

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN	v

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Manajemen	11
1. Definisi manajemen	11
2. Fungsi-Fungsi Manajemen	12
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	21
1. Definisi Pelayanan Publik	25
2. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik	27
3. Kualitas Pelayanan Publik	30
C. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan Publik	32
1. Definisi Manajemen Pelaynan Publik	32
2. Konsep New Public Management	34
D. Tinjauan Tentang Kebersihan Lingkungan	39
1. Definisi Kebersihan Lingkungan	39
2. Definisi Sampah	40
3. Sumber Sampah	41
4. Penggolongan Jenis Sampah	42
5. Dampak dari Sampah	46
6. UU Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah	47
E. Tinjauan Kerangka Pikir	49

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	51
B. Fokus Penelitian	51
C. Lokasi Penelitian	52
D. Jenis dan Sumber Data	53
1. Jenis Data	53
2. Sumber Data	53
E. Instrumen Penelitian	55
F. Teknik Pengumpulan Data	55
1. Wawancara	56
2. Dokumentasi	56
3. Observasi	57
G. Teknik Analisis Data.....	58
H. Teknik Keabsahan Data	60

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung	64
1. Deskripsi Wilayah Kota Bandar Lampung.....	64
2. Topografi.....	65
3. Sejarah Singkat Kota Bandar Lampung.....	66
B. Gambaran Umum Kecamatan Tanjung Karang Pusat	68
1. Deskripsi Wilayah Kecamatan Tanjung Karang Pusat.....	68
2. Letak Geografis dan Batas Wilayah	69
3. Kondisi Topografi.....	70
4. Demografis	71
C. Gambaran Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan	74
1. Deskripsi Dinas Kebersihan dan Pertamanan.....	74
2. Tugas Pokok dan Fungsi	76
3. Sumber Daya Manusia.....	77
4. Tujuan dan Sasaran.....	80
5. Unit Pelaksana Teknis (UPT)	81

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	85
1. Fokus 1 : Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan	86
a. <i>Planning</i> (Perencanaan)	86
b. <i>Organizing</i> (Pengorganisasian).....	94
c. <i>Commanding</i> (Pengarahan).....	105
d. <i>Coordinating</i> (Pengoordinasian).....	110
e. <i>Controlling</i> (Pengendalian).....	115

2. Fokus 2 : Kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam Melaksanakan Manajemen Pelayanan Kebersihan.....	119
a. Kendala Internal	119
b. Kendala Eksternal	123
B. Pembahasan	126
1. Fokus 1 : Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan	127
a. <i>Planning</i> (Perencanaan).....	128
b. <i>Organizing</i> (Pengorganisasian)	131
c. <i>Commanding</i> (Pengarahan).....	137
d. <i>Coordinating</i> (Pengoordinasian)	140
e. <i>Controlling</i> (Pengendalian).....	145
2. Fokus 2 : Kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam Melaksanakan Manajemen Pelayanan Kebersihan.....	148
a. Kendala Internal.....	148
b. Kendala Eksternal	152
 VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	154
B. Saran	156

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN