

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN REVISI	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1. Maksud Penelitian.....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian.	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	13
2.1.1. Penelitian Terdahulu	13
2.1.2. Tinjauan Teoritis	16
2.1.2.1. Kebijakan.....	16
2.1.2.2. Pelayanan Publik	42
2.1.2.3. Pelayanan Sampah.....	48
2.2. Kerangka Pemikiran	51
2.3. Hipotesis	59
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Obyek Penelitian.....	60
3.2. Metode Penelitian	60
3.2.1. Variabel Penelitian	61
3.2.2. Paradigma Penelitian.....	61
3.2.3. Batasan Konsep dan Operasionalisasi Variabel.....	62
3.2.4. Teknik Penarikan Sampel	65
3.2.5. Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.2.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.2.6.1. Uji Validitas.....	68
3.2.6.2. Uji Reliabilitas.....	71
3.2.7. Metode Analisis.....	73
3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian	78

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung	80
4.1.1. Status dan Sejarah Singkat	80
4.1.2. Model Perusahaan	81
4.1.3. Garis Besar Sistem	82
4.1.4. Visi Perusahaan Daerah Kebersihan	83
4.1.5. Misi Pemisahaan Daerah Kebersihan.....	85
4.1.6. Sumber Daya Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung.....	87
4.1.7. Kebijakan Pengelolaan Kebersihan Kota Bandung	92
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	108
4.2.1. Kondisi Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Stuktur Birokrasi di Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung.....	113
4.2.2. Kondisi Efektivitas Pelayanan Sampah di Kota Bandung	150
4.2.3 Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber-sumber, Disposisi dan Stuktur Birokrasi Terhadap Efektivita Pelayanan Sampah di Kota Bandung	163

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	174
5.2. Saran	175

DAFTAR PUSTAKA	177
LAMPIRAN	