DAFTAR ISI

HAL

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN ii
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR BAGAN xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN .....
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....
2.1 Tinjauan Pustaka
2.1.1 Pengertian Pelayanan 13
2.1.2. Karakteristik Pelayanan Publik 17
2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik 21
2.1.4 Standar Pelayanan Publik 23
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan 26
2.1.6 Kualitas Pelayanan. 28
2.2 Pengertian Bank Sampah 33
2.2.1 Mekanisme Pelaksanaan Bank Sampah 34

2.2.2 Syarat Berdirinya Bank Sampah 35
2.3 Kerangka Pemikiran.....44
2.4 Preposisi.....49
BAB III METODE PENELITIAN .....
3.1 Desain Penelitian.....50
3.2 Teknik Penentuan Informan.....51
3.2 Teknik pengumpulan data 52
3.2.1. Studi Pustaka.....52
3.2.2. Studi Lapangan 53
3.4. Uji Keabsahan.....54
3.5 Teknik analisis Data.....55
3.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN….....
4.1. Hasil Penelitian 58
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 58
4.1.2 Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung 58
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung.....59
4.2 Gambaran Umum PD Kebersihan Kota Bandung 61
4.2.1 Sejarah Umum PD Keberihan Kota Bandung. 61
4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi PD Kebersihan Kota Bandung 63
4.2.3 Struktur Organisasi PD Kebersihan Kota Bandung.....64
4.3 Program Bank Sampah Resik PD Kebersihan Kota Bandung.....68
4.3.1 Struktur Organisasi Bank Sampah Resik 73
4.3.2 Jenis Sampah Yang Dapat Dijual Pada Program Bank Sampah Resik .74
4.3.3 Jumlah Nasabah Pada Program Bank Sampah Resik 76

4.4 Pembahasan.....79

4.4.1 Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung Melalui Program Bank Sampah Resik.....79

4.5 Bukti Fisik (Tangible) Pelayanan Yang Diberikan PD Kebersihan Kota Bandung Untuk Menunjang Pelayanan Program Bank Sampah Resik.....80

4.5.1 Fasilitas Fisik Kualitas Pelayanan PD kebersihan Kota Bandung Pada Program Bank Sampah Resik 82

4.5.2 Peralatan Atau Perlengkapan Yang Menjadi Faktor Pendukung Keberhasilan Program Bank Sampah Resik.....88

4.5.3 Pegawai atau Aparatur PD Kebersihan Kota Bandung Pada Program Bank Sampah Resik.....93

4.5.4 Sarana Komunikasi Pada Program Bank Sampah Resik 96

4.6 Kehandalan (Reliabillity) Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Resik 101

4.6.1 Kesigapan Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Resik 102

4.6.2 Pelayanan Yang Akurat PD Kebersihan Melalui Program Bank Sampah Resik 105

4.6.3 Pelayanan Yang Memuaskan Terhadap Nasabah Pada Program Bank Sampah Resik 107

4.7 Ketanggapan (Responsiveness) Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Melalu Program Bank Sampah Resik 110

4.7.1 Keinginan Atau Kesediaan Membantu Nasabah Oleh PD kebersihan Kota Bandung Melalui Program Bank Sampah Resik 111

4.7.2 Pelayanan Cepat dan Tepat Yang Terdapat Didalam Program Melalui Bank Sampah Resik 114

4.8 Jaminan (Assurance) dan Kepastian Dalam Memberikan Pelayanan melalui Program Bank Sampah Resik 117

4.8.1 Pengetahuan Yang Dimiliki Aparatur Dalam Menjalankan Program Bank Sampah Resik 118

4.8.2. Kesopanan Aparatur dalam Melayani Nasabah Melalui Program Bank Sampah Resik 120

4.8.3 Kemampuan Aparatur PD Kebersihan dalam memberikan Pelayanan kepada nasabah melalui Program Bank Sampah Resik 123

4.9 Perhatian (Empathy) Yang Diberikan Kepada Masyarakat Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Pada Program Bank Sampah Resik..125

4.9.1 Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Dengan Nasabah Dalam Memberikan Pelayanan Pada Program Bank Sampah Resik.....127

4.9.2 Komunikasi Yang Baik Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi PD kebersihan Melalui Program Bank Smpah Resik 129

4.9.3 Memahami Kebutuhan Nasabah melalui Program Bank Sampah Resik.....132

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....

5.1. Kesimpulan 136

5.2. Saran 137

DAFTAR PUSTAKA.....140

LAMPIRAN LAMPIRAN.....143

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 168