DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN…… ii

LEMBAR PERNYATAAN……..... iii

ABSTRAK…… iv

ABSTRACT…… v

KATA PENGANTAR…… vi

DAFTAR ISI…… ix

DAFTAR TABEL…… xvi

DAFTAR GAMBAR…… xviii

DAFTAR LAMPIRAN…… xix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 11

1.4 Kegunaan Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 14

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Organisasi 14

2.1.2 Kinerja..... 16

2.1.3 Indikator Kinerja 19

2.1.4 Pengukuran Kinerja 27
2.1.5 Sampah 29
2.1.5.1 Persampahan 30
2.1.5.2 Sumber-Sumber Sampah 33
2.1.5.3 Jenis-Jenis Sampah 34
2.1.5.4 Dampak Negatif Sampah 35
2.1.5.5 Fakor-Faktor yang Mempengaruhi Volume Sampah 36
2.1.5.6 Pengangkutan Sampah 37
2.1.5.7 Teknik Pembuangan Sampah 38
2.2 Kerangka Pemikiran 39
2.3 Proposisi 44
BAB III METODE PENELITIAN 45
3.1 Desain Penelitian 45
3.2 Teknik Penentuan Informan 46
3.3 Teknik Pengumpulan Data 47
3.3.1 Studi Pustaka 48
3.3.2 Studi Lapangan 48
3.3.2.1 Observasi 48
3.3.2.2 Wawancara 49
3.3.2.3 Dokumentasi 49
3.4 Uji Keabsahan Data 49

3.5 Teknik Analisa Data 50
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53
4.1 Gambaran Objek Penelitian 53
4.1.1 Visi dan Misi Kabupaten Bandung 53
4.1.1.1 Visi 53
4.1.1.2 Misi 53
4.1.2 Jumlah Penduduk Kebupaten Bandung 54
4.1.3 Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung 55
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung 61
4.1.5 Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung 64
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi UPT Pengangkutan Sampah 65
4.1.7 Struktur Organisasi UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 68
4.2 Pembahasan 75
4.2.1 Produktifitas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 75
4.2.1.1 Efisiensi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT

Wilayah Rancaekek..... 76
4.2.1.1.1 Biaya Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT wilayah Rancaekek 78
4.2.1.1.2 Waktu Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan sampah di UPT wilayah Rancaekek 84
4.2.1.2 Efektivitas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek..... 90
4.2.1.2.1 Tujuan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung Dalam Pengangkutan Sampah di UPT WilayahRancaekek 91
4.2.1.2.2 Cara Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 94
4.2.1.2.3 Hasil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 96
4.2.2 Kualitas Layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung pada Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah

Rancaekek 100

4.2.2.1 *Tangible* Dalam Pelayanan Pengangkutan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Khususnya UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 101

4.2.2.2 *Reability* Dalam Pelayanan Pengangkutan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Khususnya UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 105

4.2.2.2.1 Kemampuan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 107

4.2.2.2.2 Kejelasan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 108

4.2.2.3 *Responsiveness* Dalam Pelayanan Pengangkutan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup khususnya UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 112

4.2.2.3.1 Kerelaan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 113

4.2.2.3.2 Kesigapan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam

Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek..... 114
4.2.2.4 *Assurance* Dalam Pelayanan Pengangkutan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup khususnya UPT Pengangkutan Sampah wilayah Rancaekek 116
4.2.2.4.1 Jaminan Dinas Lingkungan Hidup Kabputan Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 117
4.2.2.5 *Emphati* Dalam Pelayanan Pengangkutan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Khususnya UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 118
4.2.3 Responsivitas Kinerja Dinas Lingkungan Hidup pada pengangkutan sampah di UPT pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek..... 119
4.2.3.1 Visi Dinas Lingkungan Hidup dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 120
4.2.3.2 Misi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek..... 122
4.2.4 Responsibilitas Kinerja aparatur Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengangkutan Sampah di Wilayah UPT

Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 123
4.2.4.1 Kegiatan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek 123
4.2.5 Akuntabilitas Kinerja Dinas Lingkungan Kabupaten Bandung Pada Pelayanan Pengangkutan Sampah di UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 126
4.2.5.1 Kebijakan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung dalam Pengangkutan Sampah di UPT Wilayah Rancaekek..... 127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 130
5.1 Kesimpulan 130
5.2 Saran 131
DAFTAR PUSTAKA 134
LAMPIRAN-LAMPIRAN…….. .. 137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 UPT Pengangkutan Sampah Kabupaten Bandung 5

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian 52

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bandung Periode 2017 54

Tabel 4.2 Biaya Kebutuhan Masuk Tol dan Biaya Bongkar Muat Kendaraan Operasional UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 78

Tabel 4.3 Rekap Pemakaian BBM Kendaraan Operasional Pengangkutan Sampah UPT Wilayah Rancaekek 80

Tabel 4.4 Kebutuhan Bongkar Muat Kendaraan Operasional UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 82

Tabel 4.5 Jadwal Pengangkutan Sampah di UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 85

Tabel 4.6 Data Timbulan Sampah UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek Tahun 2015 96

Tabel 4.7 Data Timbulan Sampah UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek Tahun 2016 97

Tabel 4.8 Data Timbulan Sampah UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek Tahun 2017 98

Tabel 4.9 Fasilitas Kantor atau Data Inventaris Ruangan Kantor UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 102

Tabel 4.10 Fasilitas Kantor atau Data Inventaris Kendaraan Operasional UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 43

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung 61

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung 63

Gambar 4.3 Struktur Organisasi UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 69

Gambar 4.4 Kemampuan Aparatur Dalam Memilah dan Memilih Sampah 107

Gambar 4.5 Penumpukan Sampah di Wilayah Rancaekek..... 115

Gambar 4.6 Kegiatan Aparatur Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pelayanan Pengangkutan Sampah..... 124

Gambar 4.7 Kegiatan Pemilahan Sampah Yang Dilakukan Aparatur Dinas Lingkungan Hidup..... 125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Informan 137

Lampiran 2 Transkip Wawancara 138

Lampiran 3 Surat Penelitian Dari Universitas Komputer Indonesia 147

Lampiran 4 Surat Penelitian Dari Kesbangpol Kabupaten Bandung 148

Lampiran 5 Surat Penelitian Dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Rancaekek 149

Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan 150

Lampiran 7 Dokumentasi Penulis..... 151

Lampiran 8 Riwayat Hidup Penulis 157