# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan pembahasan yang telah dipaparkan mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti fisik) dalam pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah baik, namun ada sedikit kekurangan dari segi penyediaan bukti fisik yang merupakan peralatan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi
2. *Reliability* (Kehandalan) pelayanan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dilihat dari faktor kehandalan cukup baik, namun terdapat beberapa kekurangan hal tersebut dapat dilihat dari segi keakuratan waktu pelayanan penjemputan sampah yang diberikan belum maksimal.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) pelayanan yang diberikan berdasarkan ketanggapan aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah baik, dapat dilihat dari keinginan atau kesediaan aparatur untuk membantu masyarakat secara tulus dan dilihat upaya-upaya yang diberikan dari segi ketepatan dalam memberikan pelayanan cukup optimal.

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) dalam memberikan pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari segi pengetahuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya aparatur dalam melayani sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
5. *Empathy* (Perhatian) yang diberikan aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai upaya yang sudah dilakukan aparatur dalam memberikan kemudahan melakukan hubungan kepada nasabah dan upaya aparatur dalam memahami kebutuhan nasabah sudah dilakukan secara maksimal sehingga harapan dan keinginan nasabah dapat tercapai.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti sampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan untuk masukan dan pertimbangan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) sebagai berikut:

1. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi sebaiknya melakukan peningkatan penyediaan fasilitas fisik bagi Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) khusunya dari segi peralatan yaitu kendaraan operasional yang berfungsi penunjang pelayanan penjemputan hasil sampah dari nasabah sehingga pelayanan penjemputan tidak terhambat dan diharapkan pelayanan berjalan dengan maksimal.

2. Aparatur pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) diharapkan dapat lebih komunikatif dalam memberikan pelayanan, khusunya petugas teller yang membantu transaksi dan penginputan hasil tabungan nasabah, agar komunikasi yang dibangun dapat lebih baik lagi.
3. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi sebaiknya menambah jumlah Bank Sampah Unit disetiap wilayah di Kota Cimahi agar memudahkan masyarakat dalam menjangkau lokasi Bank sampah yang tidak terlalu jauh.
4. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi sebaiknya melakukan penyeluhan dan sosialisasi terkait program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) yang lebih menyeluruh agar setiap warga Kota Cimahi mengetahui informasi tentang segala hal yang berkaitan dengan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).