

## ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI KELURAHAN TANGGUNG KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR

Oleh:

**Ferida Asih Wiludjeng<sup>1</sup>**

**Anggi Rahayuningsih<sup>2</sup>**

Universitas Islam Balitar

Alamat: JL. Majapahit No.2- 4, Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur  
(66137)

Korespondensi Penulis: [wiludjeng02@gmail.com](mailto:wiludjeng02@gmail.com)

**Abstract.** *Waste is a universal problem experienced by most countries in the world. Without exception, Indonesia also faces waste problems. The same thing is being faced in the sub-district of Akun, Kepanjenkidul sub-district, Blitar City regarding waste handling. The aim of this research is to explain the public service strategy of the Matahari Waste Bank. The research was conducted using a qualitative descriptive approach. The technique used in collecting data was carried out by direct observation at the research location. The analysis used is analysis based on both internal and external factors. Based on the research results, it shows that the data obtained from the SWOT analysis (IFAS-EFAS) shows that the public services of the Matahari Waste Bank have generally been implemented, but there needs to be improvements including the use of technology-based tools, providing regular training to the community. how to recognize and reprocess the waste into goods that have economic value.*

**Keywords:** *Strategy, Services, Waste Bank, SWOT Analysis.*

**Abstrak.** Sampah menjadi permasalahan secara universal yang dialami kebanyakan Negara-negara di dunia ini. Tanpa terkecuali pula permasalahan sampah juga dihadapi oleh Indonesia. Begitu pula yang dihadapi di Kelurahan Tanggung Kecamatan

# ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI KELURAHAN TANGGUNG3 KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR

Kepanjenkidul Kota Blitar mengenai penanganan sampah. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu memaparkan strategi pelayanan publik Bank Sampah Matahari. Di penelitian yang dilakukan dengan mempergunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan datanya yaitu dilaksanakan dengan kegiatan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. Analisis yang dipergunakan adalah analisis yang berdasarkan pada faktor-faktor baik internal maupun eksternalnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa data yang didapatkan dari hasil analisis SWOT (IFAS-EFAS) menunjukkan bahwa pelayanan publik Bank Sampah Matahari secara umum sudah dilaksanakan, akan tetapi perlu adanya peningkatan-peningkatan di antaranya penggunaan alat bantu berbasis teknologi, memberikan pelatihan secara berkala kepada masyarakat bagaimana cara mengenali dan mengolah ulang sampah tersebut dijadikan barang yang memiliki nilai ekonomi.

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan, Bank Sampah, Analisis SWOT.

## LATAR BELAKANG

Manusia hidup dalam melakukan aktifitasnya membutuhkan berbagai bahan baik dari sumber alami maupun dari bahan kimia. Dari aktifitas yang dikerjakan seseorang tersebut pastilah dapat menghasilkan benda buangan atau disebut dengan sampah. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 mengenai Pengelolaan Sampah, sampah yaitu barang bekas dari aktivitas setiap harinya dari orang ataupun proses alami yang berwujud padat. Sampah dapat digolongkan jadi dua jenis ialah sampah organik dan sampah anorganik.

Sampah organik yaitu jenis sampah yang bisa terpecah-pecah, contohnya sampah dari barang makanan bekas dan sampah dari dedaunan yang sudah kering. Di masa ini dalam menanggulangi sampah *organic* ada berbagai cara dapat dipergunakan ketika mengerjakan pengolahan sampah, ialah dengan teknik pembuatan kompos, mengubahnya jadi bahan bakar ataupun gas, dan melakukan pembakaran secara langsung.

Sedangkan sampah anorganik adalah sampah yang bisa digunakan ulang menggunakan teknik daur ulang melewati proses pemilahan terlebih dahulu, sebaliknya sampah organik yaitu sampah yang bisa digunakan kembali membentuk pupuk hijau atau wujud sumber energi.

Setiap harinya manusia pasti menghasilkan sampah dalam jumlah yang tidak sedikit. Tumpukan dari sampah tersebut tentunya dapat menimbulkan dampak yang negatif bagi keberlangsungan makhluk hidup khususnya manusia tersebut. Faktor penyebab meningkatnya jumlah sampah yang terbesar adalah hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat melalui gaya hidup dan pola konsumsi serta kebiasaan menganggap sepele kesehatan. Pola hidup dari masyarakat yang demikianlah yang menyebabkan timbulnya permasalahan menumpuknya jumlah sampah perharinya. Oleh karena itu perlu adanya penanganan dan pengelolaan dalam menghadapi permasalahan dari sampah ini.

Mengubah kebiasaan atau perilaku dari masyarakat mengenai permasalahan sampah tidaklah mudah. Membiasakan memilah sampah menjadi hal yang penting sehingga dapat terkelola sampah yang tergolong dapat didaur ulang maupun mana yang memerlukan penanganan khusus dari sampah tersebut.

Bank Sampah menjadi solusi dari permasalahan yang dihadapi setiap harinya dari jumlah volume limbah sampah terus meningkat. Berdasarkan pada istilah menurut Soerjono Soekanto (2002), bank sampah tersusun menjadi dua kata yakni bank dan kata sampah. Bank yaitu kata yang berawal dari bahasa Italia ialah “Banque” yang memiliki arti lokasi perputaran uang. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 maksud dari Bank yaitu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam wujud simpanan dan mengalirkannya berbentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam wujud kredit maupun berbentuk lainnya didalam tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pada kasus mengenai lingkungan ditunjukkan arti dari sampah yaitu benda yang tanpa memiliki nilai atau tidak berharga untuk dipergunakan secara lumrah atau spesifik didalam pembuatan maupun pada penggunaan, barang rusak atau cacat selama manufaktur atau barang yang melampaui batas atau buangan (Undang Subana, 2014).

Kebijakan dari Pemerintah terkait dengan pengelolaan sampah tertuang pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.

Dengan adanya kekurangan dari tersedia layanan di aspek kebersihan dan lingkungan hidup, maka dengan hadirnya Bank Sampah tersebut menggambarkan satu di

# **ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI KELURAHAN TANGGUNG3 KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR**

antara jawaban untuk menanggulangi permasalahan sampah. Kehadiran Bank Sampah mempunyai fungsi dan tujuan serta manfaat untuk memberikan edukasi bagi masyarakat bagaimana mengelola sampah baik yang organik maupun anorganik.

Pada penelitian yang dilakukan mempunyai target yakni untuk memahami dan memaparkan pelayanan kepada masyarakat mengenai Bank Sampah khususnya di wilayah Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Selain itu bertujuan untuk menjelaskan strategi dalam memberikan layanan dari Bank Sampah agar dapat dikelola dan menghasilkan barang yang memiliki manfaat besar bagi kehidupan manusia.

Pelayanan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu usaha dalam menolong mempersiapkan atau mengupayakan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Pendapat dari Atep Adya Barata (2003), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian dari pelayanan umum yaitu seluruh wujud pelayanan yang dikerjakan oleh institusi pemerintah baik di pusat, wilayah daerah, maupun di lingkup Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah berbentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka proses memenuhi kebutuhan daripada rakyat maupun dalam rangka terlaksannya ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut pendapat Litjan Poltak Sinambela (2011) adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah (birokrat) dalam rangka pemenuhan kebutuhan serta harapan dari masyarakat yang mempunyai sasaran untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan menurut Moenir (1992) yang mengartikan pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang ataupun sekelompok orang berlandaskan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasar dari pendapatnya para ahli di atas ditarik kesimpulan layanan publik ialah aktivitas bantuan pelayanan yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik yang mempunyai tujuan dalam mencukupi kepentingan dan keperluan dari yang menerima pelayanan atau masyarakat berdasarkan pada peraturan dasar dan aturan-aturan yang sudah diputuskan.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraannya harus mempunyai standar pelayanan dan disampaikan menjadi pertanggung jawaban adanya kepastian untuk pemeroleh pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya terdiri dari: (1) Prosedur pelayanan yang dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaannya; (2) Saat yang tertentu dalam penyelesaian yang ditetapkan mulai saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; (3) Biaya dari pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan; (4) Produk Pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (5) Sarana dan prasarana. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; dan (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pemberian layanan kepada masyarakat supaya bisa berjalan baik dan tidak ada hambatan sesuai dengan yang diinginkan, maka dipengaruhi faktor-faktor yang mendukungnya. H.A.S Moenir (2002) memiliki pendapat bahwa terdapat 6 (enam) faktor penunjang pelayanan, diantaranya yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Faktor yang pertama tertuju kepada kondisi kejiwaan dari pribadi yang adalah titik temu dari sejumlah pertimbangan hingga didapatkan sesuatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dari jiwa.

2. Faktor Aturan

Aturan sebagai instrument yang penting didalam seluruh perbuatan pekerjaan dari manusia. Maka dari itu, tiap-tiap peraturan baik secara langsung maupun tidak langsung dapat besar pengaruhnya.

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi dalam hal ini tidak cuma terdiri dari susunan organisasi akan tetapi sejumlah besar pada pengaturan mekanisme kerja.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan yang diperoleh dari seseorang ialah kompensasi dari tenaga dan pikiran yang telah dikerahkan orang lain. Penghasilan dalam wujud uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

# **ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI KELURAHAN TANGGUNG3 KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR**

## 5. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan yaitu tolok ukur untuk mengetahui jangkauan karyawan bisa mengerjakan satu pekerjaan sehingga memproduksi barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

## 6. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor sarana yang dimaksudkan adalah seluruh ragam dari peralatan, perlengkapan kerja maupun fasilitas yang memiliki fungsi menjadi alat pendukung utama didalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian dari pekerjaan.

Aktivitas pelayanan publik diselenggarakan oleh pejabat negara atau pemerintah, pelaksana pembangunan dan bidang ekonomi, lembaga independent yang didirikan oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberikan kewewenangan mengerjakan beberapa dari pekerjaan dan fungsinya dari pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerja sama dan atau dikontrak untuk mengerjakan sejumlah tugas dan fungsi dari pelayanan publik.

Warga Negara secara global maupun swasta yang melakukan beberapa tugas dan fungsi dari kegiatan layanan publik yang bukan dapat disediakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 4 UU Nomor 25 Tahun 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik yaitu tiap-tiap instansi dari pejabat negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk didasarkan pada undang-undang dalam aktivitas pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang didirikan sekedar untuk pekerjaan pelayanan publik. Di Ayat keenam undang-undang yang sama dinyatakan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan tiap-tiap orang yang melaksanakan tugas pada organisasi penyelenggaraan bertugas melakukan perbuatan atau sekumpulan aktivitas pelayanan publik.

Pada Pasal 34 UU Nomor 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa pelaksana dalam melaksanakan pelayanan publik haruslah berkelakuan atau bertindak sebagai berikut: a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh kepada perintah dari pimpinan yang sah dan wajar; h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib bersifat rahasia sesuai dengan peraturan perundang-undangan; j)

terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menjauhi benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas dari pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan didalam meresponi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n) sesuai dengan kepatantasan;; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.

Amin Ibrahim (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian dari kualitasnya ditentukan di waktu terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Gambaran atau petunjuk yang ikut serta dalam penentuan adanya kualitas dari pelayanan publik menurut Tjiptono (1995) dalam bukunya Hardiyansyah (2011) terdiri dari yaitu 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang terdiri dari waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan memperoleh pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, berhubungan dengan lokasi, ruang dari tempat pelayanan, tempat untuk parkir, ketersedianya informasi dan sebagainya; 6) Hal-hal yang pendukung dalam pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator antara lain sebagai berikut: 1) Unsur dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri dari indikator yaitu penampilan petugas/aparaturnya dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparaturnya dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan; 2) Unsur dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari indikator kecemasan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses

# ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI KELURAHAN TANGGUNG3 KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR

pelayanan; 3) Unsur dimensi *Responcsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri dari indikator merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatr melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas; 4) Unsur dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri dari indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan<sup>4</sup> kepastian biaya dalam<sup>4</sup> pelayanan; 5) Unsur dimensi *Empathy* (Empati), terdiri dari indikator mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian pada penelitian yang dilakukan ini mempergunakan metode dengan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana peneliti berusaha untuk memaparkan objek dan permasalahan penelitian ini. Berdasar pada kenyataan yang didapatkan di lokasi penelitian tentang strategi pelayanan kepada masyarakat tentang Bank Sampah Matahari yang berada pada Jalan Cipunegara RT 03 RW 05 Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Pada kegiatan penelitian yang dilakukan, memakai dua sumber data untuk mendukung kevalidan dari data-data penelitian yakni data primer dan sekunder, di mana data primernya (*primary data*) yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari narasumber asli, data sekundernya (*secondary data*) yaitu data yang berkaitan dengan informasi dari sumber yang ada sebelumnya seperti dokumen-dokumen penting, buku, web situs dan lain-lainnya yang bisa menunjang penelitian sebagai data pelengkap.

Teknik pengumpulan datanya dilaksanakan dengan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data dalam penyusunan laporan penelitian ini. Instrumen variabel dalam penelitian ini menggunakan analisis strategi faktor-faktor internal maupun eksternal. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis SWOT, di mana



analisis faktor internalnya terdiri dari faktor kekuatan (*strength*) dan faktor kelemahan (*weakness*). Sedangkan faktor eksternalnya terdiri dari faktor peluang (*opportunity*) dan faktor ancaman (*threats*) yang terdapat pada Bank Sampah Matahari di Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjekidul Kota Blitar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagi orang biasa sampah plastik bekas minuman tidak begitu berarti, bahkan biasanya plastik-plastik tersebut akan dibuang begitu saja, hal ini yang membuat tumpukan sampah semakin banyak setiap harinya. Akan tetapi perihal tersebut bukan menjadi hambatan bagi sebagian orang, bahkan ini bisa menjadi sebuah peluang yang besar untuk memanfaatkan kembali sampah-sampah tersebut menjadi barang yang lebih berguna. Untuk itulah maka membutuhkan suatu kesadaran dari warga masyarakat secara umum untuk dapat memanfaatkan sampah tersebut dengan mengelolanya menjadi barang yang memiliki kegunaan dan bermanfaat.

Analisis SWOT dipergunakan dengan tujuan untuk memahami kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki dari Bank Sampah Matahari di Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjekidul Kota Blitar. Agar dapat menyusun strategi pelayanan publik Bank Sampah Matahari tersebut, berikut ini adalah tabel identifikasi analisis SWOT yang dibagi menjadi dua yaitu faktor internal atau IFAS yang tersusun dari faktor kekuatan dan faktor kelemahan, sedangkan faktor eksternalnya atau EFAS terdiri dari faktor peluang dan ancaman.

**Tabel 1. Faktor Internal Bank Sampah Matahari**

No	Faktor Internal/IFAS	Bobot	Nilai	Skor
	Kekuatan ( <i>Strength</i> )			
1	Pelayanan Bank Sampah terbukti dan dirasakan oleh masyarakat serta berjalan sesuai dengan harapan masyarakat	0,1	4	0,4
2	Memiliki standar pelayanan yang jelas	0,1	5	0,5

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI  
KELURAHAN TANGGUNG3 KECAMATAN KEPANJEN KIDUL  
KOTA BLITAR**

3	Semua aktivitas pelayanan administrasi dan keuangan berdasarkan SOP	0,1	4	0,4
4	Petugas pelayanan memastikan penerimaan pembayaran kepada anggota Bank Sampah	0,1	5	0,5
5	Masyarakat merespon positif dilihat dari banyaknya keikutsertaan masyarakat terhadap program Bank Sampah	0,1	4	0,4
<b>Jumlah Nilai Kekuatan</b>				2,2
<b>Kelemahan ((Weakness)</b>				
1	Petugas kurang bisa mengidentifikasi keluhan para anggota Bank Sampah dengan cepat dan tanggap	0,1	2	0,2
2	Kurangnya keaktifan masyarakat yang berpartisipasi setiap bulannya	0,1	3	0,3
3	Kurangnya petugas dalam menggunakan alat bantu atau dukungan inovasi teknologi	0,1	2	0,2
4	Kurangnya komunikasi antara pengelola dengan anggota Bank Sampah	0,1	1	0,1
5	Pelayanan Bank Sampah kurang memperhatikan lansia dan/atau orang berkebutuhan khusus	0,1	4	0,4
<b>Jumlah Nilai Kelemahan</b>				1,2
<b>Jumlah Nilai Kekuatan – Jumlah Nilai Kelemahan</b>				1

Sumber; Data diolah, 2023

**Tabel 2. Faktor Eksternal Bank Sampah Matahari**

No	Faktor Eksternal/EFAS	Bobot	Nilai	Skor
	Peluang ( <i>Opportunity</i> )			
1	Pemerintah memberi wadah kepada lingkungan masyarakat dalam pengelolaan Bank Sampah	0,1	4	0,4
2	Implikasi Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 14 Tahun 2021 mengenai Pengelolaan Sampah pada Bank Sampah	0,1	4	0,4
3	Mengembangkan ketrampilan <i>Recycle</i> (mendaur ulang) sampah dari para pengelola dan anggota Bank Sampah	0,1	5	0,5
4	Penggunaan sarana dan prasarana yang efisien terhadap pelayanan Bank Sampah	0,1	4	0,4
5	Peningkatan pengetahuan masyarakat tentang Bank Sampah semakin meningkat	0,1	5	0,5
<b>Jumlah Nilai Peluang</b>				2,2
<b>Ancaman (<i>Threats</i>)</b>				
1	Indikasi korupsi dana keanggotaan	0,1	1	0,1
2	Program Bank Sampah yang tidak berjalan dengan baik	0,1	2	0,2
3	Adanya perbedaan yang signifikan terhadap pembelian sampah petugas dengan pengepul sampah	0,1	4	0,4
4	Kurangnya pengetahuan sumber daya manusia masyarakat terhadap	0,1	4	0,4

# ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI KELURAHAN TANGGUNG3 KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR

	pentingnya pengelolaan Bank Sampah			
5	Tidak adanya dukungan pemerintah kota tentang Bank Sampah	0,1	2	0,2
<b>Jumlah Nilai Ancaman</b>				1,3
<b>Jumlah Nilai Peluang-Jumlah Nilai Ancaman</b>				0,9

Sumber: Data diolah, 2023

Dari hasil perhitungan mulai faktor internal maupun faktor eksternal pada paparan di atas menunjukkan bahwa faktor kekuatan dari pelayaann publik Bank Sampah Matahari bernilai 2,2, faktor kelemahannya bernilai 1,2. Sedangkan faktor peluangnya bernilai 2,2, faktor ancamannya bernilai 1,3.

Langkah berikutnya yaitu membuat matriks SWOT yang dilakukan dalam menganalisis lebih lanjut mengenai strategi apa saja yang dapat diperoleh dan dijadikan sebagai pedoman di dalam penetapan perencanaan strategisnya. Pengidentifikasian ini mempergunakan matriks SWOT yang terdapat dari empat komponen. Tiap-tiap komponennya akan menciptakan strategi yakni strategi OS, strategi TS, strategi OW serta strategi TO. Dari hasil penelitian ini yang dapat dipergunakan dalam merumuskan berbagai alternatif strategi pelayanan publik Bank Sampah. Rumusan dari strategis yang telah ditentukan diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Strategi *Opportunities Strenght* (OS)

Strategi OS yang didasarkan pada faktor peluang dan faktor kekuatan yang dimiliki oleh Bank Sampah Matahari dalam memberikan layanannya. Terdapat (dua) strategi yang dapat dilaksanakan yaitu strategi pertama, penggunaan sarana dan prasarana dalam pelayanan Bank Sampah berdasarkan SOP yang ditingkatkan. Diharapkan dengan ditingkatkannya penggunaan sarana dan prasarana yang mendukung terlaksananya pelayanan publik Bank Sampah Matahari dapat berjalan lebih baik lagi. Strategi kedua yaitu respon masyarakat yang positif dan ikut serta program Bank Sampah untuk memperoleh pengetahuan pengelolaan sampah terus ditingkatkan. Respon yang baik dan bersifat positif menjadi faktor yang penting untuk

masyarakat mendapatkan manfaat baginya dalam pengembangan kemampuan pengetahuan masyarakat mengenai pengelolaan sampah yang dapat dilakukan.

## 2. Strategi *Threat Strength* (TS)

Strategi TS dibuat berdasarkan pada faktor ancaman dan faktor kekuatan yang dipunyai oleh Bank Sampah Matahari dalam memberikan pelayanannya mengenai sampah. Ada (dua) strategi yang dapat dilakukan, antara lain yaitu strategi pertama, pengadaan program berkala dalam pengembangan ketrampilan *Recycle* (mendaur ulang) sampah dari para pengelola dan anggota Bank Sampah. Dengan adanya program pelatihan pengembangan ketrampilan pengelolaan sampah secara berkala diharapkan dapat membantu masyarakat untuk dapat mengelola sendiri sampah yang ada menjadi memiliki manfaat yang menghasilkan dan memiliki nilai untuk dapat dijual yang pada tujuan akhir memberikan kegunaan lebih untuk masyarakat. Strategi yang kedua yaitu Pengadaan alat bantu atau dukungan inovasi teknologi dalam peningkatan pengetahuan masyarakat tentang Bank Sampah. Peralatan teknologi yang canggih diperlukan dalam pengembangan pengelolaan sampah agar dapat dengan cepat dalam proses pengelolaannya.

## 3. Strategi *Opportunities Weakness* (OW)

Dalam strategi OW ini didasarkan pada faktor-faktor baik faktor peluang maupun faktor peluang dan faktor kelemahan. Terdapat (tiga) strategi pada strategi *opportunities weakness* ini, diantaranya sebagai berikut: Strategi pertama yaitu program Bank Sampah harus memiliki kesesuaian dengan ukuran patokan pelayanan yang jelas. Dalam pelayanan pada warga umum mengenai pengelolaan sampah, Bank Sampah harus mempunyai dan dilakukan berdasarkan standar pelayanan yang sudah ditentukan supaya sedapat mungkin bisa berjalan dengan baik dan lancar. Strategi kedua yaitu mencegah terjadinya indikasi korupsi dana Bank Sampah dengan memastikan pelayanan penerimaan pembayaran kepada anggota Bank Sampah Matahari. Korupsi harus dihindari dan dicegah agar pelayanan kepada masyarakat mengenai pengelolaan sampah ini dapat dilaksanakan secara baik. Selanjutnya strategi yang ketiga adalah meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia masyarakat terhadap pentingnya pengelolaan Bank Sampah melalui keikutsertaan dalam program Bank Sampah. Pengetahuan yang cukup dan memadai dari masyarakat dapat mendukung peningkatan layanan pengelolaan sampah.

# ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI KELURAHAN TANGGUNG3 KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR

## 4. Strategi *Threat Opportunities* (TO)

Strategi ini merupakan kiat yang bertujuan untuk bertahan dengan cara mengurangi ancaman dengan memanfaatkan peluang yang ada di Bank Sampah Matahari tersebut. Strategi yang dapat dilaksanakan terdapat (dua) strategi, antara lain yaitu strategi pertama, petugas pelayanan Bank Sampah harus mampu dapat mengidentifikasi keluhan para anggota dengan cepat dan tanggap sampai program Bank Sampah dapat terlaksana sebaik-baiknya. Strategi yang kedua yaitu meningkatkan komunikasi antara pengelola dengan anggota Bank Sampah serta pengepul sampah. Komunikasi dilakukan dengan baik memberikan keuntungan yang besar dalam proses pelayanan tentang cara proses kelola sampah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berlandaskan hasil dari penelitian yang dilaksanakan pada Bank Sampah Matahari di Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar mengenai pelayanan perihal pengelolaan sampah yang dilakukannya, maka disimpulkan antara lain sebagai berikut:

1. Secara umum pelayanan kepada masyarakat dari Bank Sampah Matahari di Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar sudah berjalan, akan tetapi masih ditemui hambatan-hambatan yang harus diselesaikan. Oleh karena itulah maka perlu adanya strategi pemberian layanan pada masyarakat yang sepadan dengan ukuran dari patokan pelayanan publik yang baik.
2. Kekuatan Bank Sampah Matahari Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dalam memberikan layanan adalah semua aktivitas pelayanan administrasi dan keuangan berdasarkan SOP.
3. Kelemahan yang dimiliki oleh Bank Sampah Matahari Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar antara lain kurang dapatnya petugas dalam mengidentifikasi keluhan para anggota Bank Sampah tersebut secara cepat dan tanggap, kurangnya petugas di dalam menggunakan alat bantu teknologi, kurangnya komunikasi antara pengelola dengan anggota Bank Sampah, serta kurangnya perhatian pelayanan kepada lansia atau orang yang berkebutuhan khusus.

4. Peluang dalam pelayanan publik Bank Sampah Matahari Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yaitu pemberian pelatihan dan pengembangan ketrampilan masyarakat dalam mendaur ulang sampah atau *recycle*, penggunaan sarana dan prasarana yang efisien mengenai pelayanan Bank Sampah.
5. Ancaman yang dihadapi oleh Bank Sampah Matahari Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dalam memberikan pelayanan yaitu masih rawannya terdapatnya indikasi korupsi dana keanggotaan pada Bank Sampah Matahari, terlihat perbedaan yang besar diantara pembelian sampah oleh petugas Bank Sampah dengan pengepul sampah, dan tidak adanya dukungan pemerintah tentang Bank Sampah.
6. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai Bank Sampah agar supaya dapat ditingkatkan membutuhkan adanya strategi yang dapat ditempuh dengan mengkolaborasikan antara kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) melalui strategi analisis SWOT.

### **Saran**

Berdasar kepada uraian simpulan tersebut di atas, maka dapat direkomendasikan saran dan masukan yang dapat diharapkan dapat membantu pihak pengelola Bank Sampah Matahari Kelurahan Tanggung Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar sebagai berikut:

1. Pemberian sosialisasi dan pelatihan yang rutin atau berkala untuk mengajak masyarakat mengenal dan mengelola sampah yang dapat memiliki nilai jual ekonomi dan ramah lingkungan.
2. Penambahan dan peningkatan penggunaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kepada masyarakat dari Bank Sampah Matahari yang mengikuti perkembangan teknologi.
3. Menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik antara pengelola Bank Sampah Matahari, pengepul sampah, masyarakat, bahkan juga dengan Pemerintah Daerah.

### **DAFTAR REFERENSI**

A.S Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.  
Hal : 13-18

# ANALISIS STRATEGI PELAYANAN BANK SAMPAH DI KELURAHAN TANGGUNG3 KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLITAR

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung; Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara. Hal 88
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 243
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah.
- Undang Subana, *Manfaat Pengelolaan Sampah Terpadu*, (Surakarta: CV. Aryhaeko Sinergi Persada, 2014), lml. 14
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta; Andi.
- Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman & Leonargd L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York; The Free Press.