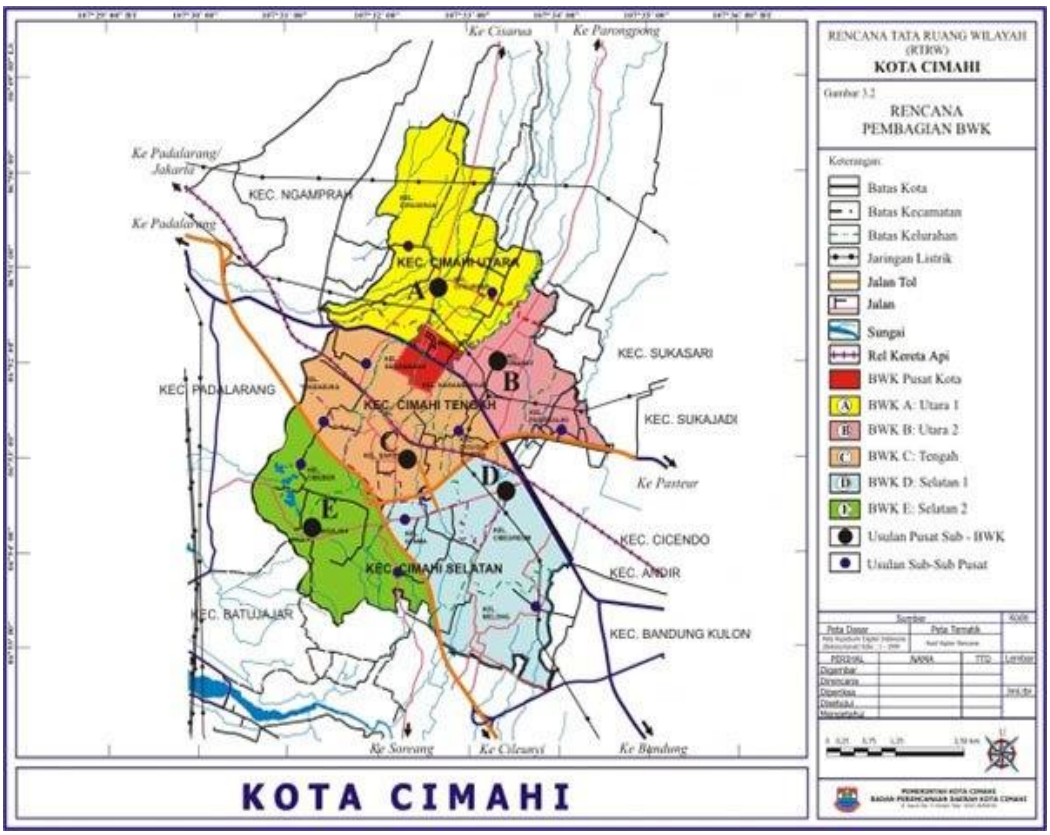
2. Sebelah Timur: Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo dan Kec. Andir Kota Bandung
3. Sebelah Selatan: Kecamatan Marga Asih, Kecamatan Batujajar, Kabupaten Bandung Barat dan Bandung Kulon Kota Bandung
4. Sebelah Barat: Kecamatan Padalarang, Kecamatan Batujajar dan Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Kota Cimahi termasuk ke dalam wilayah Propinsi Jawa Barat dan meliputi 3 Kecamatan yang terdiri dari 15 Kelurahan, yaitu : Kecamatan Cimahi Utara terdiri dari 4 Kelurahan, Kecamatan Cimahi Tengah terdiri dari 6 Kelurahan dan Kecamatan Cimahi Selatan terdiri dari 5 Kelurahan. Luas Cimahi Utara 13,36 km², luas Cimahi Tengah 10,87 km² dan luas Cimahi Selatan 16,02 km² jumlah total luas Kota Cimahi yaitu 40,25 km². Kecamatan dengan luas wilayah terbesar adalah yaitu kecamatan Cimahi Selatan (16,02 km²) sedangkan kecamatan dengan luas terkecil yaitu kecamatan cimahi tengah (10,87 km²). Dengan jumlah warga berjenis kelamin laki-laki sebanyak 283.565 jiwa dan perempuan sebanyak 277.821 jiwa total jumlah penduduk Kota Cimahi sebanyak 561.386 jiwa.

Secara geografis wilayah ini merupakan lembah cekungan yang melandai ke arah selatan, dengan ketinggian di bagian utara ± 1,040 meter dpl (Kelurahan Cipageran Kecamatan Cimahi Utara), yang merupakan lereng Gunung Burangrang dan Gunung Tangkuban Perahu serta ketinggian di bagian selatan sekitar ± 685 meter dpl (Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan) yang mengarah ke Sungai Citarum.

Sungai yang melalui Kota Cimahi adalah Sungai Cimahi dengan debit air rata-rata 3.830 l/dt, dengan anak sungainya ada lima yaitu Kali Cibodas, Ciputri, Cimindi, Cibeureum (masing-masing di bawah 200 l/dt) dan Kali Cisangkan (496 l/dt), sementara itu mata air yang terdapat di Kota Cimahi adalah mata air Cikuda dengan debit air 4 l/dt dan mata air Cisintok (93 l/dt). Berikut ini dapat dilihat peta wilayah Kota Cimahi :

Gambar 4.1
Peta Kota Cimahi



Sumber : Website Resmi Pemerintahan Kota Cimahi (diakses 5 juni 2016)

4.1.3 Kepadatan Penduduk Kota Cimahi

Tinggkat penduduk di Kota Cimahi tahun 2014 adalah 561.386 jiwa/km², kecamatan cimahi selatan memilki kepadatan penduduk yang tinggi dibandingkan

dengan 2 kecamatan lainnya, yaitu mencapai 140,96 per Ha dan jumlah penduduk 238.792 jiwa/km², untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Kepadatan Penduduk Kota Cimahi Tahun 2014

No	Kelurahan/ kecamatan	Luas Wilayah (ha)	Jumlah Penduduk	Kepadatan per (ha)
1	Cibeber	332,56	26.403	79,39
2	Cibeureum	274,71	64.858	236,10
3	Leuwigajah	393,47	44.255	112,47
4	Melong	313,06	64.443	215,43
5	Utama	380,20	35.833	94,25
	Cimahi Selatan	**1.694,00**	**238.792**	**140,96**
6	Baros	225,00	22.470	99,87
7	Cigugur Tengah	235,13	48.290	205,38
8	Cimahi	84,31	13.121	155,63
9	Karangmekar	131,09	17.425	132,92
10	Padasuka	198,18	38.385	193,69
11	Setiamanah	137,59	24.270	176,39
	Cimahi Tengah	**1.011,30**	**163.961**	**162,13**
12	Cibabat	287,38	54.437	**189,43**
13	Cipageran	594,32	46.960	79,01
14	Citeureup	323,54	37.658	116,39
15	Pasirkaliki	127,05	19.578	154,10
	Cimahi Utara	**1.332,29**	**158.633**	**119,07**
	KOTA CIMAHI	**4.037,59**	**561.386**	**139,04**

Sumber : Website Resmi Pemerintahan Kota Cimahi (diakses 5 juni 2016)

Sebagai Kota yang merupakan bagian wilayah metropolitan Bandung, penduduk yang tinggal di Kota Cimahi tergolong heterogen, jumlah penduduk yang cukup besar dengan kepadatan yang relatif tinggi.

4.1.4. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi

Sejak berdirinya Kota Cimahi pada tahun 2001, sampai saat ini telah terjadi perubahan struktur organisasi pada Pemerintahan Kota Cimahi. Dalam rangka implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2008, berdampak pada struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Cimahi. Perubahan yang terjadi yaitu tugas pokok dan fungsi DLH terbagi menjadi tanggungjawab dua instansi yaitu Kantor Lingkungan Hidup (KLH) dan Dinas Penyehatan Lingkungan dan Kebersihan (DPLK). Kedudukan Dinas Penyehatan Lingkungan dan Kebersihan (DPLK) dirubah menjadi Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Cimahi pada Tahun 2011 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 2 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 8 Tahun 2008 tentang Dinas Daerah Kota Cimahi

4.1.4.1 Visi dan Misi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi

Visi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi adalah “Dengan Kebersamaan Dinas Kebersihan dan Pertamanan mewujudkan Kota Cimahi yang bersih dan asri”, sedangkan Misi dari Dinas Kerbesihan dan Pertamanan Kota Cimahi yaitu :

1. Meningkatkan pengelolaan persampahan dan peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah.;
2. Meningkatkan Penataan Pertanaman, Pengelolaan Pemakaman dan Penerangan Jalan Serta Dekorasi Kota;
3. Meningkatkan Pengelolaan Air Bersih dan Air Limbah Domestik;

4. Meningkatkan Kinera Institusional Dinas Kebersihan dan Pertanaman Melalui Peran Kesekretariatan;

Visi dan Misi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Cimahi di atas khusunya pada point pertama memperjelas bahwa penyelesaian permasalahan sampah di Kota Cimahi erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas dari Dinas Kebersihan Kota Cimahi untuk terwujudnya cimahi yang bersih.

4.1.4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi mempunyai pokok dalam melaksanakan kegiatan kebersihan di Kota Cimahi tugas pokok tersebut yaitu :

1. Dinas Kebersihan dan Pertamanan dan Lingkungan Kota Cimahi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum.
2. Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam penyehatan lingkungan melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :
    a) perumusan kebijakan teknis bidang penyehatan lingkungan dan kebersihan.
    b) penyelenggaraan sebgaian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang penyehatan lingkungan dan kebersihan.
    c) pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penyehatan lingkungan dan kebersihan, melipui kebersihan, pertamanan, pemakaman dan penerangan jalan, penyehatan lingkungan permukiman.

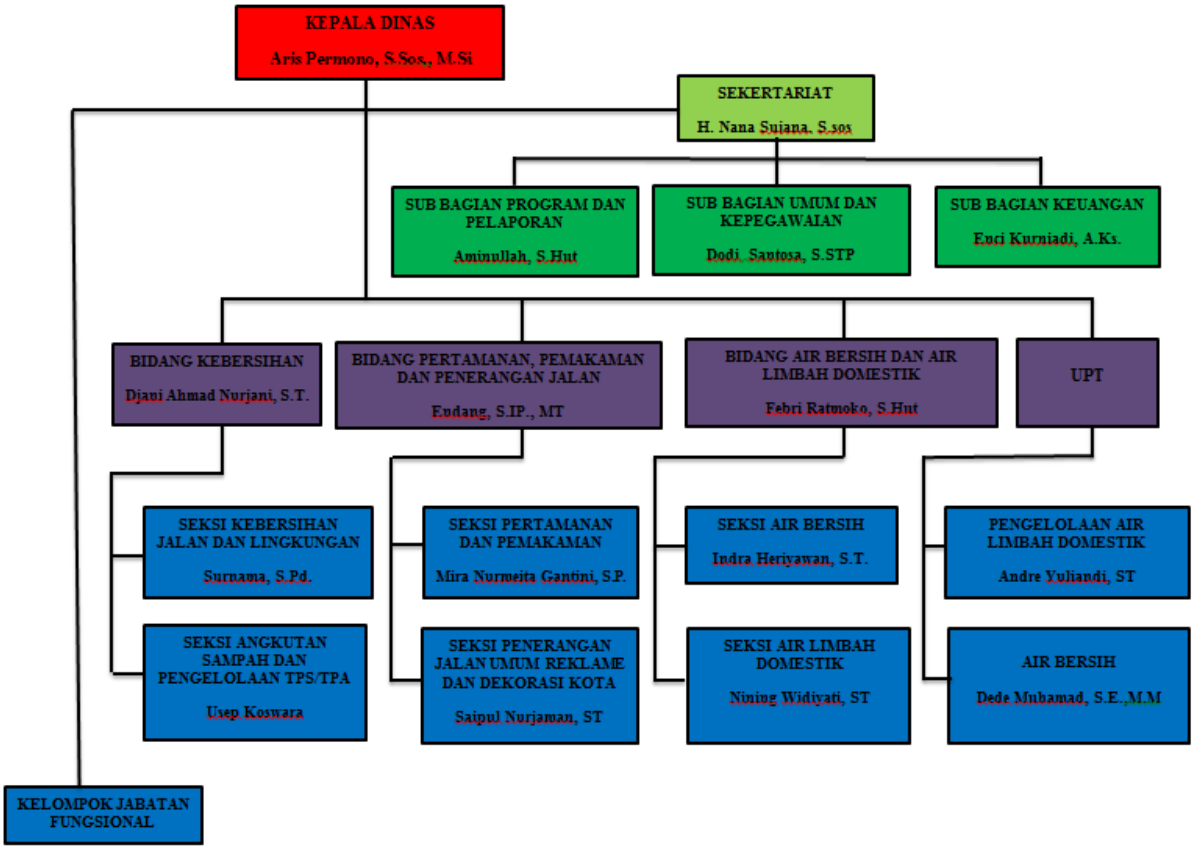
d) pelaksanaan urusan kesekretariatan.

e) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

4.1.4.3. Struktur Organisasi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Cimahi

Berikut ini merupakan struktur organisasi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Cimahi.

Bagan 4.1
Struktur Organisasi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Cimahi



Sumber : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi, 2016

Susunan Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari :
   a. Sub Bagian Program dan Pelaporan
   b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
   c. Sub Bagian Keuangan
3. Bidang Kebersihan, terdiri dari :
   a. Seksi Kebersihan Jalan dan Lingkungan
   b. Seksi Angkutan Sampah dan Pengelolaan TPS / TPA
4. Bidang Pertamanan, Pemakaman dan Penerangan Jalan;
   a. Seksi Pertamanan dan Pemakaman
   b. Seksi Penerangan Jalan Umum, Reklame dan Dekorasi Kota
5. Bidang Air Bersih dan Air Limbah Domestik
   a. Seksi Air Bersih
   b. Seksi Air Limbah Domestik

4.1.5. Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Pengelolaan sampah di Kota Cimahi menggunakan konsep 3R yaitu *Reduce*, *Reuse* dan *Recyle*. *Reduce* berarti mengurangi segala sesuatu yang mengakibatkan sampah, *Reuse* berarti menggunakan kembali sampah yang masih dapat digunakan untuk fungsi yang sama ataupun fungsi lainnya dan *Recycle* berarti mengolah kembali (daur ulang) sampah menjadi barang atau

produk baru yang bermanfaat, konsep 3R tersebut dengan tujuan meminimalisir volume sampah yang dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Tingginya volume sampah yang dihasilkan warga kota Cimahi setiap harinya yang mencapai 310,51 ton dan sekitar 55 persen diantaranya belum bisa dikelola sepenuhnya akibat terbatasnya sumber daya manusia dan sarana pengolahan sampah. Atas tingginya volume sampah di Kota Cimahi, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi berupaya meningkatkan pengelolaan sampah dengan mendirikan composting, biogas, lapak daur ulang dan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) terletak di Jl. KH Usman Domiri kelurahan Padasuka kecamatan Cimahi Tengah diresmikan oleh Walikota Cimahi, Atty Suharti pada hari Jumat 3 Oktober 2014. Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) didirikan dengan tujuan untuk mengurangi timbunan sampah dan agar sampah dapat di manfaatkan menjadi sesuatu yang memiliki nilai ekonomis. Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang dikelola oleh Dinas Kebersihan dan pertahanan Kota Cimahi berfungsi untuk menampung Bank-Bank Sampah yang tersebar di lingkungan masyarakat, sekolah, perkantoran serta tempat lain. Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mempunyai tagline “Cetar Membahana” yang merupakan singkatan dari Cerdas dan Pintar Mengolah dan Membuat Sampah Menjadi Berdaya Guna. Tagline tersebut bertujuan dapat menyadarkan masyarakat akan pentingnya pengelolaan sampah yang akan berdampak pada kelestarian lingkungan khususnya kota Cimahi. Selain itu dengan tagline “Cetar Membahana”

ini membangun dari program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan mengkomunikasikan visi dan misi dari program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) menggunakan sistem seperti perbankan pada umumnya. Nasabah akan diberikan buku tabungan dan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Nasabah program Bank Samici dalam bertransaksi dan menarik uang tabungannya dimanapun, kapanpun waktunya tanpa harus datang ke kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ini atas adanya kerjasama Dinas Kebersihan dan Pertamanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan Bank Bukopin. Berikut contoh Buku tabungan dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

Gambar 4.2
Buku Tabungan dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri)
Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



Sumber : Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), 2015

Buku tabungan akan diberikan kepada nasabah sejak awal pendaftaran sedangkan untuk mendapatkan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) ada tiga persyaratan yang harus dipenuhi nasabah.

1. Nasabah harus rutin memilah dan menjual sampah ke bank sampah dalam tiga bulan (aktif menabung dalam jangka waktu minimal tiga bulan), minimal nasabah tercatat menjual sampah sebanyak dua atau tiga kali.
2. Kedua, tabungan nasabah minimal sudah mencapai Rp 100.000. Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) tersebut merupakan inovasi pertama di Indonesia yang dilakukan bank sampah.
3. Proses verifikasi dan pembuatan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) memerlukan waktu yang tidak dapat ditentukan

Adapun persyaratan untuk menjadi nasabah Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), yaitu masyarakat hanya diwajibkan membawa foto copy KTP dan membawa sampah anorganik yang telah terpilah jenisnya dengan berat minimal 1 kg dan datang langsung ke kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Jadwal pelayanan dilakukan setiap hari senin sampai hari jumat waktu kerja normal yaitu pukul 08.00-16.00 wib, sementara untuk hari sabtu pukul 08.00-14.00 wib dan untuk hari minggu tidak ada jadwal pelayanan.

Menjadi nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) memilki banyak manfaat dan keuntungan anatar lain :

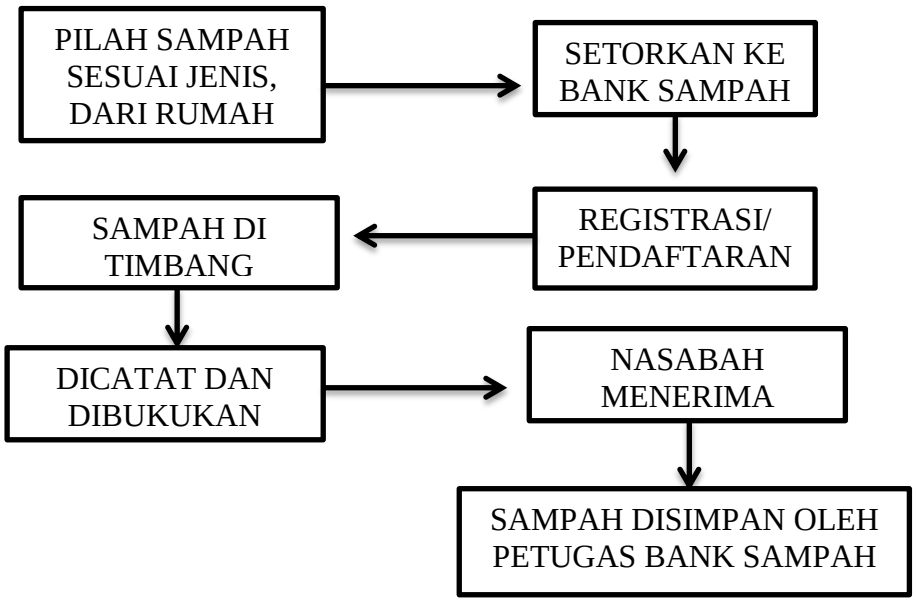
1. Tabungan sampah terjamin
2. Manajemen kelola jelas dan transparan.
3. Pelayanan ramah.
4. Harga kompetitif dan menguntungkan.
5. Lingkungan bersih bebas dari sampah.

6. Sampah yang ditabung dapat digunakan untuk membayar listrik, telepon, PDAM, PBB dan dapat ditukar dengan pulsa.

Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) memilki dua jenis pelayanan yang dapat dipilih oleh nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah datang langsung ke Kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sambil membawa sampah yang akan ditabung. Sampahnya sudah dipilah, beratnya minimal satu kilogram. Sampah yang dibawa ditimbang dan dicatat oleh petugas. Selanjutnya, nasabah membawa bukti penimbangan sampah tersebut ke teller program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) untuk dicatat dalam buku tabungan milik nasabah tersebut. Berikut mekanisme pelayanan dengan nasabah datang langsung ke Kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

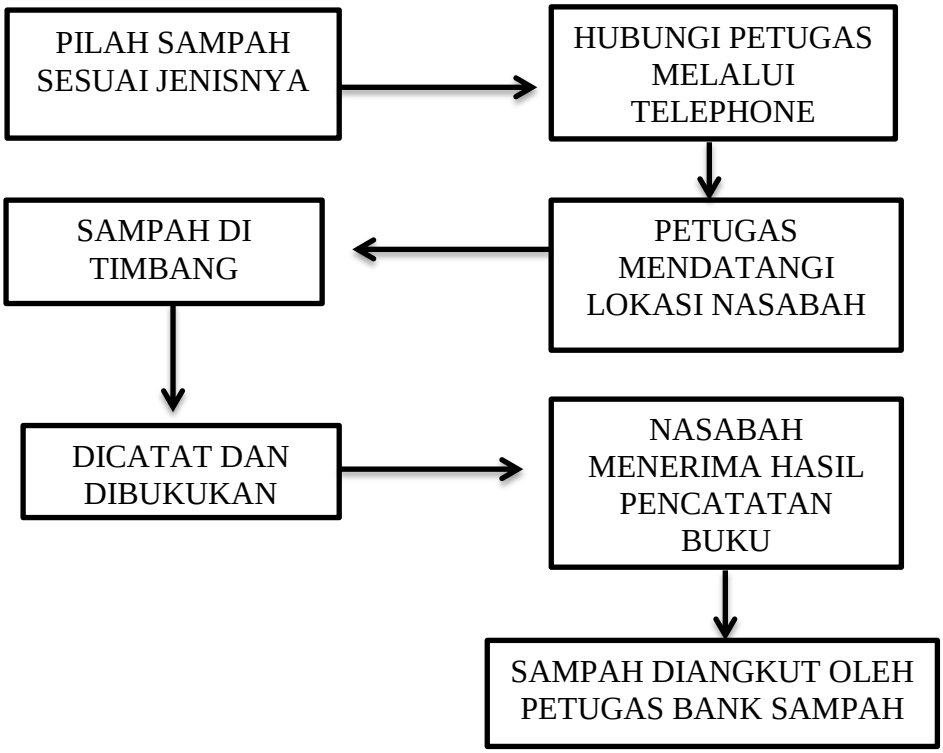
Bagan 4.2
Mekanisme Pelayanan di Kantor Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti, 2016

2. Nasabah bisa menghubungi petugas program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) melalui telepon. Petugas akan segera datang ke tempat nasabah untuk melakukan penimbangan dan pencatatan. Syarat menabung dengan cara kedua ini, minimal sampah yang akan ditabung adalah 20 kg sampah anorganik. . Berikut mekanisme pelayanan penjemputan sampah :

Bagan 4.3
Mekanisme Pelayanan Penjemputan Sampah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



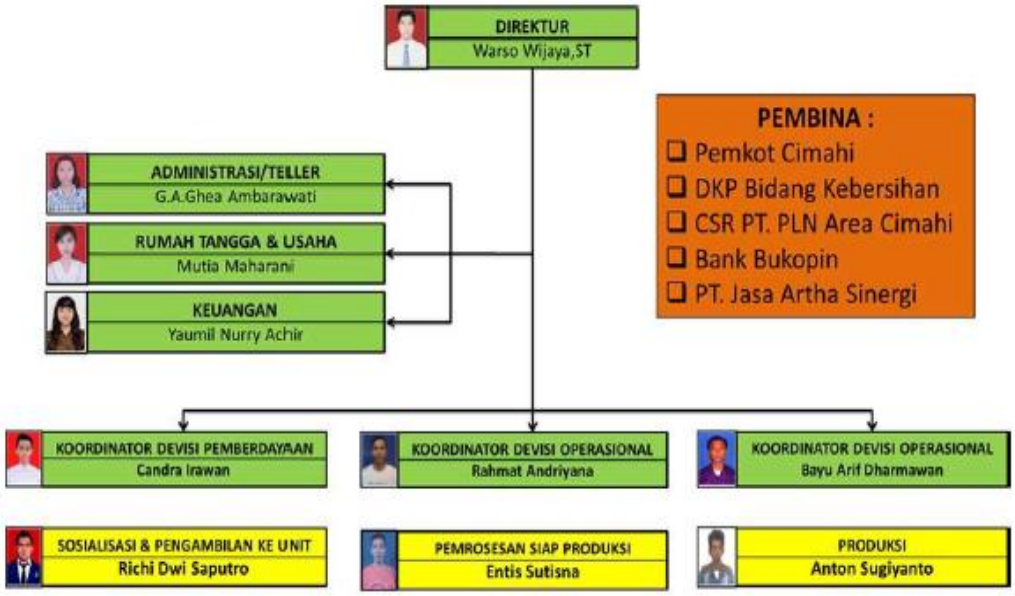
Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti, 2016

Pelayanan penjemputan sampah yang dilakukan petugas program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan proses menabung di program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

4.1.5.1 Struktur Organisasi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Cimahi

Struktur organisasi merupakan komponen-komponen kerja atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegitan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Fungsi atau kegunaan dari struktur dalam sebuah organisasi adalah adanya kejelasan tanggung jawab, kejelasan kedudukan, dan kejelasan uraian tugas. Berikut ini adalah struktur organiasai Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

Bagan 4.4
Struktur Organisasi Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



Sumber : Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), 2016

Struktur organisasi Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) terdiri dari:

1. Direktur, kepala atau pimpinan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang bertanggung jawab mengawasi kegiatan masing masing divisi, bertanggung jawab atas kerjasama dengan pihak lain, mengevaluasi kinerja aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

2. Teller, melayani tamu yang datang langsung ke kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) untuk melakukan segala transaksi, menerima telepon dari nasabah, memasukan data pembelian berdasarkan penimbangan dari petugas pengambilan dan divisi operasional kedalam database komputer.
3. Keuangan, merencanakan menganggarkan, memeriksa, mengelola dan menyimpan dana yang di miliki oleh Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan membuat laporan keuanagn.
4. Rumah tangga dan usaha, mencatat stok sampah berdasarkan data dari pembelian dengan kondisi lapangan yang berkoordinasi dengan divisi operasional dan divisi produksi
5. Koordinator divisi pemberdayaan, koordinasi fasilitasi dan pembinaan penyelengaraan pemberdayaan dan partisipasi masyarakatdan bertanggung jawab mennyiapkan jadwal penjemputan sampah di program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)
6. Koordinator divisi operasional, divisi yang bertanggung jawab atas pelayanan penjemputan sampah (jemput bola) pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)
7. Sosialisasi, bertanggung jawab memberikan pelayanan sosialisasi kepada masyarakat pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)
8. Pemrosesan siap produksi, bertugas menimbang, mencatat dan memilah sampah yang ditabung oleh nasabah ke Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

9. Produksi, memeriksa dan mencatat barang yang masuk dari divisi oprasional, bertanggung jawab terhadap penjualan kepada Bandar dari hasil produksi setiap hari pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

4.1.5.2 Jenis Sampah Yang Dapat Dijual Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Ada sekitar 40 jenis sampah anorganik yang bisa dijual pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Jenis-jenis sampah yang bisa ditabungkan antara lain botol dan gelas plastik bekas kemasan air mineral, kardus, koran, arsip, kemasan susu, kotak snack, karton, ember bekas cat, kaleng minuman, aluminium, kaleng oli, kaleng cat, botol beling, botol bekas, botol oli, drum, jerigen bekas, besi, tembaga dan sejenisnya. Ada juga jenis barang elektronik seperti lemari es, mesin cuci, kipas angin atau AC, komputer, CPU dan lain-lain.

Gambar 4.3
Jenis Sampah Yang Ditabung Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



Sumber : Dokumentasi Peneliiti, 2016

Untuk lebih jelas mengenai jenis-jenis sampah dan harga sampah yang dapat ditabung pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) berikut adalah rinciannya :

Tabel 4.2
Jenis dan Daftar Harga Sampah Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Kode	Jenis Barang Kertas	CASH (kg)	TABUNG (kg)
K1	Arsip	1.600	1.700
K2	Arsip warna	750	900
K3	Kardus I (tidak basah)	1.400	1.500
K4	Kardus II (basah)	500	600
K5	Koran	2.300	2.400
K6	Duplex	400	500
K7	Kones	600	700
K8	CD	800	900
K9	Buku Bekas	700	800
K10	Majalah bekas	500	500
K11	Kertas sak semen	800	900
K12	Kertas telur	200	250

Kode	Jenis Barang Plastik	CASH (kg)	TABUNG (kg)
P1	AGB (Gelas Air Minum Kemasan Bersih)	3.900	4.000
P2	AGK (Gelas Air Minum Kemasan Kotor)	2.400	2.500
P3	PET B (Botol Air Minum Kemasan Bersih)	3.000	3.200
P4	PETK (Botol Air Minum Kemasan Bersih)	2.500	2.700
P5	PET warna bersih (Mizone, dll)	1.500	1.600
P6	PET warna kotor (Mizone, dll)	1.200	1.300
P7	Gebrosan Plastik (tanpa kertas,beling,kaca)	1.200	1.300
P8	AGG (aqua gelas & botol campur)	2.000	2.200
P9	PP (Plastik Bening)	600	650
P10	Kresek	200	200
P11	PVC	200	200
P12	Blowing Kotor	2.800	3.000
P13	Blowing Bersih	3.400	3.500
P14	Emberan	1.900	2.000
P15	EH (Ember Hitam)	500	600
P16	Kerasan	300	400
P17	Kristal	2.300	2.500
P18	LD (tutup aqua galon)	3.200	3.400
P19	Tutup Botol Air Minuman Kemasan	2.000	2.100
P20	Kaset CD/DVD	2.000	2.300
P21	Paralon	400	500

P22	Karpet Plastik	300	350
P23	Karet Sepatu	150	200
P24	Selang	250	300
P25	Plastik Kemasan Campur	25	50
P26	Kemasan Air Mas	75	100
P27	Kemasan Mie Instan	75	100
P28	Galon Air/ buah	2.500	2.500

Kode	Jenis Barang Logam	CASH (kg)	TABUNG (kg)
L1	Besi I	1.600	1.700
L2	Besi II	600	700
L3	Paku	500	600
L4	Kaleng	400	500
L5	Seng	200	300
L6	Panci/Siku	10.000	11.000
L7	Kaleng Alumunium/Wajan	8.700	9.000
L8	Tembaga I	45.000	46.000
L9	Tembaga II	40.000	41.000
L10	Kuningan	29.000	30.000
L11	Anhas	5.000	6.000
L12	Timah	8.500	10.000
L13	Aki	5.500	6.000
L14	Virodo (Tirai)	4.500	4.800

Kode	Jenis Barang Kaca	CASH (kg)	TABUNG (kg)
Kc1	Beling	100	100
Kc2	Botol Bir/Buah	400	500
Kc3	Botol Beling/Buah	100	100

Kode	Jenis Barang Elektronik	CASH (kg)	TABUNG (kg)
E1	Kulkas	70.000	75.000
E2	AC (1 set)	140.000	150.000
E3	Mesin Cuci	25.000	26.000

Kode	Jenis Barang (Lain-lain)	Harga (kg)
B1	komputer (monitor & CPU lengkap)	50.000
B2	Ban Mobil per Bh	1.000
B3	Ban Motor per Bh	300
B4	Ban Sepeda per Bh	150
B5	Ban Truk per Bh	2.500

Sumber : Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), 2016

Harga sampah tersebut sewaktu-waktu dapat berubah, perubahan harga dicantumkan dalam brosur yang disediakan di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

4.1.5.3 Jumlah Nasabah Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Sejak didirikannya program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank samici) jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, pada akhir tahun 2014 jumlah nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank samici) kurang dari 200 nasabah, pada tahun 2015 mengalami peningkatan cukup tinggi sekitar berjumlah 500 nasabah dan terakhir tahun 2016 hampir 700 nasabah, berikut jumlah keseluruhan nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank samici) :

Tabel 4.3
Jumlah Nasabah Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Kategori	Jumlah Nasabah
Individu	571
Kelompok	43
Unit	80
Jumlah Keseluruhan	**694**

Sumber : Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), 2016

Nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank samici) dibagi menjadi tiga kategori, yang pertama kategori individu yaitu nasabah yang menabung secara perorangan atau mewakili kepala keluarga, kategori yang ke dua adalah kelompok yaitu nasabah yang menabung atas kumpulan orang-orang yang membentuk suatu kelompok seperti karang taruna, PMI Cimahi, kantin sekolah, jajaran perumahan, kelompok per RT dan lain-lain, kategori yang ketiga adalah unit yaitu nasabah /mitra kerja program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank

samici) yang merupakan instansi-instansi yang daya tampungnya lebih besar dari kelompok dan merupakan bank sampah unit dibawah bank sampah induk seperti sekolah, kampus, koperasi, perusahaan, puskesmas, rumah sakit, perumahan, pasar, instansi pemerintahan dan lain-lain. Kategori dengan jumlah nasabah terbesar adalah nasabah individu yang biasanya adalah sampah rumah tangga.

4.2. Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan pengelolaan sampah melalui program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Kualitas pelayanan yang baik, adalah kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan harus berkualitas yang bermutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sebagai pemberi layanan harus mengetahui apa yang menjadi keinginan pelanggannya, sehingga pemberi layanan dapat sesuai memberikan layanan yang diharapakan oleh para penerima layanan.

Kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi yang dimaksud adalah kepuasan pelayanan jasa yang diberikan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) kepada masyarakat yang menjadi nasabah, sesuai dengan pemberian fasilitas menabung sampah di Kota Cimahi, melalui Pemberian fasilitas tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan berupa

pemberian jasa kepada masyarakat agar sampah anorganik dapat menjadi berdaya guna kembali serta masyarakat dapat memanfaatkan sampah menjadi memiliki nilai ekonomi. selain dapat menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan dan sampah juga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.

Kualitas pelayanan tersebut didasari oleh beberapa indikator yaitu *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan kepastian dan *empathy* atau perhatian yang menjadi penentu keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang ditujukan kepada nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), untuk lebih jelasnya peneliti paparkan pada sub bab dibawah ini:

4.2.1 *Tangible (*Bukti Fisik) Pelayanan Yang Diberikan Untuk Menunjang Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Tangible atau bukti fisik merupakan faktor yang pertama dari kelima faktor kualitas pelayanan. Bukti fisik merupakan hal-hal yang dapat diraba dan terlihat oleh kasat mata sehingga dapat dirasakan jelas keberadan bukti fisik tersebut oleh masyarakat. Bukti fisik merupakan suatu hal yang mampu mempengaruhi kepuasaan masyarakat. Hal ini berkenaan dengan fasilitas fisik yang menunjang pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), peralatan atau sarana prasarana pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) seperti gedung, komputer, kendaraan oprasional untuk menunjang pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan lain-lain selain itu bukti fisik juga mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang

menjadi salah satu faktor utama yang memberikan kualitas pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) seperti pegawai atau petugas aparatur yang berkompeten, dan bukti fisik juga berhubungan dengan sarana atau alat yang di gunakan dalam berkomunikasi dengan nasabah atau masyarakat mengenai program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) serta pelayanannya.

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi memperhatikan kelengkapan bukti fisik yang ada pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Sehingga dapat menunjang pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Untuk melihat sejauh mana *tangible* atau bukti fisik yang ada pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), peneliti paparkan indikator-indikator dari *tangible* yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi pada sub dibawah ini:

4.2.1.1 Fasilitas Fisik Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Fasilitas fisik merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan pelayanan. Ciri-ciri dari fasilitas fisik bermacam-macam seperti ruangan, gedung, perlengkapan dan fasilitas sarana dan prasarana lain yang mendukung proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan

ini fasilitas fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan direktur program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mengenai fasilitas fisik penunjang pelyanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), aparatur mengatakan :

> Untuk fasiltas fisik sangat menunjang, dalam arti Bank Samici sudah memiliki gedung yang sesuai dengan standar bank sampah, dimana Bank Samici memiliki kantor dan bangunan tempat bertransaksi yang dilengkapi komputer, petugas teller dan ruang tunggu, juga gudang penyimpan sampah. (29/06/2016)

Dari pemaparan diatas fasilitas fisik yang ada pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sejauh ini telah cukup baik dalam melengkapi apa yang menjadi kebutuhan nasabah, sehingga dapat mempermudah berjalannya pelayanan dan transaksi nasabah yang datang langsung ke Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) untuk menabung sampah.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparatur diatas, hasil observasi peneliti menunjukan bahwa fasilitas fisik yang ada di program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yaitu adanya bangunan berupa gedung untuk melakukan transaksi anatara nasabah dan petugas teller pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan gudang tempat penyimpan dan pemililahan sampah, gudang tersebut merupakan ruangan terbuka tempat penimbangan sampah dari nasabah serta tempat pemilahan sampah yang sudah ditabung oleh nasabah yang dikategorikan sesuai dengan jenisnya seperti sampah kertas, sampah plastik, sampah berlogam, sampah kuningan, sampah

botol, sampah kaca dan lain-lain. Berikut merupakan hasil dokumentasi peneliti ketika melakukan observasi di kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Gambar 4.6
Kantor Pelayanan Program
Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

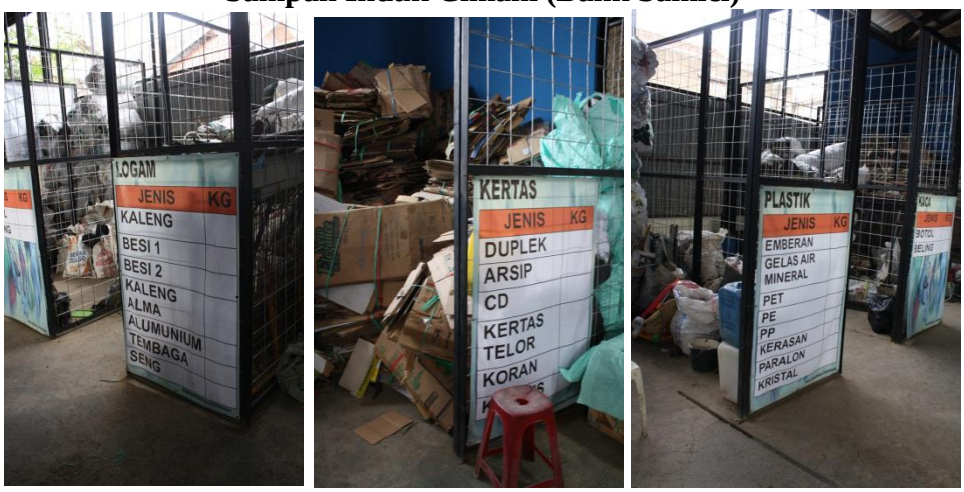


Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Berdasarkan hasil observasi, menurut peneliti gedung yang merupakan kantor pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah baik. Hal tersebut dilihat dari ketersediaan fasilitas fisik yang disediakan oleh Dinas Kebersihan dan pertamanan Kota Cimahi sudah sesuai standar kontruksi bank sampah menurut Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012, yaitu keadaan gedung dengan dinding yang kuat, rata, bersih, berwarna terang dan kering. Lantai yang kuat, utuh, tidak licin, tidak miring, kedap air, luas lantai kurang lebih atau sama dengan 40 m2. Ventilasi yang baik dengan lubang ventilasi paling sedikit 15% dari luas lantai. Atap yang bebas dari serangga dan tikus, tidak bocor dan kuat.

Selain gedung, gudang merupakan salah satu fasilitas yang berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Gudang tersebut difungsikan sebagai tempat pelayanan tahap awal yaitu tempat penerimaan dan penimbangan sampah sebelum hasilnya dicatat di kantor pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) oleh teller.

Gambar 4.6
Gudang Penyimpanan Sampah Terpilah Fasilitas Fisik Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, gudang penyimpanan sampah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah baik dan dikelola dengan semaksimal mungkin oleh aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), hal tersebut dilihat dari gudang tersebut tidak berbau dan disediakannya bak sampah terpilah agar sampah tertata rapih dan terpilah sesuai jenisnya, yaitu jenis logam, jenis kertas, plastik, dan kaca sehingga gudang terlihat terlihat rapih dan tidak kotor. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kenyamanan nasabah

pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang akan menabung. Hal tersebut merupakan fasilitas fisik yang disediakan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi agar masyarakat merasa nyaman dalam menjalakan proses pelayanan menabung pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Fasilitas fisik atau alat pendukung lainnya yang belum tersedia di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) adalah mesin pencacah sampah dan mesin pres sampah, hal tersebut dikarenakan anggaran untuk menyediakan dua jenis mesin tersebut membutuhkan biaya yang cukup tinggi. Namun hal tersebut tidak terlalu berpengaruh pada pelayanan di Bank Samici karena mesin pencacah sampah dan mesin pres sampah hanya merupakan komponen pendukung fasilitas fisik yang ada di Bank Sampah.

Masyarakat Kota Cimahi merespon dengan baik didirikannya program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Hal tersebut terlihat dari peningkatan jumlah nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dari tahun ke tahun. Tahun pertama di dirikannya program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yaitu pada tahun 2014 jumlah nasabah kurang lebih 200 nasabah. Setelah dilakukan penyuluhan dan sosialisasi ke berbagai daerah di Kota Cimahi terkait program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) jumlah nasabah mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Hingga saat ini sudah hampir berjumlah 700 nasabah. Baik nasabah perorangan (individu), kelompok ataupun unit bank sampah. Peningkatan jumlah nasabah tersebut tentunya harus di imbangi dengan kualitas pelayanan yang sesuai oleh Dinas Kebersihan dan

Pertamanan Kota Cimahi pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Untuk mengetahui respon masyarakat mengenai fasilitas fisik yang ada di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu masyarakat sebagai nasabah dengan kategori individu (perorangan) pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

> Kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sangat nyaman karena bersih dan rapi meskipun tempat pembuangan sampah tapi tidak kotor atau bau sama sekali, ruangannya sudah seperti bank pada umumnya ada teller dan ada tempat duduk yang terbuat dari ban bekas mobil, kreatif dan inovatif dan ada ATM nya juga sama seperti bank pada umumnya . (11/06/2015)

Dengan demikian berdasarkan pemaparan diatas, fasilitas fisik yang disediakan Dinas Kebersihan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) terbilang membuat masyarakat cukup merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan. Mulai dengan dengan penyediaan kursi antrian dan penyediaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) merupakan bank sampah pertama yang melayani pembuatan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) syarat dan ketentuan kepemilikan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) adalah nasabah diwajibkan aktif menabung dalam jangka waktu tiga bulan dan saldo tabungan nasabah mencapai di atas Rp.100.000 ,-. Namun proses verifikasi dan Pembuatan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) memerlukan waktu yang tidak dapat ditentukan dengan pasti lamanya proses pembuatan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka menurut peneliti, Dinas Kebersihan dan pertamanan Kota Cimahi telah memberikan fasilitas fisik dengan cukup baik pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Hal tersebut dilihat dari tersedianya gedung yang merupakan kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan gudang yang berfungsi tempat penimbangan, pencatatan dan penyimpanan sampah yang sudah sesuai dengan standar kontruksi bank sampah menurut Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012. Namun fasilitas fisik atau alat pendukung lainnya yang belum tersedia di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) adalah mesin pencacah sampah dan mesin pres sampah, ketidaksediaan mesin tersebut tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) karena alat tersebut merupakan fasilitas fisik untuk pengelolaan sampah tahap lebih lanjut. Fasilitas fisik tersebut berada dibagian produksi sehingga tidak menghambat jalannya pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Selain itu melihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat, masyarakat memberikan pernyataan yang positif dan menyatakan bahwa fasilitas fisik yang disediakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi Bank Samici sudah baik.

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

Peralatan atau perlengkapan adalah sarana prasarana yang merupakan fasilitas penunjang operasional pelayanan, berupa alat-alat yang mendukung keberhasilan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Peralatan atau perlengkapan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) berupa komputer, telepon, kendaraan operasional, buku tabungan, timbangan dan lain-lain.

Peralatan atau perlengkapan merupakan alat bantu penyampaian jasa. Jasa merupakan suatu bentuk kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya seperti barang, maka masyarakat lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta bukti nyata atau bukti langsung yang diberikan, berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas pelayanan yang telah diberikan. Bukti-bukti pemberian kualitas jasa bisa juga diberikan oleh para aparatur melalui peralatan yang digunakan untuk mendukung pememberian pelayanan jasa.

Menurut observasi yang dilakukan peneliti ada dua jenis pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang pertama pelayanan dengan cara nasabah datang langsung ke Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), yang kedua nasabah meminta sampahnya dijemput oleh petugas Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) melalui telepon. Salah satu perlengkapan yang dapat membantu pelayanan penjemputan sampah oleh petugas ke rumah nasabah yaitu dengan menggunakan kendaraan operasional.

Kendaraan operasional yang digunakan adalah motor roda tiga yang kira kira memiliki kapasitas 1000 kg atau 1 ton berat sampah. Kendaraan operasional penjemput sampah berjumlah dua unit kendaraan roda tiga, satu unit kendaraan merupakan fasilitas perlengkapan pelayanan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dan satu unit lagi merupakan bantuan dari Bank Bukopin karena Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi melakukan kerja sama dengan Bank Bukopin dalam pembuatan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Bantuan tersebut sangat membantu dari segi operasional program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Berikut merupakan bukti fisik salah satu perlengkapan yang menunjang pelayanan penjemputan sampah dengan dua unit kendaraan operasional yang dimiliki Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

Gambar 4.7
Dua Unit Kendaraan Operasional Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



Sumber: Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), 2016

Dua kendaraan operasional tersebut sebenarnya belum seimbang dengan jumlah sampah yang masuk ke Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

perharinya. Menurut data jumlah sampah dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi sekitar 2,62 ton sampah yang masuk ke Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) perharinya. Sementara kapasitas satu unit kendaraan saja hanya mampu beroperasional 1000 kg atau 1 ton sampah.

Berikut adalah hasil wawancara peneliti di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) tepatnya di gudang penyimapanan sampah dengan seorang petugas pengendara motor roda tiga atau koordinator divisi operasional yang bertugas melayani jemput sampah, hal yang ditanyakan peneliti berkaitan dengan maksimal atau tidaknya ketersediaan dua unit kendaraan operasional tersebut:

> Disini kendaraan operasional ada dua, cuman kebetulan satu unit lagi tidak bisa dipakai karena sedang rusak, ini yang dipakai juga bantuan dari Bank Bukopin. Kalo berbicara cukup atau tidak nya ketersediaan satu unit kendaraan operasional ini tentu tidak cukup, 2 unit kendaraan pun dirasa masih kurang, sementara permintaan pelayanan dari nasabah terus meningkat setiap harinya, untuk mengatasi hal tersebut biasanya kami meminjam mobil atau motor roda tiga untuk pelayanan jemput bola bagi nasabah ke Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi. (28/06/2016)

Menurut petugas yang bertugas melayani penjemputan sampah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), jumlah dua kendaraan operasional untuk program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) belum cukup maksimal untuk melayani penjemputan sampah, karena jumlah dua kendaraan tersebut tidak sesuai dengan tingginya permintaan nasabah dan luas kota cimahi secara keseluruhan. Kendala kurangnya kendaraan operasional tersebut dapat diatasi dengan perlengakapan bantuan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi berupa mobil bak terbuka yang kapasitasnya lebih besar dari motor roda tiga.

Dalam hal ini Sangat diperlukan perhatian khusus dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi mengingat peningkatan dalam aspek peralatan dapat meningkatkan citra pelayanan dimata masyarakat baik nasabah atau bukan nasabah. Dibutuhkan kira-kira dua unit kendaraan tambahan untuk mengantisipasi masalah-masalah yang tidak terduga seperti rusaknya kendaraan tersebut secara tiba-tiba, dan untuk jumlah petugas yang bertugas melayani penjemputan sampah perlu di tambah hal tersebut dilakukan untuk mengimbangi jumlah ketersediaan kendaraan operasional. Sehingga diharapkan pelayanan untuk proses jemput sampah ke tempat nasabah berjalan secara optimal sesuai keinginan dan permintaan nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka menurut peneliti peralatan atau perlengkapan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi kurang baik, karena kendala kekurangan kendaraan operasional penjemputan sampah yang kurang, selain itu dua kendaraan operasional yang tersedia di kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sering mengalami kerusakan sehingga tidak dapat berfungsi dan tidak dapat dioperasionalkan. Hal tersebut dapat menghambat pelayanan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi untuk menunjang keberhasilan dari program itu sendiri. Ketersediaan kendaraan operasional tersebut seharusnya dapat dijaga dengan melalukan perawatan peralatan secara berkala agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena masyarakat hanya mengharapkan proses pelayanan dengan cepat tanpa ada hambatan dalam pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, peralatan menjadi faktor penting sebagai alat pendukung dalam keberhasilan berjalannya program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

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

Pegawai atau aparatur merupakan sumber daya manusia yang sangat berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu kualitas pelayanan. Pegawai atau aparatur harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan tugas yang diberikan, selain itu jumlah pegawai atau aparatur juga mempengaruhi suatu kualitas pelayanan. Perilaku, sikap dan cara berpakaian pegawai atau aparatur menjadi cerminann profesionalisme dalam melayani masyarakat.

Pengembangan profesionalisme, suatu dinas atau instansi harus mendorong pegawai atau aparatur untuk terus menerus mengembangkan diri dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan sesuai pekerjaan yang menjadi tugas pegawai tersebut, dengan begitu suatu instansi dapat mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, yang berperan utama dalam pengembangan di suatu program. Suatu instansi pemerintah seperti Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi yang dalam hal ini berperan sebagai pelaksana menjalankan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dapat dikatakan berhasil jika para personel atau aparatur memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya secara profesional.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan direktur program Bank Sampah Induk Cmahi (Bank Samici) mengenai ketersediaan jumlah pegawai atau aparatur dan kemampuannya pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

> Jumlah pegawai pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) ada enam orang, itu sudah termasuk divisi produksi, divisi operasional dan divisi barang siap jual. Berbicara standar jumlah pegawai tentunya tergantung standar Bank Sampah tersebut. Jika standar RW 3-4 orang pegawai cukup. Jika standar kota minimal 10 orang cukup dapat meng-*cover* semua pekerjaan. Jumlah 6 orang pegawai di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) itu dikelola atau dibayar oleh dinas, ada 4 orang tambahan pegawai yang dikelola atau dibayar oleh Bank Samici itu sistemnya adalah sistem borong dalam artian dia memilah sampah sesuai jenisnya perharinya misalkan 1 kg. Bank Samici memberikan insentif sesuai hasil pekerjaannya. Jadi jumlah keseluruhan ada 10 pegawai di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), 10 pegawai tersebut tentunya memiliki kemampuan sesuai bidang dan tugas yang diberikan. (23/062016)

Menurut memaparan diatas jumlah pegawai atau aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah sesuai dengan standar Bank Sampah kota, yaitu berjumlah sepuluh orang pegawai meskipun empat orang pegawai bekerja dengan sistem “borong” atau dibayar sesuai dengan hasil yang dikerjakannya perhari. Enam orang pegawai pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yaitu direktur, divisi produksi, divisi operasional, divisi barang siap jual, teller dan keuangan. 4 orang pegawai yang bekerja perhari, sebelumnya dilatih dan di beri pemahaman mengenai tugas dan pengetahuan informasi semua tentang program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan sudah di uji kelayakannya sebagai pegawai atau aparatur program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Berikut merupakan data atau dokumen dari program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mengenai ketersediaan jumlah pegawai :

Tabel 4.4
Jumlah Pegawai atau Aparatur Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Pegawai atau Aparatur	Jumlah
Direktur	1
Administrasi / teller	2
Keuangan	1
Koordinator Devisi Pemberdayaan	1
Koordinator Devisi Operasional	2
Sosialisasi	1
Produksi	2

Sumber : Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), 2016

Berdasarkan uraian diatas, menurut peneliti ketersediaan pegawai atau aparatur pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah baik, hal tersebut terlihat dari jumlah pegawai atau aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah sesuai standar manajemen Bank Sampah menurut Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 yang menyatakan pengelola atau aparatur minimal 5 orang. Pegawai atau aparatur program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) telah melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai fungsinya dalam melayani masyarakat.

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

Komunikasi merupakan faktor utama dan kebutuhan yang mendasar bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) kepada masyarakat dalam memberikan kualitas pelayanan. Lewat komunikasi semua informasi tentang program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) menghubungkan antara instansi pemerintahan

dengan lingkungan masyarakat. Agar komunikasi tepat sasaran komunikasi tidak lepas dengan sarana atau media komunikasi yaitu berupa alat untuk menyampaikan sebuah informasi kepada masyarakat.

Hasil wawancara peneliti kepada teller program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mengenai sarana komunikasi yang ada pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

> Sudah banyak sarana komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), mulai dari melakukan sosialisasi ke setiap RT, RW, sekolah, kampus dan instansi. Kami juga melayani pelayanan sosialisasi tentang pengolahan sampah. Selain itu kami juga sering melakukan promosi dan sosialisasi mengajak masyarakat menabung di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) pada *event bazaar*, kami juga menggunakan media sosial seperti facebook, twitter dan instagram untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).(27/06/2015)

Menurut pemaparan diatas sarana komunikasi yang ada pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah maksimal dan sangat baik penyampaiaanya. Di era modern ini segala kegiatan masyarakat tidak lepas dengan media elektronik dan media sosial, untuk itu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) memilih sarana komunikasi tersebut agar tidak sulit diterima oleh masyarakat. Teknologi sudah menjadi bagian hidup masyarakat, penggunaan *handphone* atau telepon genggam beserta media sosialnya menjadi pilihan terbaik untuk melengkapi sarana komunikasi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), untuk mengetahui respon masyarakat peneliti juga mewawancarai masyarakat yang menjadi nasabah tentang bagaimana penyampaian informasi yang di lakukan aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) lewat sarana komunikasi:

> Saya tau informasi program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dari kegiatan sosialisasi, kalo media sosial seperti facebook saya kurang mengerti, untuk informasi harga dan jenis sampah yang bisa ditabung saya lihat dari brosur yang diberikan oleh aparatur Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). (27/06/2016)

Hasil wawancara tersebut menunjukan bahwa penyampain informasi melalui berbagai sarana media komunikasi sangat berhasil dan berjalan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan bagi kesuksesan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Hasil wawancara diatas sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) menggunakan berbagai sarana komunikasi dalam penyamaian informasinya. Sarana komunikasi tersebut diantaranya brosur yang selalu diperbaharui dua sampai tiga bulan satu kali untuk mengupdate harga sampah yang dapat berubah dari waktu kewaktu, billboard yang tersedia di jalan Jendral. H. Amir Mahmud dan jalan K.H.Usman Dhomiri dengan keadaan baik dan terlihat jelas. Pemberitaan di televisi nasional Net tv dengan durasi waktu penayangan 3 menit dan ditayangkan 1 kali pada tanggal 8 oktober 2014 dan pemberitaan di televisi nasional RCTI dengan durasi 3 menit dan ditayangkan 1 kali pada bulan febuari 2016, surat kabar yaitu Koran sindo pada tanggal 2 desember 2015, pikiran rakyat 17 febuari 2016 , media sosial melalui twitter dengan alamat @banksamici, facebook dengan alamat Bank Samici dan instagram dengan alamat @samici_bank. Media massa adalah salah satu unsur besar untuk meyakinkan masyarakat agar mengubah sikap dan perilakunya terhadap pelayanan yang diberikan. Media massa merupakan bagian

dari materi komunikasi sebagai sarana promosi yang bagus dan optimal. Media yang berperan besar bagi program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) selain brosur dan media social media televisi juga berperan sebagai sarana komunikasi. Berikut adalah pemberitaan mengenai informasi program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) disalah satu stasiun televisi nasional :

Gambar 4.8
Media Televisi Sebagai Sarana Komunikasi Program
Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

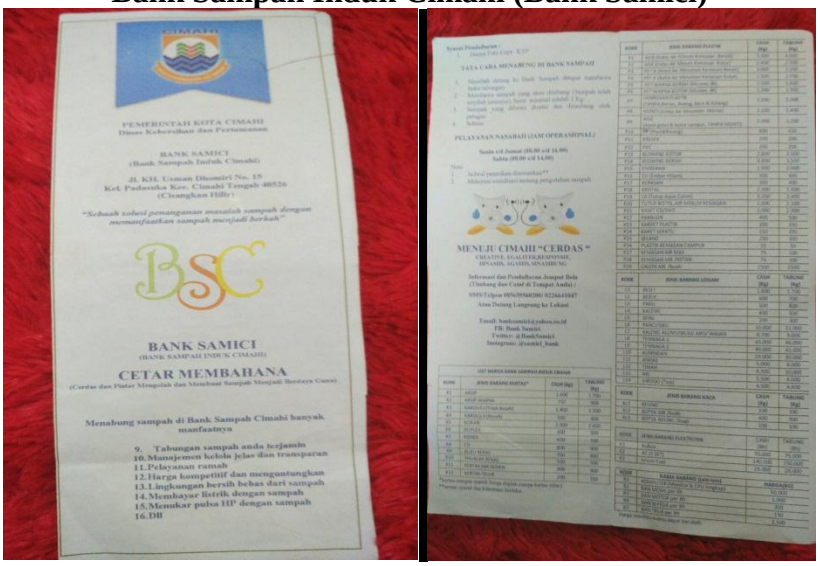


Sumber : https://www.youtube.com/ (diakses 18 juli 2016)

Berita yang disiarkan distasiun televisi lokal tersebut tentunya membawa dampak positif bagi program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Informasi yang disampaikan berdampak pada meningkatnya jumlah nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti Selain media televisi, sarana komunikasi program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yaitu berupa brosur, yang didalamnya menginformasikan jenis pelayanan, waktu pelayanan, jenis sampah, harga sampah per kg dll. Berikut gambar brosur sebagai sarana komunikasi program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

Gambar 4.9
Brosur Sarana Komunikasi Program
Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2016

Brosur diatas diperbaharui bulan maret 2016, dari segi desain cukup menarik dan dapat memberikan informasi yang jelas. Hanya saja dibagian depan brosur terdapat kesalahan penulisan nominal angka yang seharusnya di mulai dari angka satu menjadi angka sembilan, namun masalah tersebut sudah diperbaiki oleh aparatur program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Berdasarkan pemaparan diatas, menurut peneliti sarana komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah baik. Terlihat dari media komunikasi yang digunakan bermacam-macam seperti media televisi yang memiliki kemampuan untuk mempromosikan sebagai bentuk pengenalan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Tentunya media televisi sangat berperan besar bagi kesuksesaan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) karena tidak ada media lain yang dapat menjangkau konsumen secara

bersamaan melalui indera pendengaran sekaligus penglihatan. Pesan-pesan yang ditayangkan melalui televisi dapat mengarahkan masyarakat untuk dapat mempercayai sebuah pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Selain itu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi juga memanfaatkan brosur sebagai sarana komunikasi yang memiliki fungsi informatif, artinya bahwa brosur bisa membawa informasi mengenai program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) seperti informasi mengenai jenis sampah yang dapat ditabung, harga sampah yang ditabung, manfaat menabung di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan lain-lain. Sehingga nasabah tidak menemukan kendala dalam proses melaksanakan menabung di program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

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

Kehandalalan merupakan jaminan akan kesanggupan, atau kemampuan yang diberikan aparatur dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yaitu, kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang membahagiakan masyarakat. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan

memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan.

Pentingnya faktor kehandalan dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan masyarakat agar kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa layanan tetap terjaga. Bila jasa yang diberikan berjalan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat dengan baik dan terus berada pada orientasi pelaksanaan pelayanannya maka faktor kehandalan akan tumbuh dengan sendirinya.

Upaya untuk menciptakan persepsi positif pada masyarakat dalam nenilai kehandalan yang dimiliki oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dapat terlihat dengan kesigapan aparatur dalam melayani nasabah dan pelayanan yang akurat, pelayanan akurat dapat tecipta jika aparatur dengan memberi pelayanan tepat dan tanpa kekeliruan. Selain itu pelayanan yang diberikan tentunya dapat memuaskan keinginan masyarakat, memberikan pelayanan yang memuaskan merupakan sebuah tujuan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan pengelolaan sampah melalui program Bank Sampah Induk Cimahi.

Dalam menentukan kehandalan terdapat tiga faktor pendukung yang membantu dalam menciptakan sebuah kehandalan yang baik yaitu kesigapan, pelayanan yang akurat dan pelayanan yang memuaskan, untuk lebih jelasnya peneliti paparkan pada sub sebagai berikut:

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

Dalam pelaksanaan pelayanan menabung menggunakan media sampah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), setiap aparatur memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Pembagaian kerja dan pelayanan sudah ditentukan dan diatur dalam sebuah divisi, pada setiap divisi aparatur diharapkan menguasai pekerjaan sesuai bidangnya. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari suatu masalah yang dapat menjadi kendala dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.

Menurut observasi yang dilakukan peneliti terlihat dari kesigapan aparatur dalam bekerja atau melayani nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) cukup tinggi. Hal tersebut dilihat dari kesigapan aparatur ketika peneliti datang kekantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Dengan sigap aparatur menunjukan tempat parkir dan mempersilahkan masuk.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan nasabah (kategori kelompok) peneliti memberikan pertanyaan mengenai kesigapan aparatur dalam memberikan pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan peniliti mendapatkan informasi sebagai berikut:

> Menurut saya di Bank Samici tergantung pelyanan apa? jika kita datang langsung ke Bank Samici pasti akan langsung dilayani, tapi jika minta sampahnya di jemput harus antri. (27/06/2016)

Menurut informasi dari salah satu nasabah, kesigapan aparatur tergantung jenis pelayanan yang dipilih karena di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) pelayan dikategorikan pada dua jenis yaitu jenis pelayanan pertama nasabah

secara langsung datang ke kantor pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan membawa sampah minimal 1 kg, yang ke dua nasabah melalui telepon meminta petugas agar sampahnya dijemput dengan syarat sampah minimal 20 kg.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Direktur program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mengenai kesigapan pegawai atau aparatur Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

> Berbicara kesigapan tentunya sudah menjadi kewajiban petugas disini, dan menurut saya pegawai atau aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) cukup sigap dalam melayani nasabah. (29/06/2015)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan observasi peneliti di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), kesigapan aparatur dalam melayani nasabah dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah cukup baik. Setiap aparatur menjalankan tugas sesuai dengan pekerjaanya masing-masing sehingga dapat memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat. meskipun dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola harus mengikuti jadwal antrian namun aparat cukup sigap menanganinya.

4.2.2.2 Pelayanan Yang Akurat Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi

Usaha untuk memiliki pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari keakuratan pelayanan, pelayanan yang akurat merupakan pelayanan yang didasari kejujuran. Bertindak jujur merupakan hal yang dapat mempengaruhi panadangan masyarakat baik secara langsung maupun tidak secara langsung terthadap sikap pegawai atau aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Kejujuran tersebut dapat tercermin dari perkataan atau perbuatan apartur dalam melayani nasabah. Dari pengamatan yang telah dilakasanakan di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) aparatur juga berusaha mengedepankan kejujuran kepada masyarakat, baik dari perkataan maupun perbuatan. Ini dilihat dari tidak adanya pungli (pungutan liar) disaat proses pelayanan penjemputan sampah. Aparatur sangat menjaga citra baik dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Faktor lain yang juga tak kalah pentingnya dalam menentukan pelayanan yang akurat adalah tingkat ketepatan waktu dalam melayani masyarakat. yang dimaksud dengan tingkat ketepatan waktu pelayanan adalah ketepatan waktu antara yang ada dalam proses pelayanan. Pelayananan yang akurat dalam segala bidang pelayanan merupakan hak masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang akurat dalam segala bidang, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan dan telah mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Aparatur yang melaksanakan diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang akurat atau tepat sasaran baik itu berupa informasi ataupun yang lainnya yaitu yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Peneliti mewawancarai aparatur untuk mengetahui pelayanan yang di berikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sesuai dari segi keakuratan waktu, peneliti mewawancarai

aparatur divisi operasional program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan hasil sebagai berikut:

> Pelayanan penjemputan sampah ke lokasi nasabah dalam kategori nasabah (unit) itu sudah dijadwalkan oleh Bank Samici sendiri. Perhari ada 4 unit yg harus dijemput seperti rumah sakit cibabat, smkn3 cimahi dan lain-lain. Namun dalam pelaksanaanya seringkali tidak sesuai jadwal karena banyaknya nasabah yang meminta pelayanan tersebut. Jadwal tersebut bisa dipending satu atau dua hari, karena kurangnya kendaraan oprasional. Untuk mengatasi kendala tersebut kami terlebih dahulu menjemput sampah dari nasabah dalam kategori kelompok atau individu karena nasabah dalam kategori unit sampahnya dapat dijemput oleh mobil bak terbuka, meskipun ada keterlambatan. (28/06/2015)

Berdasarkan penjelasan diatas, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah mengupayakan yang terbaik untuk memberikan pelayanan yang akurat, meskipun dalam segi keakuratan waktu pelayanan belum cukup maksimal, seperti pemindahan jadwal penjemputan sampah yang tertunda satu atau dua hari dari jadwal yang seharusnya, karena terkendala kurangnnya kendaraan operasional yang tersedia di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Peneliti mewawancara masyarakat yang menjadi nasabah dalam kategori kelompok untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dari segi keakuratan waktu :

> Sampah yang ditabung disini sebelumnya ditimbang terlebih dahulu, baik menabung dengan cara datang langsung ke Bank Samici atau minta di jemput, mulai dari cara menimbang sampah, timbangan yang digunakan, sampai menginput jumlah tabungan yang masuk kedalam buku tabungan yang dilakukan oleh teller, menurut saya sudah sesuai tidak dilebihkan maupun dikurangi, hanya saja jika minta sampahnya di jemput harus ekstra sabar karena harus antri jadwal penjemputan. (24/06/2016)

Dari tanggapan masyarakat menyatakan bahwa pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah sesuai dengan prosedur, mulai dari alat yang digunakan untuk menunjang pelayanan seperti timbangan, komputer dan lain-lain. Cara aparatur menggunakan alat tersebut pun sudah sesuai, aparatur sudah bersikap jujur dengan tidak mengurangi hasil timbangan sampah dari nasabah, penginputan data jumlah tabungan yang dilakukan oleh teller pun tidak ada kekeliruan data yang masuk ke dalam buku tabungan nasabah yang sudah sesuai dengan harga yang tercantum pada brosur yang dimiliki program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Jika dilihat dari keakuratan waktu pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) kurang maksimal namun aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) akan meningkatkan lagi keakuratan pelayanan dengan cara memperbaiki dan menambah kendaraan operasional.

Berdasarkan pemaparan diatas, menurut peneliti pelayanan yang di berikan oleh aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dari segi keakuratan waktu pelayanan kurang maksimal dan keakuratan waktu belum sesuai dengan harapan masyarakat atau nasabah, hal tersebut terlihat dari pelayanan menjemput sampah oleh aparatur belum dapat dikatakan tepat waktu, karena nasabah yang meminta sampahnya untuk dijemput harus menunggu dan mengikuti antrian atau jadwal yang sebelumnya sudah ditentukan. Meskipun tidak ada standar waktu pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) keterlambatan penjemputan dapat terjadi sampai berhari hari dari jadwal biasanya. Jika biasanya dalam satu hari sampah langsung dijemput, karena

kekurangan kendaraan operasional pelayanan penjemputan pun tertunda dua sampai tiga hari. Hal tersebut dapat mengurangi kualitas pelayanan jika kendala tersebut belum dapat teratasi.

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

Kepuasan merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah mendapatkan suatu pelayanan yang diberikan sebuah instansi. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Memberikan pelayanan yang memuaskan merupakan suatu tujuan utama sebuah instansi dalam melayani masyarakat. Pelayanan dapat dinilai memuaskan atau tidak memuaskan dapat dilihat dari tanggapan yang diberikan oleh masyarakat, jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan memberi manfaat besar bagi instansi tersebut, disamping dapat menambah profit tetapi juga dapat membentuk citra yang baik bagi instansi tersebut. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat sebagai nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan kategori individu, mengenai kepuasaan yang didapatkan selama menjadi nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

> Saya merasa puas karena program bank sampah ini sama sekali tidak ada pungutan biaya, pelayanannya pun memudahkan kami, yang biasanya membuang sampah itu harus mengeluarkan biaya tapi ini malah sebaliknya kami yang dibayar, asalkan memiliki keinginan untuk memilah saja. (24/06/2016)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, nasabah sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparatur

program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Masyarakat menilai dengan didirikannya program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) merupakan sebuah inovasi yang memberikan keuntungan kepada masyarakat. Sedikit demi sedikit paradigma masyarakat bergeser dan berubah dari pemikiran bahwa sampah itu tidak memiliki daya guna dan sampah merupakan sesuatu hal yang harus dibuang atau dibiarkan begitu saja, kini pemikiran masyarakat berubah bahwa sampah tidak hanya dikelola dengan sistem kumpul-angkut-buang tapi kini sampah dapat memiliki nilai ekonomi sehingga masyarakat mendapatkan keuntungan berupa uang dari sesuatu hal yang tidak berguna lagi. Disamping itu program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik bagi kepuasaan nasabahnya.

Pelayanan yang memuaskan tergantung dari keinginan pegawai atau aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) untuk melayani nasabah. Hal tersebut dapat tercermin dari cara pegawai atau aparatur berkomunikasi dengan nasabah, sikap dan prilaku saat melayani nasabah, dan mengerti apa yang menjadi keinginan nasabah. Berikut adalah wawancara peneliti dengan seorang aparatur Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dari divisi pemerdayaan.:

> Kami selaku aparatur sudah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, seperti misalnya menyediakan fasilitas-fasilitas yang membuat nasabah nyaman ketika menabung di Bank Samici, selain itu kami juga menerima, melayani dan menyediakan fasilitas sosialisasi tentang pengolahan sampah bagi siapa saja, agar seluruh masyarakat Cimahi dapat bergabung menjadi nasabah Bank Samici dan dapat serta merta membantu pemerintah dalam penanganan sampah.(29/06/2016)

Aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah berupaya sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, hal tersebut terlihat dari upaya penyediaan fasilitas-fasilitas guna kenyamanan nasabah di program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Selain itu di kantor pelayanan Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) tersedia kotak saran yang terbuat dari sampah plastik bekas botol minuman dan tutup bekas botol minuman. Kotak tersebut berfungsi sebagai sarana komunikasi nasabah kepada Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) berupa kritik ataupun saran berikut gambar kotak saran yang diambil oleh peneliti ketika melakukan observasi di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

Gambar 4.10
Kotak Saran di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2016

Kotak saran tersebut dibuat dari sampah-sampah plastik yang didaur ulang dibentuk menjadi kerajinan tangan yang menarik. Fasilitas-fasilitas yang disediakan pada program Bank Sampah Induk (Bank Samici) adalah kerajinan tangan hasil daur ulang sampah, mulai dari kursi yang tersedia untuk nasabah,

meja, hiasan dinding, vas bunga, kotak penyimpan tisu serta termasuk kotak saran. Kotak saran tersebut disediakan untuk menampung masukan dan keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan yang diterima oleh nasabah. Dari kotak saran tersebut aparatur akan menampung keluhan dam masukan dari nasabah, sehingga jika ada kesalahan atau ketidaknyamanan yang dirasakan nasabah saat menerima layanan dari program Bank Sampah Induk (Bank Samici), aparatur akan segera memeperbaiki sistem pelayanan sesuai harapan nasabah. Kotak saran tersebut merupakan bentuk pelayanan dari program Bank Sampah Induk (Bank Samici) sehingga pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan program Bank Sampah Induk (Bank Samici) dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah Bank Sampah Induk (Bank Samici).

Berdasarkan dari pemaparan diatas, Dinas Kebersihan dan Pertamana Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk (Bank Samici) sudah memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah Bank Sampah Induk (Bank Samici). Hal tersebut dapat dilihat dari segala upaya yang dilakukan aparatur pada program Bank Sampah Induk (Bank Samici) sudah cukup optimal untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik. Sehingga tanggapan masyarakat yang diwawancarai oleh peneliti pun mengungkapan bahwa pelayanan yang diberikan pada program Bank Sampah Induk (Bank Samici) sudah cukup memuaskan.

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

Ketanggapan merupakan kemampuan aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. hal ini meliputi kejelasan informasi waktu, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, kesediaan pegawai atau aparatur dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai atau apartur dalam menanggapi permintaan masyarakat dengan cepat.

Memberikan pelayanan dengan ketanggapan adalah bagaimana daya tanggap aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dalam proses pelayanan terhadap nasabah yang ingin menabungkan sampahnya di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan berbuah pada timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara aparatur dengan nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Ketanggapan dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh aparatur untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan ataupun hanya sekedar informasi tentang program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) .

Faktor yang menentukan ketanggapan dapat dinilai melalui kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang dilakukan aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Melalui kesediaan membantu dan pemberian pelayanan yang tepat dapat dipastikan masyarakat akan merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi. Kesediaan dalam membantu masyarakat adalah salah satu unsur dari ketanggapan. Kesediaan dalam membatu ditunjukan oleh apartur dalam melayani informasi tentang program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) merupakan bentuk upaya dari memaksimalkan pelayanan menabung dengan media sampah, khususnya kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang banyak tentang menabung pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Kesediaan membantu yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) telah berjalan dengan baik sesuai keinginan masyarakat. Dengan hadirnya pelayanan yang ramah dan cukup makasimal, masyarakat diharapkan dapat terbantu. Semua fasilitas yang ada disediakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sebagai bentuk ketanggapan atas apa yang diharapkan masyarakat yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dan pemberian informasi secara akurat.

4.2.3.1 Keinginan Atau Kesediaan Membantu Nasabah Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Keinginan atau kesediaan dalam membantu masyarakat atau nasabah adalah salah satu unsur dari ketanggapan. faktor kesediaan dalam membantu masyarakat ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa layanan yang diberikan, dengan begitu masyarakat akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, yang nantinya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa layanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Pelayanan dikatakan berkualitas baik, apabila aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama. Kesediaan dalam membantu dapat diilihat melalui beberapa faktor. Faktor kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap aparatur yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua masyarakat yang membutuhkan informasi, menerima masyarakat tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi utuh. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam rangka memenuhi kepuasan kepada masyarakat atau nasabah menyediakan pelayanan tambahan yaitu dengan memberikan layanan sosialisasi tentang pengelolaan sampah kepada masyarakat dari mana pun. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi menyediakan suatu ruangan untuk menunjang pelayanan sosialiasai tentang pengelolaan sampah agar informasi yang diberikan dapat membantu masyarakat.

Gambar 4.11
Ruangan Sosialisai di Bank Sampah Induk Cimahi
(Bank Samici)



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2016

Dalam ruangan tersebut terlihat patung yang berbentuk icon Kota Cimahi yang berfungsi sebagai tempat sampah, disediakan fasilitas pengelolaan sampah, foto-foto kegiatan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan contoh kerajinan tangan dari sampah yang didaur ulang. Hal tersebut dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi untuk mendukung kesuksesan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Selain itu aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dituntut untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berikut wawancara peneliti dengan aparatur bagian pemrosesan siap produksi mengenai keinginan atau kesediaan membantu masyarakat :

> Dalam melaksanakan tugas, kami kerap membantu masyarakat seperti membantu mengakat sampah-sampah dari rumah nasabah ke mobil/motor. Kami selaku aparatur memiliki tanggung jawab besar atas kepuasan nasabah, tidak ada tekanan sama sekali ketika membantu masyarakat kami melakukannya tulus dari hati. (28/06/2016)

Berdasarkan uraian diatas maka menurut peneliti didalam melaksanakan tugasnya Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi sebagai pelayan masyarakat dibidang kebersihan yang dalam hal ini bertujuan untuk mendorong kesuksesan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi memperlihatkan kesediaan aparatur dengan cukup baik dalam membantu masyarakat melalui tugas yang dilaksanakan berdasarkan oleh keinginan membantu masyarakat yang merupakan rasa tanggap dari aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan yang berhubungan dengan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

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

Mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan masyarakat. Penilaian pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, selain itu dengan mendengarkan keluhan masyarakat bisa berguna untuk mengetahui perkembangan atas kualitas layanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat

dan apa yang mereka butuhkan yang nantinya akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan.

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang kebersihan yang merupakan badan yang bertanggungjawab kepada pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) diharapkan dapat memberikan pelyanan yang cepat dan tepat. Salah satu harapan masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan apartur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), karena kesiapan dan kesigapan merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan pelayanan yang bermutu.

Pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi dilakukan dengan sistem manual dan sistem online, dilihat dari segi kecepatan pelayanan yang diberikan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) belum maksimal, karena faktor kecepatan selain dari daya tanggap aparatur sarana prasarana yang disediakan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pun sangat berpengaruh bagi berjalannya pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Sedangkan dari segi ketepatan, pelayanan yang diberikan aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah cukup tepat. Mulai dari sistem pelayanan administrasi, pelayanan sosialisasi, pelyanan saat penerimaan dan penimbangan sampah sudah sesuai dengan prosedur. Berikut wawancara peneliti dengan aparatur Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

> Dari segi kecepatan, pelayanan Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dilakukan dengan 30% sistem manual dan 70% sistem online, hal tersebut bagian dari kecepatan pelayanan di Bank Sampah Induk Cimahi

> (Bank Samici), disamping itu kecepatan dalm pelayanan penjemputan sampah belum maksimal terkendala kendaraan oprasional. (29/06/2016)

Dari segi kecepatan, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi belum mengupayakan secara maksimal dalam penyediaan sarana prasana untuk menunjang pelayanan penjemputan sampah dari nasabah, kendaraan oprasional yang disediakan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi hanya berjumlah satu saja, sehingga ketersediaan kendaraan oprasional tersebut belum mencukupi kebutuhan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dalam memberikan pelayanannya. Hal tersebut mempengaruhi kecepatan pelayanan, jadwal penjemputan sampah yang yang seharusnya dengan cepat dilayani tertunda satu sampai dua hari. Sehingga akan terjadi adanya penumpukan sampah pada nasabah. Dari segi kecepatan pelayanan penjemputan belum maksimal. dari segi ketepatan, pelayanan yang diberikan aparatur sudah tepat, mulai dari sistem pelayanan administrasi, pelayanan sosialisasi, pelyanan saat penerimaan dan penimbangan sampah sudah sesuai dengan prosedur.

Agar pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan tepat, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) merencanakan pembangunan unit bank sampah di bawah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sebagai mitra Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih cepat dan tepat sesuai harapan nasabah.

Berikut tanggapan masyarakat mengenai pelayanan cepat tanggap yang diberikan Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

> kecepatan pelayanannya belum maksimal, tapi ya masyarakat harus bisa memaklumi dan bersabar saja karena yang membutuhakan pelayanan kan banyak, dan masyarakat juga tidak mengeluarkan biaya untuk pelayanan tersebut justru masyarakatlah yang diberikan insentiv oleh pemerintah. (10/07/2016)

Dari pemaparan diatas menunjukan bahwa menurut peneliti pelayanan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi cukup dapat memenuhi hak masyarakat untuk dilayani meskipun dari segi kecepatan kurang maksimal, mengenai hal tersebut Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi mengupayakan untuk memperbaiki pelayanan dari segi kecepatan agar apa yang menjadi harapan masyarakat dapat terwujud.

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

Jaminan dan kepastian merupakan aset untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat atau nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Jaminan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelyanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan aparatur, kesopanan aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan masyarakat atau nasabah sebagai pengguna layanan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sanpah Induk Cimahi (Bank Samici). Selain itu komponen dari jaminan yaitu sifat dapat dipercaya, sifat dapat dipercaya adalah perilaku atau sikap apartur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi yang dapat dipercaya oleh masyarakat sebagai nasabah dalam perihal yang diberikan dalam

program Bank Sanpah Induk Cimahi (Bank Samici). Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan. aparatur mempunyai peran yang penting dalam proses jaminan dan kepastian, oleh karenanya setiap aparatur dituntut harus terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengetahuan yang dimiliki, dan sikap sopan santun yang dimiliki oleh aparatur merupakan faktor penting dalam tercpitanya pelayanan yang berkualitas. Jadi faktor jaminan dan kepastian ini merupakan unsur penting, yang terdiri dari kompetensi yang dimiliki aparatur yang meliputi kemampuan pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk melakukan pelayanan dan kesopan-santunan aparatur yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan. Aparatur juga diwajibkan untuk jujur dalam setiap perkataan dan perilaku sehingga masyarakat dapat mempercayai mereka. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi juga akan mendapatkan reputasi yang baik dihadapan masyarakat berkat dari kejujuran setiap aparatur didalam semua bidang sebagai pengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi selaku petugas yang berwenang dalam mengelola program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti, maka dapat dilihat bahwa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi telah cukup baik dalam usahanya meningkatkan pengetahuan aparatur,

perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat. Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat dalam arti bahwa jasa jaminan setiap waktu harus tersedia untuk dieksekusi, yaitu dapat mudah dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.2.4.1 Pengetahuan Yang Dimiliki Aparatur Dalam Menjalankan Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi yang berhubungan dengan pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Pengetahuan juga dapat diartikan keterampilan yang dimiliki aparatur, keterampilan tersebut didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya. Selain itu pengetahuan aparatur merupakan gambaran dari bagaimana aparatur dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Pengetahuan aparatur merupakan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi yang berhubungan dengan pelayanan mengenai program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Pengetahuan merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu pelayanan, pengetahuan yang dimiliki para aparatur mampu menumbuhkan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang timbul di masyarakat, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang berkecukupan di dalam bidang pelaksanaan tugasnya, maka proses kualitas pelayanan aparatur dapat berjalan dengan tepat,

karena suatu bidang pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat tidak dapat dilakukan secara sembarang, aparatur yang mempunyai kemampuan pengetahuan yang baik di dalam bidang pelaksanaan tugas merupakan solusi dari suatu pelayanan yang diberikan. Wawancara dengan aparatur teller Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

> Semua aparatur pada program bank sampah sudah memenuhi syarat dalam memberikan pelayanan, karena sebelumnya sudah diberikan pelatihan seperti cara memilah sampah sesuai dengan jenisnya, dan diberi pengetahuan tentang jenis dan harga sampah, jadwal atau prosedur pelayanan di sini. Pendidikan pegawai disini yang terendah SMA yang ada dibagian divisi pemilahan sampah mereka sudah cukup berkompeten dalam mengoprasikan komputer penggunaan timbangan dll.(27/06/1016)

Pengetahuan adalah suatu hal yang mutlak harus dimiliki oleh setiap aparatur agar pengetahuan yang dimiliki oleh setiap aparatur di dalam bidang pelaksanaan tanggung jawannya telah mencukupi dalam melakukan pelayanan, maka suatu proses pelayanan yang berkualitas akan terlaksana dengan baik dan akan menumbuhkan persepsi meyakinkan dari para pengguna jasa layanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang diberikan kepada masyarakat. Keprofesionalan dari aparatur merupakan sebab timbulnya pelayanan yang baik, karena aparatur yang profesional adalah aparatur yang kompeten dan sudah pasti memiliki kemampuan dalam bidang pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada aparatur tersebut. Ajaran untuk berprilaku yang baik dan benar-benar menjalankan tugas keutamaan telah tertanam dalam diri seorang aparatur yang professional. Sesuai dengan nilai-nilai utama yang dijunjung dalam berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut adalah hasil wawancara dengan seorang mahasiswa yang merupakan nasabah dalam kategori individu, mengenai pengetahuan yang dimiliki aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dalam melaksanakan pelayanan :

> Di bank samici terdapat beberapa kerajinan tangan yang dipajang dan disusun dilemari yang ada di kantor tersebut, yang saya tahu bahwa

> kerajinan tangan tersebut dijual disana. Sayangnya petugas teller disana tidak memberikan penjelasan mengenai kerajinan tangan tersebut apakah dijual atau hanya dijadikan hiasan saja. Saya tidak terlalu mengerti apakah apartur tersebut tidak mengetahui bahwa kerajinan tersebut dijual atau memang aparatur tidak diwajibkan untuk menawarkan kerajinan tersebut yang terbuat dari bahan daur ulang sampah plastik untuk dijual kepada nasabah. Tapi untuk hal lainnya aparatur sudah paham dan pengetahuannya tentang Bank Samici cukup baik. (11/06/2016)

Dari hasil wawancara yang dilakukan baik oleh peneliti dengan aparatur maupun peneliti dengan nasabah menjelaskan bahwa pengetahuan aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dalam melayani masyarakat sudah baik. Hanya saja teller kurang komunikatif saat melayani masyarakat.

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

Kesopanan, merupakan reaksi yang di tunjukan dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangatlah penting karena apa yang di lakukan oleh aparatur dapat meningkatkan nilai dari pelayanan. Kesopanan merupakan sebuah etika yang harus dibiasakan dalam sehari-hari agar pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan oleh aparatur itu bersifat baik atau buruk. Tanggapan yang baik dan sikap ramah akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur itu sebagai abdi masyarakat yang membuat layanan menjadi baik.

Kesopanan berkaitan dengan bahasa yang halus dan tutur kata yang baik. Pada saat memberikan penjelasan kepada masyarakat bahasa yang diberikan kepada masyarakat kata-kata yang sopan dan bersahaja yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi Dalam Melayani Masyarakat Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan seperti itu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) didapatkan data bahwa: "Kami selaku apartur memiliki kode etik yang bersangkutan dengan sikap atau prillaku dalam melayani masyarakat, misalnya mempersilahkan nasabah masuk, duduk, tidak mengeluarkan ucapan kotor". (29/062016)

Hasil dari wawancara di atas memperlihatkan bahwa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi sangat memperhatikan perilaku dan kesopanan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat Kota Cimahi yang dalam hal ini adalah memberikan pelayanan pada program Bank Sampah Induk Kota Cimahi (Bank Samici), dan menjamin semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi terjamin bisa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam hal ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun pada saat peneliti melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna layanan pada program Bank Sampah Induk Kota Cimahi (Bank Samici) didapatkan data bahwa

masyarakat cukup puas dengan pelayanan aparartur Bank Sampah Induk Kota Cimahi (Bank Samici) dari segi kepuasan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan responden nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang pernah menmberikan tanggapan tentang program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), maka menurut peneliti bahwa para staf yang mengelola Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) telah cukup tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aparatur selalu bersikap sopan merupakan etika yang harus dimiliki oleh setiap aparatur, etika aparatur merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan, faktor dari etika dapat berupa kesopanan baik itu tutur kata, penampilan, keramahan, dan rasa kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk melalui faktor tersebut, dan tentunya semua faktor tersebut didukung oleh kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur melalui pendidikan yang cukup serta pelatihan-pelatihan yang mereka lakukan sebelum turun langsung ke lapangan sebagai aparatur yang melayani masyarakat, sehingga terciptalah para aparatur yang professional dan handal.

4.2.4.3. Kemampuan Aparatur Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Kemampuan merupakan dasar atau kecakapan dari seseorang apartur untuk melakukan sebuah pekerjaan secara efektif dan efesien. Upaya yang

diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi, dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pelayanan publik pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mengharuskan aparatur mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan berkompeten dibidangnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Keseriusan aparatur dalam menjalankan tugasnya merupakan suatu bentuk dimana para aparatur melakukan interaksi dengan baik dengan masyarakat maka dengan sendirinya masyarakatpun memberikan kepercayaan kepada aparatur dalam melayani masyarakat dengan layanan-layanan yang dibutuhkan masyarakat. Kemampuan yang dimaksud pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) meliputi kemampuan aparatur dalam mengoprasionalkan komputer yaitu kemampuan teller dalam menginput data nasabah, data bandar, mencatat saldo nasabah dalam tabungan dan menginputnya ke dalam komputer. Kemampuan aparatur di divisi penimbangan sampah dalam menggunakan alat penimbangan sampah, aparatur harus menguasai alat penimbangan sampah agar tidak adanya kekeliruan dalam pencatatan hasil sampah yang ditimbang karena hasil sampah yang ditimbang berpengaruh kedalam saldo pribadi nasabah. Kemampuan aparatur pada pelayanan penjemputan sampah dalam menguasai kendaraan oprasional berupa motor roda tiga yang memiliki kapasitas angkut jumlah sampah 100 kg sampah atau 1 ton agar tidak terjadi kendala saat penjemputan pelayanan dilaksanakan yang tentunya tidak diharapkan masyarakat dan pelayanan sosialisasi dimana apartur memiliki kemampuan dapat menyampaikan informasi atau pengetahuan tentang pengelolaan sampah. Berikut merupakan wawancara yang peneliti lakukan

terhadap aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mengenai kemampuan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan :

> Aparatur di Bank Samici semuanya sudah ditugaskan sesuai kemampuan dan sesuai bidangnya masing-masing. Mulai dari pelayanan tahap awal yaitu penerimaan atau penimbangan sampah, pelayanan teller, pelayanan sosialisasi sampai pelayanan penjemputan sampah.(28/06/2016)

Berdasarkan pemaparan diatas, kemampuan aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dapat dikatakan sudah baik hal tersebut terlihat dari sistem pelayanannya yang sudah berjalan sesuai dan tidak ada kendala yang serius, karena tugas yang berikan kepada setiap aparatur sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing aparatur.

Kemampuan merupakan sebuah hal yang dimana hal tersebut dilakukan demi mencapai persepsi yang dapat dipercaya oleh nasabah atau masyarakat. masyarakat sebagai objek pelayanan memiliki hak untuk dilayani sesuai dengan prosedur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) oleh aparatur yang memiliki kemampuan sesuai bidangnya. Berikut tanggapan nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mengenai faktor kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanannya :

> Selama menabung di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) belum ada kendala atau masalah dalam proses pelayanan, sampah yang saya bawa langsung ditimbang dan dicatat oleh aparatur dan diteruskan ke teller untuk pencatatan hasil sampah yang sebelumnya sudah ditimbang dan dimasukan kedalam buku tabungan. Semuanya berjalan lancar tidak ada masalah. (11/06/2016)

Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat untuk program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) merupakan bentuk sebuah hasil dari kemampuan yang dimiliki oleh aparatur sehingga apa yang dilakukan oleh

aparatur memberikan dampak baik dalam menjalankan pelayanannya kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi maka menurut peneliti kemampuan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan sudah baik. Karena kemampuan dalam menjalakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan sudah jelas. Jika sebuah pelayanan itu aparatur tidak paham dengan yang dia kerjakan maka pelayanan itu tidak akan berjalan dengan baik.

4.2.4.4 Sifat Dapat Dipercaya Dalam Melayani Masyarakat Pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)

Pelayanan yang terpercaya dalam melayani nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang selalu ingin mendapatkan pelayanan-pelayanan yang dapat dipercaya dalam pelaksanaanya. Pelayanan yang terpercaya akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kejujuran dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap aparatur pelaksana sesuai dengan tugas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap aparatur itu sendiri agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat mendapatkan persepsi atau respon yang positif. Pelayanan terpercaya perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan, dan untuk mendukung kualitas data informasi pada suatu Dinas atau Instansi. Penerapan pelayanan yang terpercaya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas kontrol dan menjaga proses-proses

pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap berada pada posisi positif di mata masyarakat.

Jika dalam pelaksanaan pelayanan terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional di suatu perusahaan akan menimbukan kerugian bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu segala tugas dan fungsi harus dapat berjalan dengan baik. Peraturan harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahaan presepsi dan informasi yang terdapat dalam pelayanan. Dalam penerapan peraturan dibutuhkan adanya pengawasan dan evaluasi dari pihak manajemen agar penerapan peraturan dapat sesuai dengan standar yang telah dibuat oleh perusahaan agar hasil yang dicapai menjadi lebih maksimal. Sifat dapat dipercaya merupakan faktor dari jaminan dan kepastian pelayanan. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki apartaur, merupakan harapan seluruh masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi yang dalam hal ini adalah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola dan menjalankan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak sebagai pelayan masyarakat di bidang Kebersihan dan pengelolaan sampah diharapkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Cimahi yang ingin mendapatkan informasi ataupun pelayanan tentang program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dapat memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan yang terpercaya ini adalah konsistensi kerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya.

Upaya yang dilakukan aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam pemberian pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat yaitu dengan mempertahankan kualitas kerja dari setiap aparatur. Konsistensi kerja yang dibangun akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Bentuk konsistensi kerja aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) adalah mempertahankan kualitas kerja dari segi ketepaatan kerja, kemampuan kerja, etika pelayanan, perilaku atau sifat dan kejujuran aparatur.

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan nasabah mengenai sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

> kepercayaan saya menabung disini karena aparaturnya mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya membantu membawakan sampah sebelum ditimbang. Selama 1 tahun menjadi nasabah saya belum pernah menemukan kendala menabung di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). (27/06/2016)

Berdasarkan uraian diatas, sampai saat ini masyarakat sudah memiliki kepercayaan terhadap pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dikarenakan sifat dari para aparatur yang dapat dipercaya karena apa yang dilakukan oleh aparatur sudah sesuai dengan ketentuan yang sudah ada. Aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) memiliki konsitensitas dalam melayani nasabah, sesuai keterangan nasabah sebagai pengguna layanan yang kurang lebih sudah satu tahun mendapatkan pelayanan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) menungkapkan bahwa nasabah tersebut belum pernah merasakan kendala

dalam proses pelayananan. Hal tersebut mencermikan bahwa aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah cukup baik dalam mempertahankan kualitas kerjanya. Berikut wawancara peneliti dengan aparatur mengenai sifat dapat dipercaya yang dimiliki apartur dalam memberikan pelayanannya terhadap nasabah.

> Dari sejak tahun 2014 sampai saat ini program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) didirikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota kami selalu mengupayakan memberikan pelayanan terbaik dan berusaha meningkatkan juga mempertahankan kuaitas pelayanan tersebut. (29/06/2016)

Dari paparan diatas bahwa aparatur merupakan peran penting dalam memberikan kepercayaan terhadap nasabah. Hal tersebut tergantung sifat yang dimiliki dari setiap aparatur, sifat kejujuran, sifat bersungguh-sungguh dalam melaksankan tugas yang diemban dan sifat tulus dalam melayani nasabah, sehingga aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dapat memiliki sifat dapat dipercaya.

Berdasarkan uraian di atas maka menurut peneliti sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) telah menjadi bagian penting dalam masyarakat, khususnya masyarakat pengguna layanan-layanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena hal tersebut merupakan proses penilaian suatu kualitas pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas

layanan-layanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaa tugas dan fungsinya.

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

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu Instansi atau Dinas sebagai penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Unsur dari empati merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau memperoleh masukan dari masyarakat dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya di program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang ada di ruang publik Kota Cimahi, banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparatur pemerintah

tentang prilaku aparatur dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat tidak sesuai dengan wadah pelaksanaannya.

Empati sering disebut-sebut sebagai resonansi dari perasaan. Dengan empati, seseorang akan membuat frekuensi perasaan dalam dirinya sama dengan frekuensi perasaaan yang dirasakan orang lain. Sehingga ia turut bergetar, turut memahami, sekaligus merasakan apa yang dirasakan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan keinginan orang lain. Empati ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku pelayan masyarakat yang berorientasi pada suatu badan milik pemerintah atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat.

Sifat naluri untuk membantu yang diharapkan masyarakat oleh setiap aparatur terhadap masyarakat adalah keinginan masyarakat. Ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur. Memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat merupakan salah satu tugas aparatur, dalam memenuhi dan memahami keinginan masyarakat diperlukan nilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sebagai pengalaman aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam

rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari aparatur agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

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

Kemudahan dalam melakukan hubungan dapat diartikan sebagai tidak adanya kendala yang berarti yang dapat menghalangi aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan dapat beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yang dimaksudkan dengan beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yaitu menyesuaikan diri dengan masyarakat dimana setiap masyarakat yang membutuhkan bantuan ataupun informasi mengenai program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) memiliki sifat yang berbeda-beda sehingga dibutuhkan pula cara yang berbeda-beda dalam menyikapi sifat-sifat mereka.

Kemudahan dalam melakukan hubungan dari aparatur kepada masyarakat merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur, Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Kemudahan dalam melakukan hubungan yang dilakukan aparatur dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana pendukung terjadinya kualitas pelayanan yang baik, sarana dan prasarana pendukung tersebut yaitu peralatan dan perlengkapan yang

disediakan oleh para aparatur seperti fasilitas yang menunjang program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Pada era modern ini Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dihadapkan pada segala bentuk cara untuk memberikan pelayanan yang bersifat mengikuti perkembangan jaman. Berhubungan dengan kemajuan teknologi, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi menyediakan sarana komunikasi melalui media sosial dan memberikan nomor telepon sebagai suatu upaya memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan kepada nasabah. Menurut observasi yang peneliti lakukan di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), upaya aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam memberikan kemudahan melakukan hubungan antara aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan nasabah sudah cukup baik, hal tersebut terlihat pada kantor pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) difasilitasi dengan satu buah telepon genggam dan telepon kantor untuk mempermudah pelayanan, selain itu pada brosur yang dimiliki program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) terdapat informasi nama id media sosial yang dapat dihubungi oleh nasabah dengan media teknologi internet yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Berikut merupakan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada aparatur program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sebagai koordinator divisi oprasional mengenai kemudahan dalam melakukan hubungan dengan nasabah dalam proses pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

> Nasabah dapat mudah menghubungi kami melalui nomer telepon 0226641047 selain itu bisa juga via sms ke nomer 085659560200, dapat juga melalui media sosial yang dapat di akses melalui email: banksamici@yahoo.co.od Fb: Bank Samici twitter: @banksamici dan instagram : @samici_bank.(28/06/2016)

Dari keterangan tersebut diatas menurut peneliti bahwa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi sudah berupaya sebaik mungkin dalam memberikan fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan aparatur serta hal ini dapat dijadikan wadah ataupun tempat menampung keluhan dari masayarakat terhadap kinerja ataupun masalah pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Hal ini tentunya berdampak positif bila benar-benar dikelola yang dalam artian memang benar adanya dan bertujuan untuk mendekatkan diri kepada msayarakat Kota Cimahi serta didukung dengan kesadaran dan tanggung jawab dari semua aparatur yang ada yang bertujuan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan antara masyarakat dan aparatur.

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

Komunikasi merupakan sebuah cara yang digunakan sehari-hari dalam menyampaikan pesan melalui sebuah proses yang melibatkan dua orang atau lebih. Dimana satu sama lain memiliki peran dalam membuat pesan, mengubah isi dan makna, merespon pesan tersebut, serta memeliharanya diruang publik. Dengan tujuan penerima pesan (komunikan) dapat menerima sinyal-sinyal atau

pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan (komunikator) dalam sebuah proses komunikasi.

Dengan kata lain dalam ruang lingkup pemerintahan, komunikasi adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan. Aparatur pemerintah sebagai komunikator harus mampu mengkomunikasikan setiap apa yang ingin dikomunikasikan tentang komunikasi pemerintahan. Sebagai tugas pokok pemerintahan untuk menjaga keamanan, ketertiban, keadilan, kesejahteraan sosial, ekonomi, pekerjaan umum, dan pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup sudah mejadi hal yang paling vital agar pemerintah mempunyai komunikator pemerintah yang baik, jelas, tepat, akurat, menyeluruh, handal, profesional serta tangguh dan mampu bertindak cepat, tepat, efektif, efisien, dan bersinergi dalam upaya-upaya mengkomunikasikan komunikasi pemerintahan.

Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan, hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dapat dibentuk melalui tutur kata, dan perbuatan yang ramah. Baik itu yang dilakukan oleh aparatur atau yang dilakukan oleh masyarakat, agar komunikasi yang baik muncul antara aparatur dan masyarakat maka itu dibutuhkan kesadaran, baik itu masyarakat ataupun aparatur, untuk saling menghormati dan menghargai. Masyarakat membutuhkan aparatur untuk melayani dan aparatur membutuhkan masyarakat untuk mengukur kemampuan seorang aparatur tersebut dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, bila faktor-faktor tersebut berjalan dengan baik maka sebuah pelayanan baik akan tumbuh dengan sendirinya. Aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam

melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sangat menjunjung tinggi perilaku dan perbuatan yang dilakukan terhadap masyarakat dengan menjalin komunikasi yang baik melalui pelayanan yang berdasarkan perbuatan dan tutur kata yang sopan dalam setiap pelaksanaan tugasnya.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, aparatur atau petugas teller pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) kurang komunikatif dalam melayani nasabah, hal tersebut terlihat saat peneliti memperhatikan proses pelayanan berlangsung. Tugas dan fungsi program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) selain menampung dan memilah sampah dari nasabah bertugas juga menjual hasil kerajinan tangan dari sampah yang didaur ulang berupa hiasan bunga, tas wanita, hiasan dinding dan lain-lain. Petugas teller pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dalam hal tersebut kurang komunikatif kepada nasabah. Petugas teller tidak menjelaskan mengenai hasil kerajinan tangan dari sampah daur ulang tersebut yang dipajang dan disusun di kantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang dapat menjadi konsumsi publik (dijual). Komunikasi yang dilakukan petugas teller merupakan salah satu faktor dalam kesuksesan berjalannya program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Selain petugas teller yang melayani nasabah secara langsung yaitu petugas koordinator divisi operasional yang tugasnya melayani nasabah dalam pelayanan penjemputan sampah, yang melayani nasabah secara langsung yang berkaitan dengan terjalinnya komunikasi anatara aparatur dan nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Berbeda dengan petugas teller, petugas dari pemorosesan siap produksi yang tugas nya melayani dan menimbang sampah dari nasabah dan petugas dari divisi operasional yang tugasnya melakukan penjemputan sampah, cukup aktif dan komunikatif dalam melakukan komunikasi

dengan nasabah, hal tersebut terlihat keakraban yang terjalin antara nasabah dengan petugas tersebut . Berikut merupakan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan petugas dari pemorosesan siap produksi yang tugas nya melayani dan menimbang sampah mengenai komunikasi yang terjalin dalam pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

> Antara aparatur dan nasabah harus terjalin hubungan yang baik. Dalam arti masyarakat tidak merasa kaku dengan aparatur sehingga keakraban antara aparatur dengan nasabah dapat terjalin. Asalkan apartur tetap sopan tidak menunjukan sikap berlebihan dan masih dalam batas normal, sehingga masyarakat akan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. (28/06/2016)

Dari hasil wawancara diatas menunjukan bahwa petugas dari pemorosesan siap produksi yang tugas nya melayani dan menimbang sampah dari nasabah dan petugas dari devisi operasional yang tugasnya melakukan penjemputan sampah mengupayakan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah sehingga nasabah akan merasa nyaman dan merasa tidak kaku ketika dalam proses pelayanan. Upaya tersebut dapat dilihat dari cara berkomunikasi anatara petugas atau aparatur dengan nasabah. Apartur berusaha mengerti apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Selain itu peneliti juga mewawancari nasabah dalam kategori individu untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh teller Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan hasil sebagai berikut : “Pelayanan yang dilakukan oleh teller sudah baik, karena saya pribadi kebank samici hanya untuk menabung atau menjual sampah. Dalam pelayanan tersebut sudah baik dan komunikasi yang diberikan cukup jelas”.(11/06/2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah tentang komunikasi yang diberikan teller sudah baik, hal tersebut dikarenakan teller sudah menjalankan tugasnya dan memberikan informasi pelayanan sudah sesuai dengan apa yang

menjadi kewajibannya. Memberikan informasi mengenai hasil daur ulang sampah yang ada dikantor Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) bukan menjadi tugas utamannya karena hasil kerajinan tangan dari sampah daur ulang tersebut tidak diwajibkan dijual oleh teller kepada nasabah. Hanya saja jika ada nasabah atau masyarakat yang tertarik dengan hasil sanpah daur ulang tersebut Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) akan menjualnya.

Berasarkan hasil pemaparan diatas maka menurut peneliti komunikasi yang terjalin antara petugas atau aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan nasabah sudah baik, hal tersebut terlihat dari respon nasabah Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang positif. Dari hasil observasi peneliti juga melihat proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) terjalin sangat baik.

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

Kebutuhan nasabah merupakan segala hal atas barang atau jasa untuk memenuhi keinginan nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, dengan alat atau sarana pendukung dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Samapah Induk Cimahi guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dalam kegiatan memenuhi kebutuhan nasabah dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan nasabah merupakan tugas yang dilaksanakan oleh aparatur dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Samapah Induk Cimahi dalam dengan hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan nasabah. Kepuasan nasabah adalah tanggapan atas terpenuhinya

kebutuhan yang berarti bahwa penilaian nasabah atas pelayananan atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan para nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam upayanya menciptakan pemenuhan kebutuhan nasabah memberikan pelayanan yang maksimal pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), dengan memberikan keuntungan-keuntungan dan manfaat lebih menabung di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), yaitu hasil dari sampah yang ditabung oleh nasabah dapat digunakan untuk pembayaran listrik, asuransi jiwa, pembayaran PDAM, dapat ditukar dengan pulsa handpone, simpan pinjam, sembako dan lain-lain. Berikut merupakan hasil dokumentasi peneliti pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

Gambar 4.12
Tabungan Sampah Ditukar Dengan Sembako



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2016

Sampah yang ditabung di program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dapat ditukar dengan berbagai macam sembako seperti minyak kelapa yang dapat ditukar dengan koran dengan berat 12,5 kg atau dengan sampah gelas plastik air minum kemasan kotor seberat 10 kg. Gula pasir yang dapat ditukar dengan botol air minuman plastik kemasan bersih dengan berat 2 kg, pasta gigi yang dapat ditukar dengan Koran seberat 5 kg atau duplex seberat 20 kg, dan deterjen pakaian yang dapat ditukar dengan sampah arsip dengan berat 10 kg atau Koran dengan berat 8 kg dan masih banyak lagi sampah yang dapat ditukar dengan sembako di program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) hal tersebut dilakukan Dinas Kebersihan Kota Cimahi untuk memenuhi kebutuhan nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparatur direktur Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) mengenai upaya Dinas Kebersihan dan pertamanan Kota Cimahi dalam memenuhi kebutuhan nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) :

> Menabung sampah di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sangat banyak manfaatnya, seperti tabungan terjamin, terkelola jelas dan transparan, harganya kompetitif dan yang paling penting dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat seperti dapat menukar hasil menabung sampah dengan pulsa, membayar listrik, PDAM dan dapat ditukar dengan sembako. (29/06/2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas untuk memahami kebutuhan nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), Dinas Kebersihan dan pertamanan Kota Cimahi melakukan berbagai upaya sebagai pemenuhan kebutuhan agar pelayanan yang diberikan sesuai harapan nasabah. Upaya tersebut terlihat dari jaminan yang diberikan berupa manajemen kelola di Bank Sampah

Induk Cimahi (Bank Samici) jelas dan transparan. Berikut merupakan wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah mengenai pemenuhan kebutuhan yang di berikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici):

> Menabung di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dapat meringankan apa yang menjadi kebutuhan sehari-hari, hasilnya dapat dipakai membayar listrik atau ditukar dengan sembako. Mengerti apa yang menjadi kebutuhan kami yang rata-rata ibu rumah tangga (11/06/2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, respon masyarakat cukup positif, harga yang kompetitif dapat menguntungkan nasabah jika menabung sampah di Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) karena hasil tabungan dapat ditukar dengan apa yang menjadi kebutuhan nasabah yang sebagian besar merupakan ibu rumah tangga .

Berdasarkan uraian diatas maka menurut peneliti, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik. Dilihat dari upaya yang dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah cukup maksimal. Jumlah nasabah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang sebagian besar merupakan kategori nasabah individu dan berstatus ibu rumah tangga tentunya sangat terbantu dengan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang didirikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi.

Selain itu menabung pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) merupakan cara untuk meningkatkan ekonomi keluarga. Kegiatan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) selain menumbuhkan

kepedulian masyarakat terhadap lingkungan dan sampah juga bisa meningkatkan perekonomian nasabah, hal tersebut tentunya sudah memenuhi kebutuhan nasabah dalam menabung sampah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang didirikan, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi.