HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.2 Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung

Perusahaan daerah kebersihan kota Bandung adalah perusahaan daerah yang bergerak dan bertanggung jawab dalam bidang kebersihan di kota Bandung. Perusahaan daerah kebersihan kota Bandung didirikan pada tahun 1985 sesuai dengan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung nomor 02/PD/1985, tentang Pembentukan Perusahaan Kebersihan Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung. Perusahaan daerah kebersihan kota Bandung memiliki beberapa fungsi yang betujuan semata-mata untuk kebersihan kota Bandung Sampah merupakan material sisa yang tidak diinginkan setelah berakhirnya sebuah proses, dan sampah berasal dari benda hidup maupun mati. Sering kali sampah menjadi masalah utama kota-kota besar di Indonesia. Bandung misalnya, kota yang sering kali dipemasalahkan mengenai sampah. Kota Bandung memiliki 151 TPS yang layak untuk digunakan dalam menampung besar sampah, namun tidak semua dapat perhatian yang khusus dari perusahaan daerah kebersihan kota bandung. Buktinya hanya beberapa TPS yang memiliki tempat pengolahan sampahnya yang dikenal sebagai 3R yaitu reduce, reuse dan recycle.

Kurangnya fasilitas pengangkutan yang dimiliki perusahaan daerah kebersihan kota Bandung pun mengakibatkan beberapa TPS di kota Bandung menumpuk dalam beberapa hari. Informasi tentang pelaporan dan mekanismenya

untuk tindak lapor mengenai masalah sampah di kota Bandung yang kurang, menyebabkan masyarakat Kota Bandung kurang mengetahui bagaimana melaporkan dan bahkan tidak tahu harus melaporkan kemana akan permasalahan sampah. Hal ini juga yang membuat pengolahan sampah di setiap TPS terhambat, dikarenakan tidak adanya informasi dari masyarakat akan penuhnya TPS serta kurangnya pengawasan dari Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung akan setiap TPS di Kota Bandung.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung

VISI PD kebersihan adalah menjadi perusahaan profesional dan memberikan solusi inovatif dalam pelayanan kebersihan kepada masyarakat. Profesional di bidang pelayanan kebersihan kota: sebagai perusahaan daerah PD Kebersihan berkomitmen mempunyai kompetensi yang unggul untuk menghasilkan kerja yang tuntas dan berkualitas. Solusi inovatif di bidang pelayanan kebersihan kota: sebagai perusahaan daerah PD Kebersihan senantiasa mengembangkan kreatifitas dan inovasi serta bertumbuh sehingga kehadirannya bisa memberi solusi yang bisa diterapkan oleh kota Bandung maupun kota-kota lain di Indonesia.

MISI

Misi PD Kebersihan adalah CSR (Collaboration, Service Excellent, Role Model) :

1. Collaboration, yang berarti Mengembangkan kemitraan dan kolaborasi yang saling menguntungkan dan bermanfaat baik dalam kegiatan bisnis maupun kegiatan pengelolaan lingkungan bagi masyarakat secara luas.
2. Service Excellent, yang berarti Memberikan pelayanan yang unggul dalam pelayanan kebersihan kota untuk memuaskan kepada semua stakeholder& masyarakat Kota Bandung serta,
3. Role Model (Best Practice), yang berarti Menjadi percontohan pelayanan kebersihan kota di Indonesia.

BUDAYA & NILAI-NILAI PERUSAHAAN (konten lihat di SK direksi)

1. BERSIH sebagai gaya hidup : Menjadikan bersih sebagai gaya hidup (bersih diri dari kotoran, bersih lingkungan dari sampah, bersih harta dari korupsi, bersih dari kebohongan dan kecurangan);
2. PROFESIONAL dalam bekerja : Mempunyai kompetensi yang unggul dan mempunyai komitmen serta tanggung jawab dalam mencapai hasil yang berkualitas. Senantiasa mengembangkan kreatifitas dan inovasi dalam memberikan solusi yang aplikatif;
3. MELAYANI Sepenuh Hati : Berupaya memberikan pelayanan yang unggul (service excellent) kepada semua stakeholder yang terkait aktivitas di PD Kebersihan (pemerintah pusat, pemda, atasan, bawahan, rekan kerja, mitra, pelanggan, & masyarakat);
4. KEBERSAMAAN Sebagai Super Team: Gotong royong, saling menghormati /menghargai, empati, sharing (berbagi)

4.2 Gambaran Umum PD Kebersihan Kota Bandung

4.2.1 Sejarah Umum PD Keberihan Kota Bandung

Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang jasa kebersihan yang didirikan 1985 silam oleh Wali Kota Bandung saat itu, Bapak Ateng Wahyudi. Pendirian PD Kebersihan mengacu pada Peraturan Daerah (Perda) Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 02/PD/1985 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Perda Kota Bandung Nomor 14/2011 tentang Perusahaan Daerah Kebersihan.Adapun tugas pokok PD Kebersihan adalah menyelenggarakan pelayanan jasa di bidang persampahan untuk mewujudkan kota yang bersih, yang kegiatannya meliputi penyapuan jalan, pengumpulan dan pemindahan, pengolahan, pengangkutan, dan pemrosesan akhir sampah.

Berdasarkan Perda Kota Bandung Nomor 14/2011, tujuan pendirian PD Kebersihan adalah menyelenggarakan usaha berupa penyediaan pelayanan jasa pengolahan sampah, pengelolaan dan pemanfaatan sampah, pelayanan kebersihan, perbengkelan sarana pengelolaan sampah, dan usaha lainnya yang ditetapkan dengan keputusan direksi.Selain itu, PD Kebersihan juga melaksanakan penugasan pemerintah daerah di bidang pengelolaan sampah dalam rangka memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat dan memberikan kontribusi kepada pendapatan asli daerah (PAD).

PD Kebersihan Kota Bandung didirikan melalui fase-fase yang dimulai sejak 1960 hingga saat ini. Fase-fase tersebut secara garis besar terbagi ke dalam lima periode

Pada periode 1960 sampai dengan 1967, pengelolaan dan penanganan kebersihan sudah menjadi perhatian pemerintah daerah, yang pada masa itu menjadi tanggung jawab Tim Pembersihan dan Pertamanan Kota (TPPK) yang menginduk pada Unit Kerja Dinas Teknik A Pada periode 1967 sampai dengan 1972, beban pengelolaan dan penanganan kebersihan serta pertamanan kota bertambah seiring bergabungnya Bagian Riool dan Saluran Terbuka serta Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Teknik A. Pada periode 1972 sampai dengan 1983, pemerintah daerah memandang perlu mengembangkan institusi dengan memisahkan penanganan kebersihan, pertamanan, rioolering, dan saluran terbuka dari Dinas Teknik Penyehatan seiring dengan bertambahnya volume pekerjaan di bidang kebersihan dan meningkatnya kebutuhan air minum serta semakin pesatnya pertumbuhan dan perkembangan kota.

Dengan pemikiran tersebut, maka pada 1972, dibentuklah unit kerja baru, yakni Dinas Kebersihan dan Keindahan Kota (DK3) Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung. Dengan terbentuknya DK3, penanganan dan pengelolaan kebersihan mulai ditangani unit kerja tersendiri, meskipun di dalamnya masih harus menangani pertamanan, riool, dan saluran. Pada periode 1983 sampai dengan 1985, bobot pekerjaan masing-masing bagian terus meningkat, sehingga volume pekerjaan DK3 bertambah padat dan kompleks. Kondisi itu sejalan dengan tuntutan warga Kota Bandung yang terus meningkat, baik dalam pelayanan kebersihan maupun terpeliharanya sungai dan saluran.

Diperlukan sistem modern, meskipun diperlukan dana yang tidak sedikit, seperti untuk pengadaan saranadan prasarananya. Untuk kebutuhan tersebut,

masyarakat dinilai perlu diberdayakan agar berperan aktif, baik dalam dukungan dana maupun penanganan kebersihan. Dengan demikian, penanganan kebersihan secara profesional diharapkan betul-betul tercapai dankebersihan kota pun terpelihara baik. Atas pertimbangan tersebut, dibentuklah PD Kebersihan pada tahun 1985 sebagai perusahaan daerah pertama yang sekaligus dijadikan pilot project di Indonesia dalam hal penanganan dan pengelolaan kebersihan oleh pemerintah daerah.Alasan lain yang melatarbelakangi pembentukan PD Kebersihan, antara lain meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kebersihan dengan tersedianya prasarana, sarana, dan peralatan yang lebih modern; upaya membuka lapangan kerja bagi warga Kota Bandung; menggali sumber pendapatan daerah dengan cara memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif menangani permasalahan kebersihan, melalui dukungan dana lewat pembayaran jasa pelayanan kebersihan.

Selain itu, pembentukan PD Kebersihan juga menjadi upaya yang harus ditempuh pemerintah daerah untuk mengurangi beban anggaran karena penanganan kebersihan memerlukan dana yang sangat besar. Dengan dikelola oleh perusahaan daerah, operasional penanganan dan pengelolaan kebersihan diharapkan dapat dibiayai secara mandiri dan secara bertahap diharapkan memberikan kontribusi terhadap PAD dari sebagian laba yang diperolehnya.

4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi PD Kebersihan Kota Bandung

Fungsi :

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas, maka Perusahaan Daerah Kebersihan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

a. Perumusan kebijakan dan strategi pengelolaan kebersihan dan usaha jasa kebersihan di bidang persampahan sejalan dengan visi dan misi Kota Bandung;
b. Penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di bidang persampahan Kota meliputi penyapuan, pengumpulan, pengangkutan, pembuangan dan pengolahan akhir;
c. Penyelenggaraan usaha jasa pelayanan kebersihan di bidang persampahan.

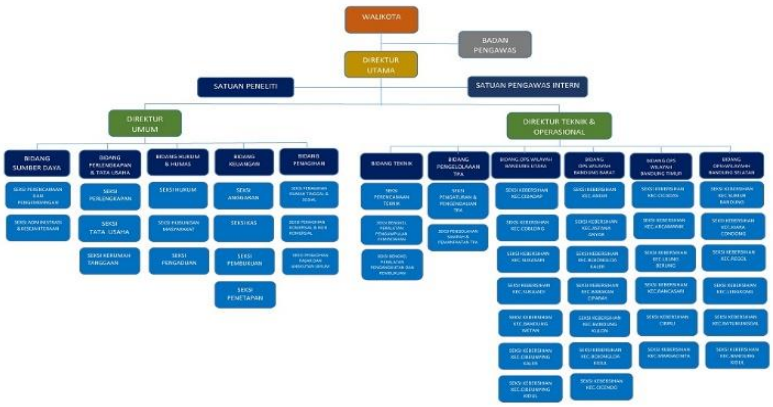
Tugas Pokok :

Tugas pokok Perusahaan Daerah Kebersihan adalah menyelenggarakan pelayanan jasa kebersihan di bidang persampahan untuk mewujudkan kondisi kota yang bersih dan memupuk pendapatan.

4.2.3 Struktur Organisasi PD Kebersihan Kota Bandung

Untuk menjalankan roda perusahaan, berdasarkan Peraturan Walikota nomor 101 tahun 2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung, Struktur Organisasi di PD Kebersihan adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PD Kebersihan Kota Bandung



Sumber : PD Kebersihan Kota Bandung, 2017

Dalam struktur pemerintahan Kota Bandung, PD Kebersihan berada langsung di bawah Walikota Bandung. Sekertaris Daerah & Bagian Ekonomi menjadi pembina sekaligus jalur koor dalam pelaksanaannya. Sebagai pemilik, Walikota Bandung menunjuk 3 orang sebagai Badan Pengawas.

Struktur organisasi inti terdiri dari 3 direksi (Direktur Utama, Direktur Umum dan Direktur Teknik) & 13 Bidang. Direktur utama (Dirut) membawahi 2 bidang yaitu Bidang Satuan Penelitian & Satuan Pengawas Internal. Direktur Umum (Dirum) membawahi 5 bidang yaitu Bidang SDM, Bidang Penagihan, Bidang Hukum Humas, Bidang Perlengkapan Tata Usaha & Bidang Keuangan. Direktur Teknik Operasional (DTO) membawahi 6 bidang yaitu Bidang Teknik, Bidang Tempat Pembuangan Akhir (TPA), Bidang Operasional Bandung Timur, Bandung Barat, Bandung Selatan & Bandung Utara.

Di tahun 2016 Direksi membuat tambahan 1 unit yaitu Unit Proyek Pengembangan Bisnis yang bertujuan untuk menggenjot peningkatan pendapatan PD Kebersihan melalui pelayanan khusus, Bank Sampah Resik, Pelayanan Cleaning Service, Advertising, Pengadaan produk-produk Kebersihan dll.

Berikut ini Susunan Organisasi di PD Kebersihan :

Ketua Badan Pengawas	: Ir. Ria Ismaria, MT
Anggota Badang Pengawas	: Dr. Timbul Butar Butar, SH., M.Si
	Drs. Meivy Adha Krisnan, M.Si
Direktur Utama	: Dr. H. Deni Huryana Hadimin, M.Si

Direktur Umum	: Gun Gun Saptari, ST
Direktur Teknik Operasional	: Iwan Setiawan, SPd
Kepala Satuan Peneliti	: Feri Rachman,ST
Kepala Satuan Pengawas Internal	: Lilis Nurlaeli Hayati,SE
Kepala Bidang Penagihan	: Anung Dudung,S.Pdi
Kepala Bidang SDM	: Euis Sri Mulyati, SE
Kepala Proyek Bisnis	: Hj.Euis Julaeha, SE
Kepala Bidang Keuangan	: Hj.Indah Nurjawati,Se,M.Si
Kepala Bidang Hukum & Humas	: Ir.Tati Haryati
Kepala Bidang Perlengkapan & TU	: Hj.Agryani Pradjnaduhitha,S.Sos
Kepala Bidang TPA	: Jemarun,Amd.,SE
Kepala Bidang Teknik	: Suyat,ST
Kepala Bidang Operasional	
Wilayah Bandung Utara	: Alan Suherlan,S.Sos
Kepala Bidang Operasional	
Wilayah Bandung Selatan	: Djatnika,SH
Kepala Bidang Operasional	
Wilayah Bandung Barat	: Drs.Sukma Hergana
Kepala Bidang Operasional	
Wilayah Bandung Timur	: Dani Zakaria,Amd

Table 4.1
Komposisi karyawan PD Kebersihan

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Direksi	3
2	Kepala Bidang / Satuan	14
3	Kepala Seksi / Peneliti dan Pengawas Muda	56
4	Kepala Urusan	62
5	Pengawas Lapangan	48
6	Staf / Pelaksana Administrasi	127
7	Penagih dan Pendata	121
8	Penyapu Jalan	648
9	Petugas Kebersihan Kantor	6
10	Juru Sapu TPA	3
11	Pengemudi	205
12	Operator Alat Berat	2
13	Operator Mesin Pres Sampah	7
14	Petugas Bengkel	35
15	Kru Angkutan	219
16	Petugas TPA	11
17	Petugas Jaga	17
18	Operator Pencatatan Ritasi	1
19	Penyapu Outsourcing	95
JUMLAH		**1679**

Sumber : PD Kebersihan Kota Bandung, 2017

4.3 Program Bank Sampah Resik PD Kebersihan Kota Bandung

Pengelolaan Bank sampah Resik tidak teralu jauh berbeda dengan bank sampah konvensional pada umumnya, hanya saja perbedaannya terletak pada apa yang ditabungkan. Pada Bank Sampah yang ditabungkan adalah sampah yang masih memiliki nilai ekonomi. Manejemen pada Bank Sampah sama dengan metode Bank pada umumnya, yaitu memiliki nasabah (Perorangan ataupun kolektif / group) yang menabung sampahnya. Nama mereka dicatat sebagai anggota. Setiap sampah yang ditabung oleh nasabah akan dicatat di buku tabungan. Berdasarkan Undang – undang nomer 18 tahun 2016 tentang pengelolaan sampah, maka pada bulan desember 2012 dibentuk usaha pengelolaan dan pemanfaatan sampah selanjutnya berdasarkan keputusan surat di reksi Perusahaan Daerah kebersihan kota Bandung no.658.1/kep.240-PDKBR/2014 dibentuklah Bank Sampah Resik yang bermodal dari anggaran PD Kebersihan Kota Bandung sebagai salah satu usaha pengelolaan sampah. Peresmian Tempat Pebuangan Sampah Terpadu (TPST) babakan Sari bersama dengan peresmian unit usaha milik PD.Kebersihan Kota Bandung yang salah satunya adalah Bank sampah Resik diresmikan langsung oleh walikota Bandung pada tanggal 9 Desember 2014.

Tujuan Pembentukan usaha Bank Sampah Oleh PD.Kebersihan Kota Bandung. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengubah perilaku dala pengelolaa sampah dengan cara membiasakan diri untuk memilih sampah dari sumbernya Mengurangi volume sampah ditingkat masyarakat da di TPS Mengurangi jumlah volume sampah ke TPA

Menghimpun pendapatan perusahaan dari sampah yang masih bernilai ekonomi.

Manfaat pembentukan usaha Bank Sampah Oleh PD.Kebersihan Kota Bandung Dengan adanya Bank Sampah masyarakat lebih tertarik untuk peduli kepada sampah yang ada disekitar lingkungan mereka karena reward yang akan mereka dapatkan setelah mereka memilah dan mengumpulkan sampah pada Bank Sampah. Masyarakat menerima manfaat ekonomi dari hasil penjualan sampah Lingkungan masyarakat menjadi lebih bersih. Peningkatan kinerja melalui penjaringan jumblah anggota Bank Sampah Resik (karyawan lapangan dan crew angkutan, petugas penarik Gerobak Rw dan Bank Sampah yang ada Di Rw, peningkatan kapastitas Bank Sampah Organik yang terproses dan di integrasikan dengan Pelayanan Khusus.

Program Bank Resik menggunakan sistem seperti perbankan pada umumnya. Nasabah akan diberikan buku tabungan dan Smart card System informasi menggunakan smart card Sistem ini akan menggantikan peran Buku Tabungan sebagai alat pencatat dengan kartu pintar (smart card) terkait kegiatan Bank sampah.nantinya smart card ini akan mempermudah nasabah sekaligus mengoptimalisasikan peran Bank Sampah.Saat ini smart card untuk Bank sampah resik telah bekerja sama dengan BNI untuk fasilitas penggunakan smart card yang bekerja sama dengan alfamart dan bayar Tol.Smart card ini bisa di top up hingga 1 juta rupiah yang nantinya bisa langsung dipergunakan untuk berbelanja (non tunai)

Gambar :4.2
Kartu Smart Card



Sumber : Bank sampah resik (07/09/2017)

Adapun persyaratan untuk menjadi nasabah Bank Sampah Resik Nasabah mendaftar sebagai anggota Bank Sampah Resik menyerahkan Foto Copy KTP Setiap anggota/nasabah mengisi formulir pendaftaran Membawa Sampah an Organik yang akan ditabungkan yang bernilai ekonomis minimal 1 kg Mendeposit sebagian hasil tabungan untuk nantinya dijadikan saldo tabungan (saldo tersebut bisa ditarik kembali oleh nasabah) setelah itu di berikan buku tabungan untuk nasabah . pendaftar Tidak dikenakan biaya pendaftaran . pendaftaran bisa langsung datang ketempat yaitu pukul 08.00-16.00 wib. Di TPS Bank Sampah Resik jln Babakan Sari Kec, Kiara condong Kota Bandung . atau bisa langsung datang ke PD kebersihan setiap hari rabu untuk melakukan Nasbah Bank Sampah Resik , sementara untuk hari juamta sd sabtu tidak ada jadwal pelayanan.

Gambar:4.3
Buku Tabungan Bank Sampah Resik



Sumber : Dokumen Bank Sampah Resik (2017)

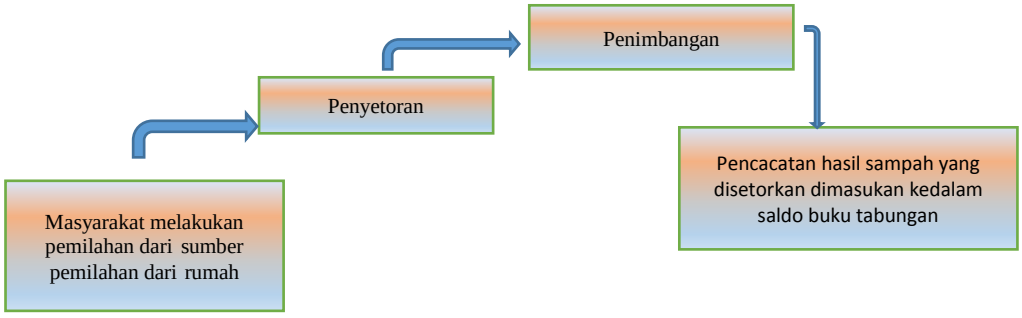
Menjadi nasabah pada program Bank Sampah Resik memilki banyak manfaat dan keuntungan anatar lain :

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. Membangun budaya pemilahan sampah organik dan anorganik.

Program Bank Sampah Resik memilki dua jenis pelayanan yang dapat dipilih oleh nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah datang langsung ke Kantor Bank Sampah Resik 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 petugas program Bank Sampah Resik untuk dicatat dalam buku tabungan milik nasabah tersebut.

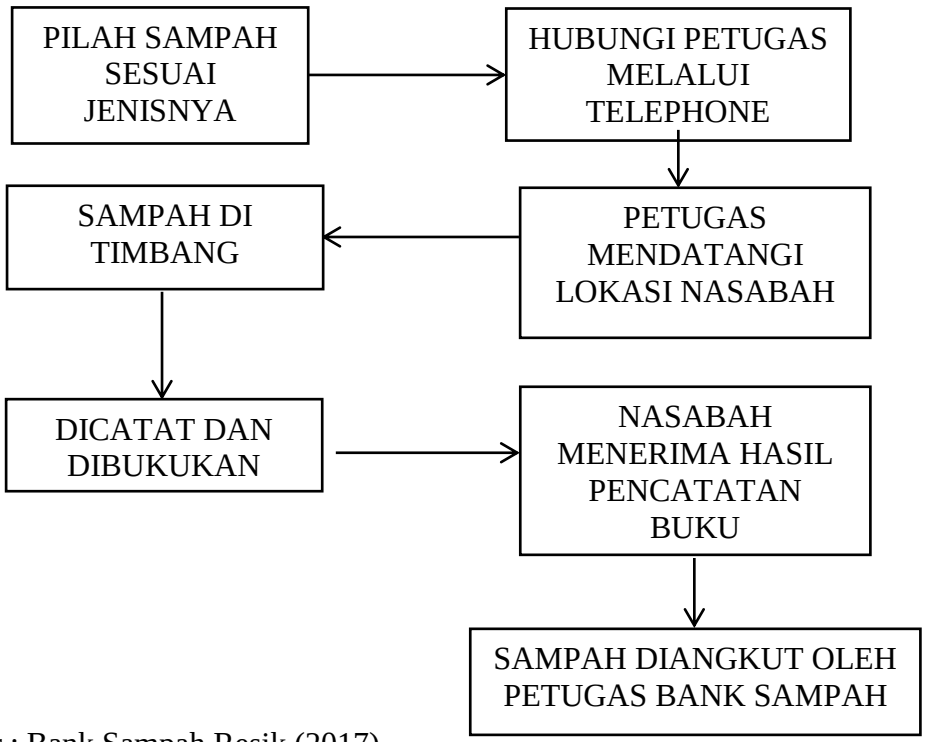
Bagan 4.1
Mekanisme Pelayanan Di Kantor Bank Sampah Resik



Sumber : Bank Sampah Resik (2017)

2. Nasabah bisa menghubungi petugas Bank Sampah Resik 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 jumblahnya satu mobil Box . maupun nasabah individual atau nasabah kelompok

Bagan 4.2
Mekanisme Pelayanan Penjemputan Sampah pada program Bank Sampah Resik



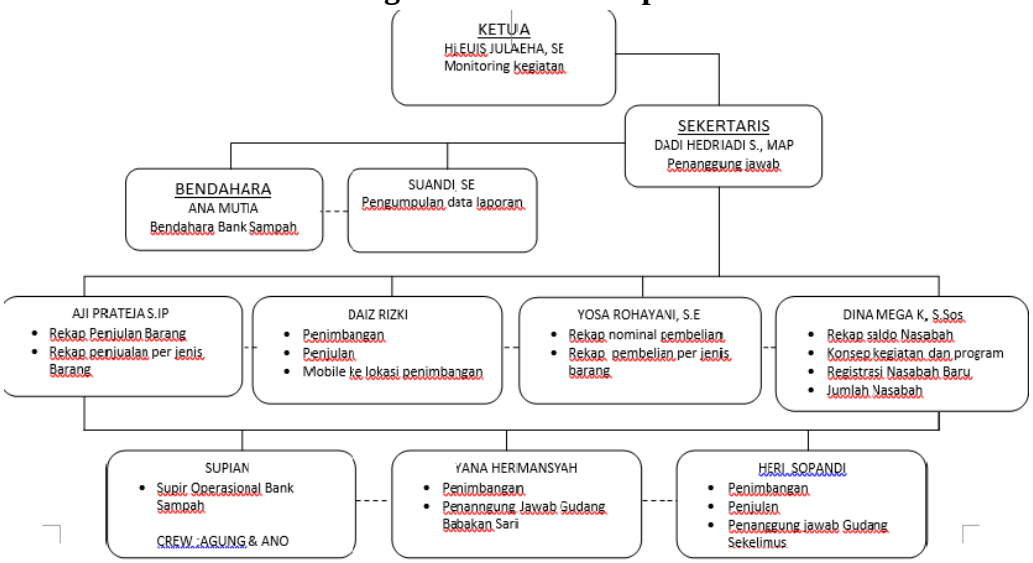
Sumber : Bank Sampah Resik (2017)

Pelayanan penjemputan sampah yang dilakukan petugas program Bank Sampah Resik bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan proses menabung di program Bank Sampah Resik.

4.3.1 Struktur organisasi bank sampah resik

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 Resik

Gambar 4.4
Struktur Organisasi Bank Sampah Resik



Sumber : Bank sampah Resik (2017)

1. Ketua Bank Sampah Resik yang bertanggung jawab mengawasi Kegiatan Karyawan petugas . bertanggung jawab atas kerjasama dengan pihak lain, mengevaluasi kinerja aparatur pada program Bank Sampah resik.
2. Sekretaris, membantu Ketua Bank sampah resik melaksanakan administrasi membantu melaksanakan kegiatan meliputi penyampaian informasi dan komunikasi kegiatan Bank Sampah Resik.

3. Bendahara , merencanakan menganggarkan, memeriksa, mengelola dan menyimpan dana yang di miliki oleh Bank Sampah Resik.
4. Rekap pemilahan barang,rekap penjualan jenis barang
5. Pembimbing ,penjualan mobil ke lokasi Penimbangan
6. Rekap nominal pembelian perjenis barang

4.3.2. Jenis Sampah Yang Dapat Dijual Pada Program Bank Sampah Resik

Ada sekitar 40 jenis sampah anorganik yang bisa dijual pada program BankSampah Resik Jenis-jenis sampah yang bisa ditabungkan antara lain . Ember Campur, Botol plastik)Ember bekas Kerasan (sejenis pipa paralon plastik) dan atau gelas minuman yang berwarna, Duplek ,Koran, ArsiDusBesi AS (Besi Beku) Besi SP (Besi Tipis Alumunium PC (bekas perabotan dapur) KalengTembaga

Gambar :4.5
Jenis Sampah Yang Ditabung Pada Program Bank Sampah Resik



Sumber : Dokumentasi Peneliti (18/07/2017)

Untuk lebih jelas mengenai jenis-jenis sampah dan harga sampah yang dapat ditabung pada program Bank Sampah Resik berikut adalah rinciannya:

Tabel :4.2
Daftar Harga Beli Bank Sampah Resik PD Kebersihan Kota Bandung

NO	JENIS	KG	PCS	HARGA/KG (Rp)	KETERANGAN
1	Ember Campur	v		2.200	
	- aqua botol bersih/pet bersih	v		4.200	
	- aqua botol kotor/ pet kotor	v		2.600	
	- aqua gelas kotor	v		3.500	
	- aqua gelas bersih	v		5.000	
	- kerasan	v		400	
	- blowing/mainanan	v		3.200	
	-				
2	Plastic				
	- PP (Plastik Bening)	v		1.000	
	- HD	v		500	
3	Kertas				
	- Duplek campur	v		350	
	- Duplek jadi	**v**		500	
	- Kertas CD / Koran Boncos	**v**		500	
	- Arsip / Koran	**v**		1.000	
	- Dus A	v		1.700	
	- Dus B	v		1.200	
4	Logam				
	- Besi campur	v		1.200	
	- Besi AS	v		1.800	
	- Besi SP	v		1.000	
	- Alumunium RC	v		9.500	

	- Alumunium PC	v		10.000	
	- kaleng	v		500	
	- tembaga	v		40.000	
	- Anhas	v		5.000	
5	- Botol/beling	v		350	
	- Botol kecap		v	400	
	- Botol Bir		v	750	
	- Botol OTB		v	900	

Sumber : Bank Sampah Resik *Harga sewaktu - waktu dapat berubah

4.3.3 Jumlah Nasabah Pada Program Bank Sampah Resik

Sejak didirikannya program Bank Sampah Resik jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, pada akhir tahun 2016 jumlah nasabah program Bank Sampah Resik kurang dari 300 nasabah, pada tahun 2017 mengalami peningkatan cukup tinggi sekitar berjumlah 500 nasabah dan terakhir tahun 2016 hampir 657 orang nasabah, berikut jumlah keseluruhan nasabah program Bank Sampah Resik :

Tabel : 4.3
Rekap Pembelian Barang Di Sampah Bank Resik Perjuni 2017

No	Bulan	Jumblah Nasabah	Tabungan Kg
1	Januari	377	58,698.90
2	Febuari	508	48,270.85
3	Maret	605	48,270.85

4	April	617	53,471.10
5	Mei	644	53,929.45
6	Juni	652	67,420.50
	TOTAL		353,830.70

Sumber: Bank Sampah Resik (18/09/2017

Nasabah program Bank Sampah Resik dibagi menjadi 2 kategori, yang pertama kategori individu yaitu nasabah yang menabung secara perorangan atau, kategori yang ke dua adalah kelompok yaitu nasabah yang menabung atas kumpulan orang-orang yang membentuk suatu kelompok seperti karang taruna, LSM Sekolah SMA 1 Bandung ,Hotel Mall jajaran perumahan, kelompok per RT dan lain-lain.

Tabel 4.4
Jumlah Nasabah Program Bank Sampah Resik PD Kebersihan

Kategori	Jumblah Nasabah
Individu	600
Kelompok	54
Jumlah Keseluruhan	652

Sumber : Bank Sampah Resik

Nasabah program Bank Sampah Resik dibagi menjadi 2 kategori, yang pertama kategori individu yaitu nasabah yang menabung secara perorangan atau mewakili, kategori yang ke dua adalah kelompok yaitu nasabah yang menabung atas kumpulan orang-orang yang membentuk suatu kelompok seperti karang taruna, RT dan lain-lain, yang merupakan daya tampungnya lebih besar dari kelompok dan

merupakan Kategori dengan jumlah nasabah terbesar adalah nasabah individu yang biasanya adalah sampah rumah tangga.

Masyarakat Kota Bandung Merespon baik didirikannya program Bank Sampah Resik Hal tersebut terlihat dari peningkatan jumlah nasabah pada program Bank Sampah resik dari tahun ke tahun. Tahun pertama di dirikannya program Bank Sampah Resik yaitu pada tahun 2015. Setelah dilakukan penyuluhan dan sosialisasi ke berbagai daerah di Kota Bandung jumlah nasabah mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Hingga saat ini sudah hampir berjumlah 652 nasabah. Baik nasabah perorangan (individu), kelompok ataupun unit bank sampah. Peningkatan jumlah nasabah tersebut tentunya harus di imbangi dengan kualitas pelayanan yang sesuai oleh Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Melalui Bank Sampah Resik

Dari paparan di atas setelah peniliti melakukan wawancara dengan salah satu nasabah mengenai fasilitas yang ada di bank sampah resik. Nasabah sudah merasa cukup nyaman, karena kantor bank sampah resik sudah rapi dan bersih. Walaupun tempat pemilahan sampah dan tempat gedung penyimpanan sampah tidak bersih dan kotor . nasabah paham dengan kondisi tersebut karna sampah yang masuk di bank sampah resik terlalu banyak .

4.4 Pembahasan.

4.4.1 Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung Melalui Program Bank Sampah Resik

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh PD Kebersihan Kota Bandung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan pengelolaan sampah melalui program Bank Sampah Resik Kualitas pelayanan yang baik, adalah kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja yang diberikan oleh PD kebersihan melalui program Bank Sampah Resik. 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 PD kebersihan Kota Bandung yang dimaksud adalah kepuasan pelayanan jasa yang diberikan pada program Bank Sampah Resik kepada masyarakat yang menjadi nasabah, sesuai dengan pemberian fasilitas menabung sampah di Bank Sampah Resik Di Kota Bandung, melalui Pemberian fasilitas tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan berupa pemberian jasa kepada masyarakat agar sampah an organik 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 Resik untuk lebih jelasnya peneliti paparkan pada sub bab dibawah ini

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.

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 Resik , untuk lebih jelasnya peneliti paparkan pada sub bab dibawah ini.

4.5 Bukti Fisik *(Tangible*) Pelayanan Yang Diberikan PD Kebersihan Kota Bandung Untuk Menunjang Pelayanan Program Bank Sampah Resik

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 Resik peralatan atau sarana prasarana pada program Bank Sampah Resik seperti gedung, komputer, kendaraan oprasional untuk menunjang pelayanan program Bank Sampah Resik 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 Resik 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 Resik serta pelayanannya.

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila PD Kebersihan Kota Bandung kelengkapan bukti fisik yang ada pada program Bank Sampah Resik Sehingga dapat menunjang pelayanan program Bank Sampah Resik

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

4.5.1 Fasilitas Fisik Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung Pada Program Bank Sampah Resik

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 Ketua program Bank Sampah Resik mengenai fasilitas fisik penunjang pelyanan program Bank Sampah Resik Kota Bandung.

> "Dari segi Fasilitas yang ada mengenai Bank Sampah Resik memang belum mencukupi serta masih ada kekurangan yaitu tidak adanya teller dan prin buku tabungan nasabah seperti bank Pada umumnya. namun untuk bank sampah dalam arti Bank sampah Resik sudah memiliki lahan tempat gedung. yang sesuai dengan standar bank sampah, dimana Bank Sampah resik memiliki kantor dan bangunan tempat bertransaksi yang dilengkapi petugas dan ruang tunggu, dan juga memiliki gudang penyimpan gudang Pemilahan sampah. Tempat. Gudang Produksi Mesin komposer, mesin pencacah anongarnik" (18/07/2017)

Dari pemaparan diatas fasilitas fisik yang ada pada program Bank Sampah Resik 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 Sampah Resik untuk menabung sampah.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ketua Bank Sampah Resik diatas, hasil observasi peneliti menunjukan bahwa fasilitas fisik yang ada di program Bank Sampah Resik yaitu adanya bangunan berupa gedung untuk melakukan interaksi atara nasabah dan Aparatur pada program Bank Sampah Resik dan gudang tempat penyimpan dan pemililahan sampah dan gudang produksi, 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 Sampah resik

pada program Bank sampah Resik tidak menggunakan teller bank seperti bank pada umum nya. Bank sampah resik tidak ada meja teller dan juga tidak menggunakan system pengeprinan buku tabungan masih menggunakan cara manual di tulis . mungkin itu yang menjadi kurang nya penunjang yang ada di bank sampah resik. Hasil dari wawancara dengan Ketua Bank Sampah Resik Dari pemaparan diatas fasilitas fisik yang ada pada program Bank Sampah Resik 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 Resik. Berikut merupakan hasil dokumentasi peneliti ketika melakukan observasi di Kantor Bank Sampah Resik

Gambar 4.6
Kantor Pelayanan Bank Sampah Resik



Sumber : Dokumentasi Peneliti (07/09/2017)

Berdasarkan hasil observasi, menurut peneliti gedung yang merupakan kantor pelayanan pada program Bank Sampah Resik sudah baik. Hal tersebut dilihat dari ketersediaan fasilitas fisik yang disediakan oleh PD Kebersihan Kota Bandung 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 pada program Bank Sampah Resik Gudang Pemilahan sampah dan gudang produksi tersebut difungsikan sebagai tempat pelayanan tahap awal yaitu tempat Pemilahan dan penimbangan sampah sebelum hasilnya dicatat di kantor pelayanan program Bank Sampah Resik oleh Petugas

Gambar :4.7
Gudang Penyimpanan Memilah Penimbangan Sampah Fasilitas Fisik Bank Sampah Resik



Sumber : Dokumen Peneliti (18/07/2017)

Berikut merupakan hasil wawancara dengan petugas gudang pemilahan sampah mengenai fasilitas fisik penunjang pelyanan program Bank Sampah resik mengatakan :

> "Gudang pemilahan sampah sudah ada namun gudang pemilahan ini terlalu sempit untuk bank sampah resik. Minimal gudang pemilahan ini harus memilik gudang pemilahan yang cukup luas minimal 100 meter persegi bisa di katakan panjang nya 50 atau 20 dan disini juga tidak di sediakan bak untuk jenis sampah yang sudah dipilah agar masyarakat tau jenis sampah itu tau jenis sampah sesuai kategorinya"
> (1807/2017/)

Menurut petugas pemilahan sampah pada program Bank Sampah Resik belum cukup maksimal untuk menapung sampah dari nasabah, karena gudang pemilahan menurutnya terlalu sempit. Sedangkan Sampah yang masuk ke gudang pemilahan perharinya terlalu banyak. itu hal lain yang di keluhkan oleh petugas tidak di sedikan bak jenis sampah agar tertata rapi sehingga masyarakat tau sampah yang sudah di pilah sesuai jenis nya. Untuk itu PD kebersihan harus memfasilitasi sarana yang ada di gedung pemilahan sampah seperti penyedian bak sampah sesuai

jenis nya .kekurangan fasilitas tersebut bisa mempengaruhi pelayanan PD kebersihan.

Masyarakat Kota Bandung merespon dengan baik didirikannya program Bank Sampah Resik Hal tersebut terlihat dari peningkatan jumlah nasabah pada program Bank Sampah Resik dari tahun ke tahun. Tahun pertama di dirikannya program Bank Sampah Resik yaitu pada tahun 2015 jumlah nasabah kurang lebih 200 nasabah. Setelah dilakukan penyuluhan dan sosialisasi ke berbagai daerah di Kota bandung jumlah nasabah mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Hingga saat ini sudah hampir berjumlah 600 nasabah. Baik nasabah perorangan (individu), kelompok ataupun unit bank sampah. Peningkatan jumlah nasabah tersebut tentunya harus di imbangi dengan kualitas pelayanan yang sesuai oleh PD kebersihan melalui Program Bank Sampah Resik. Untuk mengetahui respon masyarakat mengenai fasilitas fisik yang ada di Bank Sampah Resik berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu masyarakat sebagai nasabah dengan kategori individu (perorangan) pada program Bank Sampah Resik.

> "Untuk kantor bank sampah resik sangat nyaman karena bersih dan rapi berbeda hal dengan gudang pemilahan tempat nya terlalu sempit kotor bau tidak di sediakanya bak jenis sampah yang sudah di pilah biar tertata rapi tidak berantakan jenisnya. Seandainya di sediakan bak sampah bisa menambah wawasan nasabah" (23/07/2017)

Dengan demikian berdasarkan pemaparan diatas, fasilitas fisik yang disediakan PD Kebersihan Kota Bandung melalui program Bank Sampah resik terbilang membuat masyarakat cukup merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan. Mulai dengan penyediaan meja kursi ruang tunggu antrian sudah di sediakan . namun masih ada yang kurang yaitu fasilitas berupa bak sampah yang di

pilah sesuai jenis nya tidak di sediakan oleh PD kebersihan Kota bandung. Kurangnya fasilitas tersebut sangat berpengaruh karna menyangkut SDM nasabah /masyarakat . dengan tidak di sediakan fasilitas tersebut nasabah kebingungan mengenai sampah sesuai jenis nya. Untuk itu PD kebersihan Harus segera memfasilitasi bak sampah tersebut. Karna sangat berpengruh terhadap kualitas pelayanan yang di berikan PD kebersihan.

Program Bank Sampah Resik merupakan bank sampah pertama yang melayani pembuatan Smart card syarat dan ketentuan kepemilikan Samart card program Bank Sampah Resik cukup mudah nasabah diwajibkan menabung dengan membawa sampah 1kg Namun proses verifikasi dan Pembuatan Smard card program Bank Sampah Resik memerlukan waktu yang tidak dapat ditentukan dengan pasti lamanya proses smart card tersebut tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka menurut peneliti, PD kebersihan Kota Bandung telah memberikan fasilitas fisik dengan cukup baik pada program Bank Sampah Resik Hal tersebut dilihat dari tersedianya gedung yang merupakan kantor Bank Sampah Resik 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 Resik adalah meja teller dan print buku tabungan sampah, ketidaksediaan fasilitas tersebut tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan PD Kebersihan pada program Bank Sampah Resik 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 PD kebersihan Kota Bandung pada program Bank Sampk Resik

4.5.2 Peralatan Atau Perlengkapan Yang Menjadi Faktor Pendukung Keberhasilan Program Bank Sampah Resik.

Peralatan atau perlengkapan adalah sarana prasarana yang merupakan fasilitas penunjang operasional pelayanan, berupa alat-alat yang mendukung keberhasilan program Bank Sampah Resik Peralatan atau perlengkapan pada program Bank Sampah Resik 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 Resik yang pertama pelayanan dengan cara nasabah datang langsung ke Bank Sampah Resik yang kedua nasabah meminta sampahnya

dijemput oleh petugas Bank Sampah Resik 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 mobil Box dan mobil 6 meter kubik yang kira kira memiliki kapasitas 1000 kg atau 1 ton berat sampah. Kendaraan operasional penjemput sampah berjumlah dua unit kendaraan mobil , satu unit kendaraan merupakan fasilitas perlengkapan pelayanan yang diberikan PD Kebersihan Kota Bandung dan satu unit lagi merupakan bantuan dari pindad karena PD Kebersihan kerja sama dengan Pindad Bantuan tersebut sangat membantu dari segi operasional program Bank Sampah Resik Berikut merupakan bukti fisik salah satu perlengkapan yang menunjang pelayanan penjemputan sampah dengan dua unit kendaraan operasional yang dimiliki PD Kebersihan Kota Bandung melalui Program Bank Sampah Resik

Gambar 4.8
Dua Unit Kendaraan Operasional Pada Program Bank Sampah Resik



Sumber : Dokumen Bank Sampah Resik

Menurut petugas yang bertugas melayani penjemputan sampah pada program Bank Sampah Resik. jumlah dua kendaraan operasional untuk program Bank sampah Resik belum cukup maksimal untuk melayani penjemputan sampah,

karena jumlah dua kendaraan tersebut tidak sesuai dengan tingginya permintaan nasabah dan luas kota Bandung secara keseluruhan. Untuk mengatasi hal tersebut Petugas menggunakan kendaraan cadangan yang di sediakan PD kebersihan. untuk mengatasi hal tersebut .Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Petugas penjemputan sampah di Bank Sampah Resik dengan salah koordinator Petugas 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, itu belum cukup kondisional , misalkan permintaan dari nasabah terus meningkat setiap harinya, untuk mengatasi hal tersebut biasanya kami. Memakai mobil cadangan yang di sediakan PD kebersiahan yaitu kendaraan mobil trida agar sampah tidak di biarkan, mobil kontainer kecil Pick up untuk penjemputan sampah ke lokasi. Untuk kendaraan bank sampah resik perlu di tambahkan lagi" (18/07/2017)

Dalam hal ini Sangat diperlukan perhatian khusus dari PD Kebersihan dan 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 Kekurangan 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.

Perlengkapan Yang Menjadi Faktor Pendukung Keberhasilan Program Bank Sampah Resik yang lain nya yaitu Bank sampah Resik memiliki tempat produksi Sampah seperti mesin pencacah organik dan biogas bekerja sama dengan

pindad dan juga biogas pada program Bank sampah resik . sedangkan mesin pencacah untuk sampah anorganik belum ada dikarenakan anggaran untuk menyediakan jenis mesin tersebut membutuhkan biaya yang cukup tinggi.

Gambar : 4.9
Fasilitas Faktor Penunjang Keberhasilan Bank Sampah Resik Mesin Pencacah dan Komposer Biogas



Sumber : Dokumen Bank Sampah resik (18/07/2017)

Dua mesin Produksi tersebut sebenarnya sudah di miliki oleh Bank Sampah Resik , namun masih ada yang kurang yaitu mesin pencancah untuk sampah anorganik yang belum ada . Namun Kekurangan mesin tersebut tidak terlalu berpengaruh pada pelayanan Bank sampah resik. karna bank sampah Resik hanya menampung sampah orgaik dari nasbah.Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan petugas Produksi di Bank Sampah Resik tepatnya di gudang sampah dengan seorang petugas produksi mesin pencacah dan biogas , hal yang ditanyakan peneliti berkaitan dengan maksimal atau tidaknya ketersediaan dua Mesin Produksi tersebut

> "Mesin produksi pencacah dan biogas. Sudah disediakan oleh bank sampah Resik namun mesin pencacah dan biogas sering mengalami kerusakan . saya berharap dari PD kebersihan Kota Bandung melaui Program Bank sampah Resik ini harus segera di perbaiki, mengigat sering terhentinya pengelolan sampah yang akan dicacah Mengakibatkan sampah selalu menumpuk di gudang" . (18/09/2017)

Menurut petugas yang bertugas di bagian produksi pengelolaan sampah . mesin pencacah dan biogas sering mengalami kerusakan di saat melakukan pencacahan atau pengepres sampah. Hal tersebut di karenakan kurangnya pemiliharaan yang di lakukan oleh PD Kebersihan Petugas bagian produksi berharap kepada PD kebersihan melaui program Bank Sampah resik untuk segera melakukan perbaiki mesin pengelola sampah . agar tidak terjadinya penumpukan sampah di gudang produksi Bank sampah Resik.

Permasalahan di atas diperlukan perhatian dari PD kebersihan mengantisipasi masalah-masalah yang tidak terduga seperti yang ada di gudang produksi mesin pencacah dan biogas sering mengalami kerusakan untuk itu mesin perlu di perbaiki atau di ganti dengan yang baru hal tersebut dilakukan untuk dapat menghambat keberhasilan pelayanan PD kebersihan Kota Bandung untuk menunjang keberhasilan dari program Bank Sampah Resik..

Berdasarkan penjelasan diatas, maka menurut peneliti peralatan atau perlengkapan yang diberikan PD Kebersihan melalui program bank sampah Resik belum maksimal . karena kendala kekurangan kendaraan operasional hanya berjumblah 2 mobil pengangkutan sampah kelokasi . namun hal tersebut dapat di atasi dengan menggunakan mobil cadangan yang di sedikan PD kebesihan, namun Petugas mengatakan , perlu penambahan jumblah kendaraan penjemputan sampah kelokasi untuk Bank sampah resik yang masih kurang , Hal lain yang di keluhkan oleh petugas yaitu bagian produksi/pengelolaan sampah mesin yang sering mengalami kerusakan yang menyebabkan penumpukan sampah di gudang. Hal tersebut dapat menghambat pelayanan yang di berikan PD kebersihan Kota

Bandung untuk menunjang keberhasilan dari program itu sendiri. Ketersediaan kendaraan operasional tersebut seharusnya dapat di tambahkan lagi jumblah kendaraanya. mesin produksi pengelolaan sampah dengan melakukan perawatan peralatan secara berkala agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Gedung pemilhan sampah harus di perluaskan lagi mengingat sampah yang masuk di berikan nasabah terlalu banyak karena itu peralatan menjadi faktor penting sebagai alat pendukung dalam keberhasilan berjalannya program Bank Sampah Resik

Ketersediaan kendaraan mesin 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 Resik.

4.5.3 Pegawai atau Aparatur PD Kebersihan Kota Bandung Pada Program Bank Sampah Resik

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 perusahaan 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 PD kebersihan Kota bandung. 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 Ketua program Bank Sampah Resik mengenai ketersediaan jumlah pegawai atau aparatur bank sampah resik :

> "jumlah pegawai tentunya tergantung standar Bank Sampah tersebut. Jika standar RW 3-4 orang pegawai cukup. Jika standar kota minimal 12 orang cukup dapat meng-*cover* semua pekerjaan. Jumlah 6 orang pegawai di Bank Sampah Resik itu dikelola atau dibayar oleh PD kebersihan , ada 4 orang tambahan pegawai yang dikelola atau dibayar oleh Bank Sampah Resik sistemnya adalah sistem borong dalam artian dia memilah sampah sesuai jenisnya perharinya misalkan 1 kg. Bank Sampah Resik memberikan insentif sesuai hasil pekerjaannya. Jadi jumlah keseluruhan ada 13 pegawai di Bank Sampah Resik 13 pegawai tersebut tentunya memiliki kemampuan sesuai bidang dan tugas yang diberikan.".
> (18/07/2017)

Namun setelah peneliti melakukan wawancara kepada salah satu petugas pemilah sampah yang ada di bank sampah resik . mereka kesusahan melakukan pemilhan sampah mengigat banyak nya nasabah menabung di bank sampah resik

faktor tersebut di karenakan jumblah nasabah yang ada di bank sampah resik berjumblah 4 orang berikut wawancara dari petugas :

> "Untuk petugas pemilahan kita masih kurang, petugasyang ada di bagian pemilahan ada 4 orang , untuk melakukan pekerjaan pemilhan ini kita tidak sanggup melakukanya dalam sehari karena sampah yang masuk di bank sampah resik setiap harinya terlalu banyak , maka dari itu kami butuh penambahan jumblah petugas di bagian pemilahan sampah " (18/07/2007)

Menurut pemaparan diatas jumlah pegawai atau aparatur pada program Bank sampah resik sudah sesuai dengan standar Bank Sampah kota, yaitu berjumlah 12 orang pegawai meskipun 10 orang petugas gedung pemilahan, gedung produksi, gedung penyimpanan sampah Bank sampah resik sistem "borong" atau dibayar sesuai dengan hasil yang dikerjakannya perhari. 12 Pegawai Ketua bank sampah resik bendahara sekretaris bagian Rekap Penjulan bagian Penimbang barang Bagian Registrasi Nasabah Baru bagian supir Operasional bank penanggung jawab gudang, 6 orang petugas gudang yang bekerja perhari. sebelumnya dilatih dan di beri pemahaman mengenai tugas dan pengetahuan informasi semua tentang program Bank Sampah dan sudah di uji kelayakannya sebagai pegawai atau aparatur program Bank Sampah Resik Berikut merupakan data atau dokumen dari program Bank Sampah Resik mengenai ketersediaan jumlah pegawai

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai atau Aparatur Pada Program Bank Sampah Resik

Pegawai	Jumblah
Ketua	1
Sekretaris	1
Bendahara	2

Rekap Penjualan	1
Penimbang	1
Rekap nominal pembelian	1
Rekap Saldo Nasabah	1
Supir Operasional bank Sampah	2
Penanggung jawab gudang	1
Penanggung jawab produksi	1

(Sumber : Bank Sampah Resik 2017)

Berdasarkan uraian diatas, menurut peneliti ketersediaan Karyawan atau aparatur pada Program Bank Sampah resik sudah baik, hal tersebut terlihat dari jumlah pegawai atau aparatur pada program Bank Sampah Resik 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. Namun petugas bagian gudang pemilah sampah bank Resik harus di tambah lagi minimal 10 orang untuk menghasilkan kerja yang tuntas mengigat sampah yang masuk di bank sampah resik terlalu banyak perharinya . Bank sampah Resik telah melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai fungsinya dalam melayani masyarakat.

4.5.4 Sarana Komunikasi Pada Program Bank Sampah Resik

Komunikasi merupakan faktor utama dan kebutuhan yang mendasar PD kebersihan melalui Program Bank sampah Resik masyarakat dalam memberikan kualitas pelayanan. Lewat komunikasi semua informasi tentang program Bank

Sampah Resik 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. Berikut adalah Hasil wawancara peneliti dengan Ketua Bank Sampah Resik mengenai sarana komunikasi yang ada pada program Bank Sampah Resik:

> "Sarana komunikasi adalah salah satu faktor penunjang kesuksesan program bank sampah resik.mulai dari melakukan sosialisasi ke setiap RT, RW, Sekolah. Hotel, Mall atau perkantoran. Tujuanya yaitu mengajak masyarakat untuk menabung di Bank Sampah Resik, penyampaian informasi bank sampah resik kita sudah menggunakan media elektronik radio untuk mempermudahkan masyarakat lagi kita sudah ada media sosial social seperti facebook, twitter,dan instagram untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai pelaksanan bank sampah resik namun kami belum mempunyai website kusus bank sampah resik. Tapi nanti kami akan membuat website kusus bank sampah resik sytem wabsite nya nnti adalah syarat untuk melakukan pendaftaran dan juga sarana komunikasi nasbah dengan aparatur" .(18/07/2017)

Menurut pemaparan diatas sarana komunikasi yang ada pada program Bank Sampah Resik .Bank Resik sudah maksimal dan sangat baik penyampaiaanya. di era modern ini segala kegiatan masyarakat tidak lepas dengan media elektronik dan media sosial, untuk itu PD Kebersihan Kota Bandung pada program Bank Sampah Resik memilih sarana komunikasi tersebut agar tidak sulit diterima oleh masyarakat. Teknologi sudah menjadi bagian hidup masyarakat, penggunaan handphon*e* atau telepon genggam beserta media sosialnya menjadi pilihan terbaik untuk melengkapi sarana komunikasi pada program Bank Sampah Resik.

pada program Bank sampah Resik tidak ada *website* untuk penyampaian informasi terkait Bank sampah resik . kedepan nya akan di buat website program bank sampah resik tujuan nya untuk penyampaian informasi terkait bank sampah

resik dan juga untuk pendaftaran menjadi nasabah Bank Sampah Resik untuk melengkapi sarana komunikasi pada program Bank Sampah Resik , untuk mengetahui respon masyarakat peneliti juga mewawancarai masyarakat yang menjadi nasabah tentang bagaimana penyampaian informasi yang di lakukan aparatur pada program Bank Sampah Resik lewat sarana komunikasi:

> "dari segi penyampaian informasi program Bank Sampah Resik sudah maksimal baik itu sosialisasi, mereka juga menyediakan media sosial dalam penyampaian informasi tentang bank sampah resik ini. Namun saya kurang mengerti, untuk informasi dari media sosial terkait harga dan juga syarat ketentuan menjadi nasabah kendala lain saya selaku nasabah juga melihat informasi dari media sosial kurang lengkap informasinya. maka dari itu saya lebih mengerti penyampaian komukasi antara Karyawan Bank Sampah resik Karna lebih jelas penyampaianya" (23/07/2017)

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 PD kebersihan melalui Program Bank sampah resik untuk kesuksesan Bank sampah resik . tetapi setelah wawancara dengan nasabah belum maksimal , nasabah belum paham penyampain atau informasi dari media social yang di berikan Bank Sampah Resik.

Hasil wawancara diatas sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa program Bank Resik menggunakan berbagai sarana komunikasi dalam penyamaian informasinya. Sarana komunikasi tersebut diantaranya brosur yang selalu diperbaharui , sosial melalui twitter dengan alamat @BsrresikPdkbr, media elektroni koran Email.Projectbisnis16@gmail.com facebook dengan alamat Bank Sampah Resik instagram dengan alamat @Bsresik_Bandung . 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 Resik selain brosur dan media social media youtube_bank Sampah resik dan juga Radio juga berperan sebagai sarana komunikasi. Berikut adalah pemberitaan mengenai talkshow interaktif ttg "Bank Sampah Resik" di radio Litafm bandung , bersama dirut pdk informasi program Bank Sampah Resik melalui radio.

Gambar 4.10
Media Elektronik Litafm Radio Sebagai Sarana Komunikasi Program Bank Sampah Resik



(Sumber :Twitter Bank Sampah Resik @BSResikPDKBR2017)

Berita yang disiarkan melalui radio Litafm dengan direktur PD kebersiahan bandung talkshow interaktif tentang "Bank Sampah Resik" tersebut tentunya membawa dampak positif bagi program Bank Sampah Resik Informasi yang disampaikan berdampak pada meningkatnya jumlah nasabah program Bank Sampah Resik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti

Selain media radio , sarana komunikasi program Bank Sampah Resik yaitu berupa brosur, yang di dalamnya menginformasikan jenis pelayanan, ,bagaimana

menjadi nasabah apa tujuan bank sampah Resik dll . Berikut gambar brosur sebagai sarana komunikasi program Bank Sampah Resik.

Gambar 4.11
Brosur Sarana Komunikasi Program Bank Sampah Resik



(Sumber : Dokumen Bank Sampah Resik 2017)

Brosur diatas diperbaharui bulan maret 2017, dari segi desain cukup menarik dan dapat memberikan informasi yang jelas. Brosur Terkait pelayanan bank sampah resik.

Berdasarkan pemaparan diatas, menurut peneliti sarana komunikasi yang digunakan oleh PD Kebersihan pada program Bank Sampah Resik baik. Terlihat dari media komunikasi yang digunakan bermacam-macam seperti media elektonik seperti radio yang memiliki kemampuan untuk mempromosikan sebagai bentuk pengenalan program Bank Sampah Resik . Tentunya media seperti radio ini sangat berperan besar bagi kesuksesaan program Bank Sampah Resik karena tidak ada media lain yang dapat menjangkau konsumen secara bersamaan melalui indera pendengaran. Pesan-pesan yang disampai melalui radio dapat mengarahkan masyarakat untuk dapat mempercayai sebuah pelayanan PD Kebersihan melalui

Program Bank Sampah Resik Selain itu PD Kebersihan juga memanfaatkan brosur sebagai sarana komunikasi yang memiliki fungsi informatif, artinya bahwa brosur bisa membawa informasi mengenai program Bank Sampah Resik seperti informasi manfaat Bank Sampah Resik bagaimana menjadi nasabah Bank Sampah Resik di program PD kebersihan Kota Bandung melalui Program Bank Sampah Resik.

4.6 Kehandalan (*Reliabillity)* Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Resik

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 PD kebersihan Kota Bandung melalui Program Bank Sampah Resik 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 PD kebersihan dalam memberikan pelayanan pengelolaan sampah melalui program Bank Sampah Resik .

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:

4.6.1 Kesigapan Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Resik

Dalam pelaksanaan pelayanan menabung menggunakan media sampah pada program Bank Sampah Resik 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 Resik cukup maksimal . Hal tersebut dilihat dari kesigapan aparatur ketika peneliti datang kekantor Bank Sampah Resik aparatur denggan siggap mempersilahkan masuk ke kantor Bank Sampah Resik . Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan nasabah peneliti memberikan pertanyaan mengenai kesigapan petugas Penjemputan sampah dalam memberikan pelayanan penjemputan sampah kelokasi dan peniliti mendapatkan informasi sebagai berikut:

> "Kesigapan aparatur sebenarnya sudah cukup untuk penjemputan bola sampah kelokasi tapi sering mengalami keterlambatan tapi itu tidak mempengarahui pelayanan yang di berikan Bank sampah resik karena jumlah nasabah pada program bank sampah resik banyak , harus bersabar menunggu antrian penjemputan itu hal wajar , kalau sampah di biarkan sampai sehari. Tidak pernah pasti di jemput oleh petugas" (23/06/2016)

Menabung di bank sampah resik ada dua kategori yaitu nasabah yang datang langsung ke bank sampah resik . kedua nasabah menelfon atau menyuruh petugas, menabung datang langsung ke Bank sampah resik yang terletak di Babakan sari kota bandung minimal membawa smpah kering terpilah 1 kg , nasabah di wajibkan untuk antri , karna jumblah nasabah cukup banyak. penjemputan sampah kelokasi minimal sampah nya 20 kg yaitu sampah perkelompok . Menurut informasi dari salah satu nasabah, kesigapan aparatur sudah maksimal melakukan tugas nya , dari penjemputan sampah kelokasi dilihat dari ketetepan waktunya sudah baik . menabung di bank sampah resik jumblah nya cukup banyak namun tidak mempengaruhi kesigapan petugas dalam pelayanan program bank sampah resik.

Berikut wawancara dengan Ketua Bank Sampah yang dilakukan peneliti dengan ketua program Bank Sampah Resik mengenai kesigapan aparatur atau petugas Bank Sampah resik

> "Kesigapan Kita selaku apartur sudah siap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat/nasabah, karna sudah kwajiban kita. Walaupun belum sempurna tapi sudah cukup dalam hal kesigapan kami membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tujuan dari pelayanan bank sampah ini adalah melayani masyarakat dengan cara menabung di bank sampah resik".(18/07/2017)

hasil wawancara diatas dan observasi peneliti di Bank Sampah Resik kesigapan aparatur dalam melayani nasabah dalam program Bank Sampah Resik sudah cukup baik. Setiap aparatur menjalankan tugas sesuai dengan pekerjaanya masing-masing sehingga dapat memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan observasi peneliti di Bank Sampah Resik kesigapan aparatur dalam melayani nasabah dalam program Bank Sampah Resik sudah cukup baik. dilihat dari segi penjemputan sampah kelokasi. Walaupun sering mengalami keterlambatan waktu hal tersebut tidak mempengerahu pelayanan jemput sampah karena nasabah mengerti karna jumblah nasabah bank resik terlalu banyak . 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 aparatur cukup sigap menanganinya.

4.6.2 Pelayanan Yang Akurat PD Kebersihan Melalui Program Bank Sampah Resik.

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 Resik . Kejujuran tersebut dapat tercermin dari perkataan atau perbuatan apartur dalam melayani nasabah. Dari pengamatan yang telah dilakasanakan di Bank Sampah Resik 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 PD Kebersihan Kota Bandung dalam program Bank Sampah Resik.

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 Ketua Bank sampah Resik untuk mengetahui segi keakuratan waktu, pelayanan yang di berikan Bank smpah Resik sesuai dari segi keakuratan waktu :

> "Penjemputan sampah kelokasi, nasabah di haruskan untuk janjian dulu atau membuat jadwal penjemputan sampah. penjemputan sampah seringkali tidak sesuai jadwal karena banyaknya nasabah yang meminta pelayanan tersebut. Jadwal tersebut bisa dipending 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".(18/07/2017)

Berdasarkan penjelasan diatas PD kebersihan melalui Program Bank Sampah Resik sudah mengupayakan yang terbaik untuk memberikan pelayanan yang akurat, Hal yang harus di tambahkan yaitu unit kendaraan penjemputan tempat pelayanan bank sampah resik harus ada di setiap instansi . agar nasabah tidak perlu menunggu penjemputan sampah di kumpulkan saja ke unit bank sampah Resik petugas datang dan langsung membawa sampah ke kantor bank sampah resik untuk pemilahan . Peneliti mewawancara masyarakat yang menjadi nasabah dalam kategori kelompok untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan PD kebersihan Kota Bandung

> "Sampah yang ditabung disini sebelumnya ditimbang terlebih dahulu, baik menabung dengan cara datang langsung ke Bank sampah resik atau minta di jemput, mulai dari cara menimbang sampah, timbangan yang digunakan, sampai pencatatan jumlah tabungan yang masuk kedalam buku tabungan yang dilakuka Petugas , menurut saya sudah sesuai tidak dilebihkan maupun dikurangi, hanya saja jika minta sampahnya di jemput harus ekstra sabar karena harus antri jadwal penjemputan". (23/07/2017)

Dari tanggapan masyarakat menyatakan bahwa pelayanan pada program Bank Sampah Resik sudah sesuai dengan prosedur, mulai dari alat yang digunakan

untuk menunjang pelayanan seperti timbangan dan lain-lain. Cara aparatur menggunakan alat tersebut pun sudah sesuai, aparatur sudah bersikap jujur dengan tidak mengurangi hasil timbangan sampah dari nasabah, pencatatan data jumlah tabungan yang dilakukan oleh petugas pun tidak ada kekeliruan data yang masuk ke dalam buku tabungan nasabah yang sudah sesuai dengan harga yang tercantum. Jika dilihat dari keakuratan waktu pelayanan pada program Bank sampah Resik Sudah Maksimal .

Berdasarkan pemaparan diatas, menurut peneliti pelayanan yang di berikan oleh aparatur pada program Bank Sampah Resik 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 resik . Hal tersebut dapat mengurangi kualitas pelayanan jika kendala tersebut belum dapat teratasi.

4.6.3 Pelayanan Yang Memuaskan Terhadap Nasabah Pada Program Bank Sampah Resik

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 Resik dengan kategori individu, mengenai kepuasaan yang didapatkan selama menjadi nasabah melalui program Bank Sampah Resik,

> "Saya merasa puas karena program bank sampah ini sama sekali tidak ada pungutan biaya, pelayanannya pun memudahkan, yang biasanya membuang sampah itu harus mengeluarkan biaya tapi ini malah sebaliknya kami yang dibayar, asalkan memiliki keinginan untuk memilah saja. (23/07/2017)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, nasabah sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparatur melalui program Bank Sampah Resik Masyarakat menilai dengan didirikannya program Bank Sampah Resik 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 Resik selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik bagi kepuasaan nasabahnya.

Pelayanan yang memuaskan tergantung dari keinginan pegawai atau aparatur PD kebersihan Kota Bandung melalui program Bank Sampah Resik 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 Resik untuk mengetahui apakah pelayanan yang di berikan kepada nasabah sudah memuaskan melalui bank sampah resik ini .

> Kita sudah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik yang memuaskan kepada masyarakat, seperti misalnya menyediakan fasilitas-fasilitas yang membuat nasabah nyaman ketika menabung di Bank Sampah, selain itu kami juga menerima, bagi siapa saja, agar seluruh masyarakat Kota Bandung dapat bergabung menjadi nasabah BankSampah Resik dan dapat serta merta membantu Pemerintah dan perusahaan daerah dalam penanganan sampah.(18/07/2017)

Aparatur pada program Bank Sampah Resik 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 Resik. menurut peneliti seharus nya nya PD kebersihan menyediakan kotak saran sebagai salah satu sarana komunikasi nasabah kepada Bank Sampah Resik berupa kritik ataupun saran jika ada kesalahan atau ketidak nyamanan yang dirasakan nasabah saat menerima layanan dari program Bank Sampah Resik .dengan begitu pelayanan bank sampah resik lebih transparan sesuai harapan nasabah. Kotak saran tersebut merupakan bentuk pelayanan dari program Bank Sampah Resik sehingga pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan program Bank Resik dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah Bank Sampah Resik

Berdasarkan dari pemaparan diatas, PD Kebersihan Kota Bandung melalui program Bank Sampah Resik sudah memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah Bank Sampah Resik Hal tersebut dapat dilihat dari segala upaya yang dilakukan aparatur pada program Bank Sampah Resik 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 Resik sudah cukup memuaskan

4.7 Ketanggapan (*Responsiveness*) Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Melalu Program Bank Sampah Resik

Ketangaapan merupakan kemampuan yang di lakukan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang di berikan. Termasuk di dalam nya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dan penyampaian . penyediaan memperbaiki atau menimalkan kerugian nasbah dengan segera di mensi ini menenkan kan pada perhatian dan kecepatan pegwai /aparatur untuk menanggapi permintaab , pertanyaan dan keluhan nasabah , jadi komponen ini unsur dari di mensi ini terdiri dari kesigapan aparatur Bank Sampah resik dalam melayani nasabah kecepatan karyawan dalam melayani dalam melayani nasbah dan penangan keluhan penangan keluhan nasabah.

Faktor yang menentukan ketanggapan dapat dinilai melalui kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang dilakukan aparatur pada program Bank Sampaah PD kebersihab Melalui kesediaan

membantu dan pemberian pelayanan yang tepat dapat dipastikan masyarakat akan merasa nyaman akan pelayanan yang diberikanoleh PD kebersihan . Kesediaan dalam membantu masyarakat adalah salah satu unsur dari ketanggapan. Kesediaan dalam membatu ditunjukan oleh apartur dalam melayani informasi tentang program Bank Sampah Resik merupakan bentuk upaya dari memaksimalkan pelayanan menabung dengan media sampah, khususnya kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang banyak tentang menabung pada program Bank Bank sampah Resik Kesediaan membantu yang dilakukan oleh aparatur PD kebersihan pada program Bank Sampah Resik 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 PD kebersihan Kota Bandung sebagai bentuk ketanggapan atas apa yang diharapkan masyarakat yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dan pemberian informasi secara akurat.

4.7.1 Keinginan Atau Kesediaan Membantu Nasabah Oleh PD kebersihan Kota Bandung Melalui Program Bank Sampah Resik

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 Resik 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. PD kebersihan Kota Bandung dalam rangka memenuhi kepuasan kepada masyarakat atau nasabah menyediakan pelayanan tambahan yaitu dengan memberikan layanan sosialisasi tentang pengelolaan sampah kepada masyarakat dari manapun Berikut wawancara peneliti dengan Ketua Bank sampah resik hal yang di tanyakan bagaimana keinginan Aparatur dalam melayani nasabah atau masyarakt pada bank sampah Resik

> "Kita disini sebagai pihak aparatur pemberi pelayanan amat sangat memperhatikan pelayanan yang kami berikan, sebagai contoh ada masyarakat yang kurang paham mengenai informasi, persyaratan menjadi nasabah, serta pelayanan yang lain nya terkait bank sampah resik bilamana masyarakat memerlukan bantuan seperti masyarakat kurang tau harga jenis sampah jenis sampah yang di pilah kita dengan sigap menyampaikan informasi yang jelas kepada nasabah. Bila mana jumblah antrian nasabah banyak datang ke kantor misalkan proses rekap saldo nasabah . nasabah di wajibkan harus bisa antrian di tempat yang sudah di sediakan
> (13/06/2017)

Berdasarkan dari penjelasan di atas, dalam membantu masyarakat para aparatur yang memberikan sangat amat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kemudian pihak aparatur memaparkan contoh memberikan pelayanan yang sudah dilaksankan anatara lain memberi informasi yang jelas mengenai Bank Sampah Resik, serta memberikan pengarahan informasi mengenai persyaratan yang

harus dilengakapi pada saat melakukan pelayanan di Bank sampah Resik, kemudian dari pihak aparatur bilamana ada antian yang mulai ramai pihak aparatur mengambil persyaratan langsung ke ruang tunggu di kantor bank sampah resik yang sudah disediakan , jadi kami dalam memberikan pelayanan untuk membantu masyarakat terkait Bank Sampah Resik yang lebih baik., Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan keinginan membantu dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut :

> "Keinginan untuk membantu dari pihak aparatur menurut saya sudah cukup baik namun kalau antrian kita selaku nasabah harus bersabar karna jumlah nasabah terlalu banyak yang datang itu hal wajar . menurut saya mungkin karna tidak ada teller bank dan print buku tabungan yang membuat proses rekap salado nasabah cenderung lama yang menyebabkan antrian . tapi itu tidak mempengaruhi pelayanan bank sampah resik selama saya menabung "(23/07/2017)

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 Resik. PD Kebersihan Kota bandung memperlihatkan kesediaan aparatur dengan cukup baik dalam membantu masyarakat melalu 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 Resik.

4.7.2 Pelayanan Cepat dan Tepat Yang Terdapat Didalam Program Melalui Bank Sampah Resik

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.

PD kebersihan Kota Bandung dalam tugasny sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang kebersihan yang merupakan badan yang bertanggungjawab kepada pelayanan program Bank Sampah Resik diharapkan dapat memberikan pelyanan yang cepat dan tepat. Salah satu harapan masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan apartur PD Kebersihan karena kesiapan dan kesigapan merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan pelayanan yang bermutu.

Pelayanan yang di berikan PD kebersihan pada program melalu Bank Sampah Reik dilakukan dengan sistem manual, dilihat dari segi kecepatan

pelayanan yang diberikan program Bank Sampah Resik belum maksimal, karena faktor kecepatan selain dari daya tanggap aparatur sarana prasarana yang disediakan PD kebersihan Kota Bandung pun sangat berpengaruh bagi berjalannya pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Sedangkan dari segi ketepatan, pelayanan yang diberikan aparatur pada program Bank Sampah Resik sudah cukup tepat. Mulai dari sistem pelayanan registasi, pelayanan sosialisasi, pelyanan saat penerimaan dan penimbangan sampah sudah sesuai dengan prosedur. Berikut wawancara peneliti dengan aparatur di bagian registasi kecepatan melayani nasabah Bank Sampah resik .

> "Untuk kecepatan kita sudah melakukan semampu kita sebagai aparatur melayani masyarakat , mungkin masih ada kendala yaitu di bagian registasi kita masih manual seperti pendaftaran nasabah baru rakap saldo nasabah , pengeprinan buku tabungan dengan menulis. Untuk sistem online kita belum ada . tapi kedapan nya kita sudah ada perancanaan untuk membuat sistem online kusus Bank Sampah Resik" (18/07/2017)

Dari segi Kecepatan PD Kebersihan belum maksimal namun sudah cukup, Bank Sampah Resik masih kekurangan fasilitas seperti pelayanan system online , masih dalam perencanaan. masih manual Hal tersebut mempengaruhi kecepatan pelayanan, seperti saat sedang melakukan pendaftaran nasabah, Rekap saldo nasbah dengan cara di tulis . dari segi ketepatan, pelayanan yang diberikan aparatur sudah tepat, mulai dari, pelayanan penjemput sampah sosialisasi, pelyanan saat penerimaan dan penimbangan sampah sudah sesuai dengan prosedur.Berikut tanggapan nasbah jenis kelompok mengenai pelayanan cepat tanggap yang diberikan Bank Sampah Resik.

> "selama saya menabung di bank sampah resik pelayanan cepat tanggap belum maksimal dari penjemputan sampah kelokasi cenderung lama dan

> juga di bagian registasi proses rekap saldo masih menggunakan sistem manual dengan cara di tulis, tidak menggunakan komputer. tidak memiliki teller. Tidak ada mesin prinan buku tabungan.apa lagi nasabah seperti saya yang mewakili kelompok harus ekstra sabar ". (23/07/2017)

hasil wawancara dengan nasabah peneliti mendapatkan data bahwa pelayanan cepat dan tepat belum maksimal . hal tersebut di karenakan sistem pelayanan yang ada di bank sampah resik masih manual seperti registasi pendaftaran nasabah. Rekap saldo nasabah dengan cara di tulis. Maka dari itu PD kebersihan Seharusnya lebih sigap menyelasaikan masalah tersebut dengan menyediakan Teller Bank beserta printer buku tabungan agar proses di bagian registasi tidak memakan waktu lama proses melayani nasabah , hal tersebut menyebabkan antrian sedangkan jumlah nasabah yang ada di Kota Bandung terlalu banyak.

Berdasarkan uraian diatas, menurut peneliti pelayanan cepat dan tepat pegawai atau aparatur pada Program Bank Sampah Resik sudah cukup , namun belum baik hal tersebut terlihat dari proses registasi rekap saldo nasabah masih manual . di era moderen ini semua serba elektronik dengan menggunakan komputer sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat tidak memakan waktu yang lama seharus nya PD kebersihan memberikan pelayanan sistem online mengenai hal tersebut PD kebersihan dapat mengupayakan untuk memperbaiki pelayanan dari segi kecepatan agar apa yang menjadi harapan masyarakat dapat terwujud.

4.8 Jaminan (*Assurance*) dan Kepastian Dalam Memberikan Pelayanan melalui Program Bank Sampah Resik

Jaminan dan kepastian merupakan aset untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat atau nasabah program Bank Sampah Resik Jaminan pada program Bank Resik 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 PD program Bank Resik Selain itu komponen dari jaminan yaitu sifat dapat dipercaya, sifat dapat dipercaya adalah perilaku atau sikap apartur PD kebersihan Dapat di percaya oleh masyarakat sebagai nasabah dalam perihal yang diberikan dalam program Resik 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. PD Kebersihan Kota Bandung reputasi yang baik dihadapan masyarakat berkat dari kejujuran setiap aparatur didalam semua bidang sebagai pengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur PD kebersihan selaku petugas yang berwenang dalam mengelola program Bank Sampah Resik .

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti, maka dapat dilihat bahwa PD kebersihan 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.

4.8.1 Pengetahuan Yang Dimiliki Aparatur Dalam Menjalankan Program Bank Sampah Resik

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui aparatur PD Kebersihan berhubungan dengan pelayanan pada program Bank Sampah Resik 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 PD kebersihan Kota Bandung yang berhubungan dengan pelayanan mengenai program Bank Sampah Resik

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. Berikut Wawancara Peneliti dengan Ketua Bank Sampah Resik. Pengetahuan yang di miliki Aparatur /petugas dalam memberikan Pelayanan Kepada nasabah.

> "Semua aparatur pada program bank sampah sudah memenuhi syarat dalam memberikan pelayanan, karena sebelumnya sudah diberikan pelatihan seperti cara memilah memproduksi 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, dan produksi sampah mereka sudah cukup berkompeten dalam mengoprasikan mengenai pemilihan jenis sampah yang bisa di olah dan juga sampah yang di produksi". (18/07/2017)

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 Resik 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 nasabah yang melakukan penelitian dan juga merupakan nasabah dalam kategori individu, mengenai pengetahuan yang dimiliki aparatur pada program Bank Sampah Resik:

> "Menurut saya pengetahuan petugas yang ada di bank sampah resik ini cukup baik , mereka tau betul jenis sampah , cara memilah sampah dan sampah yang bisa di produksi dan jenis apa saja yang bisa di daur ulang menjadi kerajinan tangan. Dilihat Cara mereka mempromosikan bank sampah resik ini sudah cukup baik" . (23/07/2017)

Dari hasil wawancara yang dilakukan baik oleh peneliti dengan aparatur maupun peneliti dengan nasabah menjelaskan bahwa pengetahuan aparatur PD kebersihan dalam melayani masyarakat sudah baik.

4.8.2 Kesopanan Aparatur dalam Melayani Nasabah Melalui Program Bank Sampah Resik

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 PD Kebersihan dan Dalam Melayani Masyarakat Pada Program Bank Sampah Resik dan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan seperti itu. Berikut wawancara peneliti dengan ketua Bank Sampah resik terkait Kesopanan Aparatur Melayani Nasabah Melalui Program Bank Sampah Resik :

> "Selaku ketua Bank sampah resik saya selalu mengarahkan aparatur Bank sampah resik untuk harus sopan dengan nasabah tentunya dalam penyampaian dengan kata – kata yang baik agar nasabah tidak tersinggung dari ucapan aparatur. selalu menjaga etika jika berhadapan kepada nasabah berpenampilan rapi , baik itu nasabah datang ke kantor atau melalui telpon harus di perlakukan dengan baik dan sopan.yang terkait dengan pelayan Bank sampah resik". (18/07/2017)

Hasil dari wawancara di atas memperlihatkan bahwa PD kebersihan Kota Bandung sangat memperhatikan perilaku dan kesopanan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat Kota Bandung yang dalam hal ini adalah memberikan pelayanan pada program Bank Sampah Resik dan menjamin semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari PD Kebersihan Kota Bandung melalui Program Bank Sampah Resik terjamin bisa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya. PD kebersihan Kota

Bandung . hal ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut peneliti melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna layanan pada program Bank Sampah Resik didapatkan data bahwa dengan pelayanan aparartur Bank Sampah Resik . berikut wawancaranya :

> ‘‘pelayanan yang di berikan oleh aparatur sudah cukup baik mereka sopan dalam tutur kata berbicara menjaga etika bernampilan rapi tidak cuek saat kita sedang membutuhkan bantuan" (23/07/2017)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan responden nasabah program Bank Sampah Reski yang pernah menmberikan tanggapan tentang program Bank Sampah Resik maka menurut peneliti bahwa para staf yang mengelola Bank Sampah Resik 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.

4.8.3 Kemampuan Aparatur PD Kebersihan dalam memberikan Pelayanan kepada nasabah melalui Program Bank Sampah Resik

kemampuan dari aparatur, Kantor Bank Sampah Resik upayanya menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat yaitu dengan menyiapkan sumber daya aparatur yang kompeten dan handal dalam pelaksanaan tugasnya di segala bidang terutama menyangkut kepentingan masyarakat. Di bentuk melalui pembinaan dan pelatihan-pelatihan yang benar agar responsibilitas aparatur yang baik terhadap masyarakat akan tercapai. Aparatur dan Petugas Bank Sampah Resik Bandung yang tinggi menunjukkan seberapa besar kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Penentuan arah yang akan ditempuh oleh sebuah organisasi pemerintahan memerlukan bukti yang nyata baik itu dalam bentuk yang terlihat seperti fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan dan yang tidak terlihat tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui aparaturnya Bank Sampah Resik , diperlukan bukti sebagai pendukung kualitas pelayanan yang diberikan aparatur/petugas terhadap masyarakat, karena masyarakat tidak mudah percaya tanpa bukti yang diperlihatkan.

PD kebersihan Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang Kebersihan telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipercaya. Kualitas pelayanan dan kualitas produk, merupakan gambaran umum dari proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PD kebersihan Kota Bandung melalui Program Bnak Sampah Resik demi mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dalam Pelayanan melalui Program Bank Sampah Resik sangat

membutuhkan kepercayaan untuk melakukan interaksi dengan para aparatur. untuk meyakinkan masyarakat agar percaya dalam pelayanan pada aparatur itu sendiri yaitu dengan melayani berdasarkan keseriusan pelaksanaan pelayanan yang berdasarkan peraturan yang diterapkan oleh PD Kebersihan Kota Bandung yaitu melayani masyarakat dengan layanan-layanan yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap nasbah terkait pelayanan kemampuan aparatur pada Bank Sampah resik bahwa:

> "sselama saya menabung di bank sampah resik mengenai kemampuan aparatur Bank Sampah Resik dilihat cara mereka mempromosikan bank sampah saya rasa sudah baik karena mereka pasti dilatih dan sesui dengan tugas dan fungsinya serta yang menjalankan itu kan aparturnya jadi sudah paham betul,dan pelayanan nya pun transparan dari mulai menabung memilah sampai merekap saldo semuanya di lakukan dengan baik(23/07/2017)

Dari hasil wawancara masyarakat menunjukan persepsi Pelayanan yang di berikan Bank Sampah resik sudah baik hal tersebut bisa di lihat cara aparatur/petugas Bank Sampah Resik sudah memberikan kepercayaan dan penjelasan yang baik kepada nasabah. Fakta lain yang didapatkan peneliti mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan Bank Sampah Resik adalah pelayanan mengenai Tabungan sampah terjamin Manajemen kelola jelas dan transparan. Berikut wawancara dengan Aparatur Registasi bank sampah resik terkait pelayanan kemampuan aparatur bank sampah resik:

> "Untuk kemampuan yang dimiliki aparatur Bank Sampah Resik dalam pelayanan sudah mampu memberikan sebuah kenyamanan bagi masyarakat karena dengan sistem perlengkapan yang ada saat ini menuntut aparatur itu menjalankan tugasnya dengan baik, kemudian harus mampu menjalankan tugas di bagian masing-masing dilakukan "(23/07/2017)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan didapatkan hasil yaitu pemberian kepercayaan yang dilakukan oleh Bank Sampah Resik Kota Bandung kepada masyarakat tetap dijaga dengan cara meberikan pelayanan yang inovatif, bekerja dengan berdasarkan konsistensi tujuan yang ditetapkan dan menjunjung nama baik PD kebersihan Kota Bandung yang telah dikenal baik dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat Kota Bandung semakin percaya dan bertambah yakin akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh PD kebersihan Melalui Bank Sampah Resik

4.9 Perhatian (Empathy) Yang Diberikan Kepada Masyarakat Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Pada Program Bank Sampah Resik

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 Resik yang ada di ruang publik Kota Bandung, 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

4.9.1 Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Dengan Nasabah Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Resik

Kemudahan dalam melakukan hubungan dapat diartikan sebagai tidak adanya kendala yang berarti yang dapat menghalangi aparatur PD Kebersihan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pada program Bank Sampah Resik 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 Resik 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 Resik.

Pada era modern ini PD Kebersihan Kota Bandung dihadapkan pada segala bentuk cara untuk memberikan pelayanan yang bersifat mengikuti perkembangan jaman. Berhubungan dengan kemajuan teknologi PD Kebersihan 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 Resik upaya aparatur PD kebersihan Kota Bandung dalam memberikan kemudahan melakukan hubungan antara aparatur pada program Bank Sampah Resik dengan nasabah sudah cukup baik, hal tersebut terlihat pada kantor pelayanan program Bank Sampah Resik difasilitasi dengan satu buah telepon genggam dan telepon kantor untuk mempermudah pelayanan, selain itu pada brosur yang dimiliki program Bank Sampah Resik 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 di bagian registasi nasabah mengenai kemudahan dalam melakukan hubungan dengan nasabah dalam proses pelayanan pada program Bank Sampah Resik :

> “Kita selalu menyampaikan informasi terkait bank sampah resik dan menyediakan fasilitas sarana komunikasi melalui media sosial seperti Facebook,twitter,instagram Email.Projectbisnis16@gmail.com atau No HP:082126834337/087825094794t tujuanya untuk mempermudah nasabah misalkan mereka menyampaikan keluhan mereka bisa mengunakan media

tersebut agar kami bisa menyelasaikan keluhan yang ada pada nasabah" .(23/07/2017)

Dari wawancara dengan Ketua Bank Sampah Resik tersebut menurut peneliti bahwa PD kebersihan Kota Bandung sudah berupaya mensosialisasikan tentang program Bank sampah Resik ini sebaik mungkin dalam memberikan fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan aparatur terkait Program melalui Bank Sampah Resik ini . nasabah bisa menyampaikan keluhan terkait kinerja atau permasalahan yang ada di Bank Sampah Resik. Hal ini tentunya berdampak positif bila benar-benar dikelola yang dalam artian memang benar adanya dan bertujuan untuk mendekatkan diri kepada msayarakat Kota Bandung dan tanggung jawab dari semua aparatur yang ada yang bertujuan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan antara masyarakat dan aparatur.

4.9.2 Komunikasi Yang Baik Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi PD kebersihan Melalui Program Bank Smpah Resik

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 PD kebersihan 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 penjaga gedung galeri pada program Bank Sampah resik sudah komunikatif , hal tersebut terlihat saat peneliti memperhatikan proses pelayanan berlangsung. Tugas dan fungsi program Bank Sampah Resik selain menampung dan memilah sampah dari nasabah bertugas juga menjual hasil kerajinan tangan dari sampah yang didaur ulang berupa Tas keranjang tong sampah yang sudah di hias. hiasan bunga, dan lain-lain. Petugas cukup paham mengenai jenis sampah yang bisa di daur ulang menjadi hasil kerajinan tangan , Seperti Kemampuan berkomunikasi serta pengetahuan penyampaian informasi terkait tentang jenis sampah yang di daur ulang pengetahuan dan penyampai informasi dilakukan petugas Galeri merupakan salah satu faktor dalam kesuksesan berjalannya program Bank Sampah Resik . Berikut wawancara peneliti dengan salah satu petugas Galeri sampah daur ulang menjadi kerajinan tangan. Terkait Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Dengan Nasabah Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Resik.

> "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"(23/07/2017)

Dari hasil wawancara diatas menunjukan bahwa petugas dari Gedung Galeri sudah melayani nasabah dengan penyampaian komunikasi dan informasi yang jelas, menjalin hubungan yang baik dengan nasabah sehingga nasabah akan merasa nyaman dan merasa tidak kaku ketika dalam proses pelayanan kepada nasabah

terkait jenis sampah yang di daur ulang menjadi kerajinan tangan Bank Sampah Resik. Selain itu peneliti juga mewawancari nasabah dalam kategori individu untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Petugas Bank Sampah Resik dengan hasil sebagai berikut :

> "Pelayanan yang dilakukan oleh Petugas sudah baik, karena saya sudah di jelaskan mengenai pelayanan program bank sampah resik. dan yang diberikan cukup jelas , saya sudah tau jenis sampah yang bisa di daur ulang menjadi kerajinan tangan , seperti sampah yang di jadikan keranjang berasal dari jenis sampah pelastik kopi. Menambah pengetahuan saya sebagai nasbah tentang jenis sampah yang bisa di olah". (18/072017)

hasil wawancara dengan nasabah tentang komunikasi yang diberikan Petugas sudah baik, hal tersebut dikarenakan petugas 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 Resik menjadi tugas utamannya karena hasil kerajinan tangan dari sampah daur ulang tersebut di jual kepada nasabah. Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka menurut peneliti komunikasi yang terjalin antara petugas atau aparatur pada program Bank Sampah Resik dengan nasabah sudah baik, hal tersebut terlihat dari respon nasabah Bank Sampah Resik yang positif. Dari hasil observasi peneliti juga melihat proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas program Bank Sampah Resik terjalin sangat baik.

4.9.3 Memahami Kebutuhan Nasabah melalui Program Bank Sampah Resik

Kebutuhan nasabah merupakan segala hal atas barang atau jasa untuk memenuhi keinginan nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, dengan alat atau sarana pendukung dari PD Kebersihan melaui program Bank Sampah Resik. guna

mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dalam kegiatan memenuhi kebutuhan nasabah dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan nasabah merupakan tugas yang dilaksanakan oleh aparatur PD kebersihan Kota Bandung pada program Bank Samapah Resik 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 di lakukan peneliti , PD kebersihan kota Bandung melalui Program Bank Sampah Resik menciptakan kepenuhan nasabah memberikan pelayanan yang masksimal pada program Bank Sampah Resik memberikan keuntungan manfaat menabung di Bank Sampah Resik . yaitu hasil sampah yang di tabung oleh masyarakat selain bernilai ekonomi juga dapat di gunakan untuk membayar tol, belanja di alfamart dengan menggunakan smard card untuk syarat pembuatan smard card melalui bank BNI nasabah di kenakan biaya 50 rbu untuk registasi pembuatan smart card. Karena PD kebersihan melalui Program Bank Sampah Resik Bekerja Sama dengan Bank BNI.Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ketua Bank Sampah Resik mengenai memenuhi kebutuhan Masyarakat.

> “Menabung sampah di Bank Sampah Resik 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 berbelanja di indomar bayar tol . kalau untuk pembuatan Smaat card nasabah di kenakan biaya pembuatan 50 ribu , untuk proses pembuatanya ke Bank BNI. untuk menjadi nasabah di bank sampah resik tidak di kenakan biaya apapun

> gratis untuk masyarakat yang ingin menjadi nasabah bank sampah resik cukup membawa persyaratan sampah 1kg ” (18/07/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas untuk memahami kebutuhan nasabah pada program Bank Sampah Resik , PD Kebersihan Kota Bandung 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 Resik jelas dan transparan. Berikut merupakan wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah mengenai pemenuhan kebutuhan yang di berikan PD kebersihan Kota Bandung Melalui Program Bank Smpah Resik :

> “Menabung di Bank Sampah Resik dapat menambah penghasilan sehari-sehari . pelayanan yang di berikan cukup jelas transparan untuk smard card saya belum punya saya belum mengerti penggunaanya . petugas sudah menjelaskan terkait smart card namun saya belum tau cara pemakainya Saya hanya Menabung di bank sampah resik saja” (23/07/2017)

hasil wawancara diatas, respon masyarakat cukup positif, harga yang kompetitif dapat menguntungkan nasabah jika menabung sampah di Bank Sampah Resik karena hasil tabungan dapat ditukar dengan apa yang menjadi kebutuhan nasabah yang sebagian besar merupakan ibu rumah tangga .Berdasarkan uraian diatas maka menurut peneliti, PD kebersihan Kota Bandung pada program Bank Sampah Resik sudah memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik. dilihat dari upaya yang dilakukan PD kebersihan sudah cukup maksimal. Jumlah nasabah pada program Bank Sampah Resik yang sebagian besar merupakan kategori nasabah individu dan berstatus ibu rumah tangga tentunya sangat terbantu dengan program Bank Sampah Resik yang didirikan oleh PD kebersihan . Selain itu menabung pada program Bank Sampah Resik merupakan cara untuk meningkatkan ekonomi .

Kegiatan program Bank Sampah Resik 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 Resik.