DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACK iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.4 Kegunaan Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 16

2.1.1 Kinerja Organisasi 16

2.1.1.1 Konsep Organisasi 16

2.1.1.2 Konsep Kinerja.....17

2.1.1.3 Konsep Kinerja Organisasi 18

2.1.1.4 Pengukuran Kinerja Organisasi 19

2.1.1.5 Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi 26

2.1.1.6 Kendala dan Tantangan Pengukuran Kinerja Organisasi 28

2.1.2 Pemerintahan Daerah 30

2.1.3 Pengertian Sampah 34

2.1.3.1 Jenis dan Sumber Sampah 35

2.1.3.2 Dampak Negative Sampah.....37

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Volume Sampah 38

2.1.3.4 Teknik Pembuangan Sampah.....39

2.2 Kerangka Pemikiran 40

2.3 Preposisi 45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 46

3.2 Teknik Penentuan Informan 47

3.3 Teknik Pengumpulan Data 48

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

4.1 Gambaran Objek Penelitian.....53

4.1.1 Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung.....54

4.1.2 Struktur Organiasasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung 58

4.1.3 Unit Pelaksana Teknis Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung 62
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi UPT Pengangkutan Sampah 63
4.1.5 Struktur Organisasi UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Baleendah.....66
4.2 Pembahasan 73
4.2.1 Produktivitas Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....73
4.2.1.1 Efisiensi Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....74
4.2.1.1.1 Biaya Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah 76
4.2.1.2. Efektivitas Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....80
4.2.1.2.1 Tujuan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....81
4.2.1.2.2 Cara Kerja Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....83

4.2.1.2.3 Hasil Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....85
4.2.2 Kualitas Layanan Dinas Lingkungan Hidup Dalam menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....88
4.2.2.1 Tangible (bukti fisik) dalam pengangkutan sampah.....89
4.2.2.2 *Reability* dalam pelayanan pengangkutan sampah di Dinas lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung 93
4.2.2.3 *Responsivitas* dalam pelayanan pengangkutan sampah di Dinas lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung 95
4.2.2.3.1 Kerelaan Dinas lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung ..96
4.2.2.3.2 Kesigapan Dinas lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung ..98
4.2.2.4 *Assurance* dalam pelayanan pengangkutan sampah di Dinas lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi

Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah
Kabupaten Bandung 100
4.2.2.4.1 Jaminan Dinas lingkungan Hidup Dalam
Menanggulangi Tumpukan Sampah Di
Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung ..100
4.2.2.5 *Emphati* dalam pelayanan pengangkutan sampah di
Dinas lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi
Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah
Kabupaten Bandung 101
4.2.3 Responsivitas Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi
Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....103
4.2.3.1 Daya Tanggap Dinas Lingkungan Hidup Dalam
Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan
Baleendah.....104
4.2.3.2 Kebutuhan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Dalam
Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan
Baleendah.....110
4.2.4 Responsibilitas Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi
Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....115
4.2.3.1 Tanggung Jawab Dinas Lingkungan Hidup Dalam
Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan
Baleendah.....116

4.2.3.1 Kerja Sama Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....119
4.2.5 Akutanbilitas Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....124
4.2.5.1 Kebijakan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Tumpukan Sampah Di Kecamatan Baleendah.....125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....128
5.2 Saran.....130
DAFTAR PUSTAKA.....132
LAMPIRAN-LAMPIRAN 135

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 UPTD Pengankutan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung.....6

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Bandung 2017 7

Tabel 2.1 Model Kerangka Pemikiran 44

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 51

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung 59

Tabel 4.2 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung Pengangkutan Sampah.....61

Tabel 4.3 Struktur Organisasi UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Baleendah.....67

Tabel 4.4 Data Timbulan Sampah UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Baleendah Tahun 2018 86

Tabel 4.5 Kendaraan Operasional UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Baleendah 90

Tabel 4.6 Jadwal Pelayanan Pengangkutan Sampah UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Baleendah.....105

Tabel 4.7 Daftar Personel Lapangan Pengangkutan Sampah UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Baleendah.....111

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Kemampuan Aparatur Dalam Memilah Sampah 94

Gambar 4.2 Penumpukan Sampah Di Jalan Siliwangi Kecamatan Baleendah.....99

Gambar 4.3 Kegiatan Aparatur Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pelayanan Pengangkutan Sampah.....117

Gambar 4.4 Kegiatan Pemilahan Sampah Oleh Aparatut Dinas Lingkungan Hidup 118

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Identitas Informan.....135

Lampiran 2 Daftar Pedoman Wawancara.....137

Lampiran 3 Surat Penelitian Dari Universitas Komputer Indonesia.....144

Lampiran 4 Surat Penelitian Dari Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung.....145

Lampiran 5 Surat Penelitian Dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bandung UPT Pengangkutan Sampah Wilayah Baleendah.....146

Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan.....147

Lampiran 7 Dokumentasi Peneliti.....148

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....152