BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan PD Kebersihan melalui bank sampah resik maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik pada Kualitas Pelayanan PD kebersihan melalui Program bank Sampah resik mengenai fasilitas fisik yang belum teralalu memadai mengenai keterbatasan jumlah kendaraan dalam proses penarikan bola sampah kelokasi. tidak adanya meja teller dan print buku tabungan nasabah sehingga ketetapan waktu proses Registasi nasabah cenderung lama. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penunjang kurang nya fasilitas yang ada di Bank sampah Resik. Kurannya jumblah Petugas Pemilahan yang berjumblah 4 orang , belum cukup maksimal untuk melakukan pekerjaan pemilahan sampah setiap harinya. sedangkan jumblah sampah yang masuk pada Program bank Sampah Resik mengalami peningkat. Perlatan lain yang kurang seperti Mesin Pencacah dan mesin biogas . yang sering mengalami kerusakan kurang nya pemeliharaann yang di lakukan PD kebersihan melalui program Bank sampah Resik . Sehingga proses produksi terhentikan akibat nya sampah menumpuk di gudang produksi.

   Informasi dan sosialisasi yang di sampaikan oleh PD kebersihan belum cukup akurat

2. Kehandalan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Program Bank Sampah belum maksimal di lihat dari segi keakurtan proses penarikan bola sampah dan bagian registasi nasabah yang masih cenderung lama karena keterbatasan sarana hal tersebut menjadi faktor kekurang penunjang bank sampah resik yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan PD kebersihan melalui bank sampah resik
3. Ketanggapan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Program Bank Sampah resik sudah cukup baik Keinginan Atau Kesediaan Membantu Nasabah yang memerlukan bantuan seperti masyarakat belum paham terkait syarat – syarat menjadi nasabah pada Program bank sampah resik. dengan sigap aparatur menyampaikan informasi yang jelas kepada nasabah
4. Jaminan yang di berikan oleh aparatur sudah baik seperti pengetahuan Aparatur sudah memenuhi syarat dalam memberikan pelayanan, karena sebelumnya sudah diberikan pelatihan seperti cara memilah sampah sesuai dengan jenisnya, dan diberi pengetahuan tentang jenis dan harga sampah, jadwal atau prosedur pelayanan bank sampah resik.
5. Perhatian yang di berikan aparatur sudah baik di buktikan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi antara nasabah dengan aparatur Dalam arti masyarakat tidak merasa kaku dengan aparatur sehingga keakraban antara aparatur dengan nasabah dapat terjalin

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. PD Keberishan perlu melakukan penambahan faslititas fisik penunjang pelayanan diantaranya penambahan kendaraan Penjemput bola sampah jumblah petugas yang ada di gudang pemilahan menyediakan teller Printer buku tabungan seperti bank pada umumnya, kemudian perlu melakukan perbaikan peralatan atau perawatan berkesinambungan agar peralatan di gudang produksi bisa berjalan dengan baik, kemudian dari segi sarana komunikasi yang dilakukan harus lebih jelas akurat penyampainya kepada masyarakat yang ada di kota bandung agar dengan adanya Bank Sampah Resik dapat meningkatkan pendapatan daerah dan mengurangi volume sampah yang ada di tempat pembuangan akhir.
2. PD kebersihan harus memahami kebutuhan Aparatur . dari segi kehandalan aparatur masih kurang. harus di tingkatkan lagi dengan menyediakan fasilitas seperti teller bank mesin prinan di bagian registasi nasabah agar aparatur lebih fokus dalam bekerja, dan dapat memanfaatkan waktu sehingga pelayanan bisa lebih maksimal serta cepat dan tepat waktu.
3. Aparatur Bank Sampah Resik sebenar nya sudah baik di lihat dari keinginan membantu tetapi harus ditingkat kan lagi agar penilaian masyarakat terhadap aparatur dapat memuaskan masyarakat. dan dapat memperbaiki citra yang baik pada Perusahaan Daerah kota bandung melalui Program bank sampah resik

4. Jaminan aparatur bank sampah Resik dapat terlihat dari pengetahuan, kemampuan, dalam hal ini aparatur bank sampah resik harus diberikan pelatihan khusus aparatur dalam menjakakan tugasnya serta mampu melakukan perbaikan yang cepat bilamana ada hambatan yang terjadi.
5. Empati aparatur Bank sampah Resik perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian kepada masyarakat seperti kemampuan aparatur harus mampu berkomunikasi yang mudah dipahami masyarakat, dalam hal ini pihak aparatur harus dapat menginformasikan tentang tata cara serta persyaratan yang harus dibawa dalam menabung di bank sampah resik seperti pemilahan sampah. agar masyarakat tidak salah dalam memilah sampah sesuai jenisnya .