

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR BAGAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Kegunaan Penelitian	15
F. Kerangka Pemikiran	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
A. Penelitian Terdahulu.....	24
B. Kajian Teoritis	25
1. Pengertian Evaulasi	27
2. Pengertian Kinerja	31
3. Pengertian Evaulasi Kinerja	40
4. Pengertian Pelayanan.....	44
BAB III Metodologi Penelitian.....	48
A. Metode penelitian	48

B. Subjek dan objek penelitian	49
C. Informan penelitian	50
D. Teknik pengumpulan data	51
E. Sumber data dalam penelitian	54
F. Teknik analisis data	55
G. Lokasi dan Jadwal Penelitian	56
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
1. Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung	57
2. Keadaan Umum Setiap Satuan Kerja Perusahaan Daerah Kebersihan.....	59
B. Visi, Misi Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung.....	63
1. Visi	63
2. Misi.....	64
C. Budaya dan Nilai-nilai Perusahaan Daerah Kebersihan.....	65
D. Struktur Organisasi	65
E. Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan Dearah Kebersihan	70
F. Gambaran Umum Informan	71
G. Deskripsi Hasil penelitian	73
H. Hasil Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	viii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produksi Sampah Menurut Sumber Timbulannya	3
Tabel 1.2 Ritasi dan Jumlah Sampah yang Diangkut ke TPA Tahun 2016.....	4
Tabel 1.3 Penetapan Tarif Jasa Pengelolaan Sampah di Kota Bandung	8
Tabel 1.4 Jumlah RW yang Sudah dan Belum Melakukan MoU Tahun 2016	
Tabel 1.5 Target dan Realisasi Pendapatan Rumah Tinggal.....	12
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	56
Tabel 4.1 Susunan Organisasi Perusahaan Daerah Kebersihan	68
Tabel 4.2 Komposisi Karyawan Daerah Kebersihan	69



DAFTAR BAGAN

1.1 Pola Pelayanan Penanganan Sampah.	7
2.1 Proses Evaulasi	31
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Kebersihan	66



DAFTAR PUSTAKA

Buku Text :

Agus, Sunyoto. 2012. *Manajmen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: IPWI.

Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima 2003*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.

Dessler. *Manajmen Sumber Daya Manusia*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Loina , *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik 2001*.

Bandung.

Makmur. *Patologi serta Terapinya dalam Ilmu Administrasi dann Organisasi*. Bandung

CV.Mandar Maju.

Malayu S.P. Hasibuan . *Manajmen Sumber Daya Manusia* . Penerbit Jakarta Bumi

Aksara.

Mahmoedin .*Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.

Mufham Al-amin. *Manajmen Pengawasan* .Penerbit Kalam Indonesia, Jakarta.

Menurut Wibowo. *Manajmen Kinerja*. Rajawali Pers, Jakarta.

Moh. Pabundu .*Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta

PT.Bumi Aksara.

Moh. Pabundu Tika , *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan 2005.*

Jakarta PT. Bumi Aksara.

Moenir. *Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.* Jakarta PT. Gramedia.

Prawirosentono, *kebijakan kinerja.* Yogyakarta Penerbit BPFE.

Payaman J. Simanjuntak , *Manajemen dan Evaluasi Kinerja 2010.* Penerbit Lembaga PenerbitFEUI.

Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia 2010.* Penerbit Refika Aditama.

Rahardjo Adisasmita. *Pengelolaan Pendapatan Anggaran Daerah.* Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.

Rivai dan Bastri, *Performance Appraisal Sistem yang tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan.* PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Syafrizal Helmi bukunya *Perencanaan dan Pengembangan.* Penerbit USU Press. Medan.

Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung PT.Refika Aditama.

Sjafri Mangkuprawira. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Penerbit Ghalia Indonesia.

Suharsimi Arikunto. *Evaluasi Program Pendidikan*. Penerbit Jakarta Bumi Aksara.

Yunanda, M. 2009. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Balai Pustaka.

Karya Tulis Ilmiah :

(Sutardi : 2004) Evaluasi Retribusi Parkir Dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Karang Anyar.

(Yusuf : 2008) Evaluasi Penerimaan Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum Di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Dokumen :

LAKIP Perusahaan Daerah Kebersihan Kota Bandung 2016.