



## STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMILAHAN SAMPAH DI KOTA MAKASSAR (STUDI PADA BSU ASOKA V MAKASSAR)

Mul Khaeri Ikram <sup>1</sup>, Eka Wahyuni <sup>2</sup>, Monica Ayu <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Musamus, 60302749, Indonesia

<sup>2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa, 90231, Indonesia

### Abstract

Permasalahan sampah di Indonesia menjadi topik utama yang sampai saat ini membutuhkan berbagai solusi untuk menganganinya. Berbagai macam program kemudian dibuat sebagai langkah alternatif untuk meminimalisir masalah persampahan, salah satunya Bank Sampah. Keberadaan Bank Sampah menjadi tugas bagi para kelompok pelayanan publik agar dapat memberikan peran yang maksimal untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi strategi oleh lembaga pelayanan publik dalam pengelolaan sampah di Kota Makassar, khususnya BSU Asoka V. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus yang bermaksud mendeskripsikan hasil penelitian dan berusaha menemukan gambaran menyeluruh mengenai suatu keadaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi strategi oleh lembaga pelayanan publik dalam pengelolaan sampah sudah berjalan dengan baik dengan melibatkan berbagai pihak dari pemerintah, kelompok masyarakat, dan swasta. Keberadaan inovasi dalam mengelola sampah dan respon terhadap kebutuhan serta upaya meningkatkan partisipasi masyarakat untuk peduli lingkungan oleh lembaga pelayanan publik membawa hasil melalui peningkatan jumlah bank sampah yang dibangun serta nasabah bank sampah. Namun tentu saja mempertahankan konsistensi dan menanamkan mindset masyarakat untuk mengelola sampah perlu dijaga bahkan ditingkatkan untuk menjaga eksistensi keberadaan program Bank sampah.

**Keywords:** Bank Sampah, Strategi, Pelayanan Publik

### Abstrak

The waste problem in Indonesia is a major topic that until now requires various solutions to deal with it. Various programs were then made as an alternative step to minimize the waste problem, one of which is the Waste Bank. The existence of the Waste Bank is a task for public service groups in order to provide a maximum role to achieve the expected goals. This study aims to find out how the process of implementing strategies by public service institutions in waste management in Makassar City, especially BSU Asoka V. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. By using a case study approach that intends to describe the results of the research and try to find a comprehensive picture of a situation. The results of this study show that the implementation of strategies by public service institutions in waste management has been running well by involving various parties from the government, community groups, and the private sector. The existence of innovations in waste management and response to needs and efforts to increase community participation to care for the environment by public service institutions has brought results through an increase in the number of waste banks fostered and waste bank customers. But of course, maintaining consistency and instilling a community mindset to manage waste needs to be maintained and even improved to maintain the existence of the Waste Bank program.

**Kata Kunci:** Waste Bank, Strategy, Public Services

## 1. Pengantar

Pelayanan Publik merupakan sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Dalam kamus bahasa Indonesia setidaknya pelayanan publik memiliki makna yaitu cara melayani, usaha melayani kebutuhan seseorang dengan memperoleh sebuah imbalan, serta kemudahan yang diberikan dalam sebuah proses jasa.

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik merupakan hal yang penting. Salah satu bentuk tindakan yang perlu dilakukan adalah memberikan respon hingga pelayanan maksimal kepada program yang menggait partisipasi masyarakat. Masalah lingkungan merupakan salah satu topik yang melibatkan masyarakat.

Di Indonesia sendiri masalah lingkungan merupakan hal yang hingga saat ini masih menjadi topik utama yang menarik banyak perhatian masyarakat. Dalam setiap hari yaitu 0,7 kg per hari dengan jumlah sampah nasional 175.999 ton per hari dan menurut Lingkungan Hidup dan Kehutanan menjadi masalah besar bagi keberlangsungan lingkungan jika tidak dapat diatasi atau diantisipasi. Hal ini tentunya menjadi tugas dan masalah yang perlu dievaluasi oleh pemerintah hingga menjadi ancaman bagi kehidupan masyarakat, Maka dari itu kehadiran Bank Sampah dianggap sebuah solusi untuk upaya membantu penanganan pelayanan persampahan masyarakat di kehidupan sehari-hari

Bank Sampah merupakan salah satu program strategi dari pemerintah dalam menangani permasalahan sampah yang ada di lingkungan, yang telah terdapat dalam Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan/kegiatan 3R yaitu kegiatan mengurangi sampah (reduce), guna kembali sampah (reuse), dan daur ulang kembali sampah (recycle) melalui Bank Sampah. Keberadaan program bank sampah merupakan salah satu program yang sifatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian pemerintah memberikan pengaruh positif bagi kehidupan masyarakat dengan sebuah program yang berhubungan langsung pada aktifitas masyarakat. Sehingga keberadaan program ini menjadi salah satu tindakan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan umum. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-4) bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Miliki Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka dari itu keberadaan program bank sampah kemudian tersebar di berbagai wilayah Indonesia sejak tahun 2011 atau 2012, salah satunya adalah Makassar yang kemudian melibatkan berbagai sektor dari pemerintah, swasta, hingga masyarakat sebagai pelopor utama. Keberadaan Bank Sampah menjadi kuat dengan terbitnya Peraturan Walikota Makassar no 126 tahun 2016 tentang Unit Pelaksana Teknis yang mengatur tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bank Sampah Pada Dinas Lingkungan Hidup.

Menurut data Bank Sampah Pusat Makassar, jumlah Bank Sampah Unit Makassar hingga akhir tahun 2022 sekitar 969 unit dan aktif sekitar 525 unit. Bank Sampah tersebut tersebar di 12 Kecamatan. Keberadaan program Bank Sampah di berbagai kecamatan juga tidak terlepas dari Peraturan Walikota Makassar Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan.

Dari 525 Bank Sampah aktif tersebut pastinya terdapat beberapa Bank Sampah yang memiliki kinerja baik atau berprestasi. Salah satu bank sampah terbaik bahkan memperoleh beberapa penghargaan adalah BSU Asoka V yang juga di tahun 2003 berhasil memperoleh penghargaan bank sampah terbaik 2023. Penghargaan ini diberikan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) pada penyelenggaraan Festival Peduli Sampah Nasional (FPSN) pada bulan Juni 2023 di Jakarta.

Keberhasilan Bank Sampah Unit Asoka V di antara ratusan Bank Sampah Unit Makassar lainnya dalam melaksanakan program Bank Sampah tidak terlepas dari strategi yang diterapkan dan bentuk pelayanan yang diberikan. Strategi dalam sebuah kebijakan adalah rencana berskala besar dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan kondisi persaingan untuk mencapai tujuan (Pearce II & Robinson. 2008:2).

Menarik kemudian jika proses implementasi strategi pengelolaan sampah di Bank Sampah Unit Asoka dilihat dari sisi pelayanan publik. Bagaimana kemudian pelayanan yang diberikan oleh setiap stakeholder memberikan respon dan berperan dalam keberhasilan pelaksanaan bank sampah di lingkungan BSU Asoka V. Seperti diutarakan oleh Kasmir (2006:34) bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah ketika berhasil menerapkan unsur-unsur seperti tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggungjawab kepada setiap nasabah mulai awal hingga akhir, mampu melayani secara

cepat dan tepat, mampu melakukan komunikasi, memberikan jaminan, memberikan pengetahuan dan kemampuan baik, berusaha memenuhi kebutuhan nasabah, dan memberikan kepercayaan kepada nasabah,.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana kemudian implementasi strategi yang dilakukan lembaga pelayanan publik dalam pemilahan sampah di BSU Asoka yang merupakan salah satu bank sampah kota Makassar yang kemudian dapat dicoba untuk diterapkan oleh bank sampah unit lain dan menjadi landasan bagi stakeholder yang berperan dalam pelaksanaan program bank sampah untuk menjalankan perannya sebagai pihak pelayanan publik.

## **2. Kajian Literatur/Kerangka Teori**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diartikan sama dengan pelayanan publik dari terjemahan public service. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna uanh dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Mahmudi (2007:128) juga mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenis (2015:26) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam kamus Bahasa Indonesia juga menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi orang.

Dalam aturan perundang-undangan, pelayanan publik juga didefinisikan secara pribadi. Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai denga

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,. Selain itu dalam Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) juga mendefinisikan pelayanan umum atau publik adalah kegiatan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atau nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat. Dalam proses implementasinya, setidaknya terdapat lima indikator pelayanan publik menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) yaitu:

Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya, manusia dan sumber daya lainnya.

Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Empathy yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan mereka yang memiliki kedudukan sebagai instansi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk aktifitas pelayanan publik. Dalam UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik setidaknya penyelenggara memiliki hak:

Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya

Melakukan kerjasama

Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik

Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Menolah permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Selain itu pada pasal 25 UU NO.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, juga memberikan kewajiban penyelenggara sebagai berikut:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan public
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public
- 8) Memberikan pertanggung jawaban terdapat pelayanan yang diselenggarakan
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- 10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan public
- 11) Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atau posisi atau jabatan
- 12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah.

### **Strategi Pengelolaan**

Kata strategi memiliki beberapa macam makna dan arti. Kata strategi berasal dari kata “strategos” dalam bahasa Yunani, merupakan gabungan dari kata “stratos” yang berarti militer dan “ag” yang berarti memimpin. Pada awalnya strategi merupakan hal yang lumrah dalam dunia militer menghadapi peperangan untuk mengalahkan musuh. Berbeda dengan organisasi bisnis atau organisasi publik, organisasi pemerintahan tidak memiliki keleluasaan secara tajam untuk membedakan posisi antar pemangku kepentingan (stake holder). Hingga dapat dikatakan bahwa tidak ada satupun stake holder yang memiliki posisi yang dominan dalam organisasi pemerintahan. Karena pada dasarnya organisasi pemerintahan memiliki ketergantungan yang tinggi akan tetapi relatif merata pada hampir semua stake holder yang ada.

Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dalam sebuah organisasi, strategi menentukan arah langkah suatu pengembangan organisasi tersebut dalam menentukan strategi yang kompetitif. Adapun strategi dibuat untuk menentukan langkah yang tepat dalam penyelesaian masalah yang sedang dihadapi. Strategi yang dibuat tentunya harus diimplementasikan dalam penyelesaian masalah sehingga tolak ukur strategi akan dapat diukur dari implementasinya.

Strategi merupakan landasan awal bagi sebuah organisasi dan elemen-elemen di dalamnya untuk menyusun langkah-langkah atau tindakan-tindakan dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penyusunan strategi harus memperhatikan tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Selain itu, suatu organisasi harus mampu berinteraksi dengan lingkungan dimana strategi tersebut akan dilaksanakan, sehingga strategi tersebut tidak bertentangan dengan keadaan lingkungan yang ada. Strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya, di mana strategi harus mampu meresponi organisasi terhadap pilihan kebijakan yang akan diambil. Itu sebabnya suatu strategi mempunyai skema untuk mencapai sasaran apa yang akan dituju jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan (Supriatna, 2018:34-35).

Strategi merupakan suatu rangkaian kebijakan atau tindakan yang dilakukan terus menerus oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu berdasarkan peluang-peluang dan ancaman-ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta sumber daya dan kemampuan internal yang dimiliki. Strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Strategi juga merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.

Dari uraian di atas bahwa didalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Jadi perencanaan strategis penting untuk memperoleh keunggulan bersaing dan memiliki produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan dukungan yang optimal dari sumber daya yang ada.

Menurut beberapa pendapat di atas, dapat diartikan bahwa strategi merupakan rencana yang disusun oleh manajemen puncak (Top Management) untuk mencapai tujuan yang diinginkan, rencana ini bisa meliputi tujuan, kebijakan, dan tindakan yang harus dilakukan

oleh suatu organisasi untuk mempertahankan dan menguatkan eksistensi organisasi dan mampu memenangkan persaingan di luar, namun yang terpenting bagi perusahaan atau organisasi harus memiliki keunggulan kompetitif untuk meningkatkan daya saing.

### **Bank Sampah Di Indonesia**

Bank Sampah adalah suatu sistem pengelolaan sampah kering yang dilakukan secara bersama-sama. Mendorong masyarakat untuk berperan serta aktif di dalamnya. Sistem ini akan memilah, mengumpulkan dan menyalurkan sampah bernilai ekonomi pada pasar sehingga masyarakat mendapat keuntungan ekonomi dari menabung sampah tersebut. Semua kegiatan dalam sistem Bank Sampah dilakukan dari, oleh dan untuk masyarakat, bahkan Bank Sampah sendiri bisa juga memberikan manfaat ekonomi untuk masyarakat. Dalam proses pemilahan, persyaratan ini mendorong masyarakat untuk memisahkan dan mengelompokkan sampah sesuai jenis. Jadi Bank Sampah akan menciptakan budaya dan pola pikir baru agar masyarakat mau memilah sampah dalam mengurangi timbunan sampah.

Bank Sampah menurut Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup RI nomor 13 Tahun 2012 adalah tempat pemilihan dan pengumpulan sampah yang dapat didaur ulang dan digunakan ulang yang memiliki nilai ekonomis. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa Bank Sampah adalah salah satu lembaga yang bergerak dibidang ekonomi yang mana alat transaksinya adalah sampah. Sistem yang dipakai sama dengan sistem bank pada umumnya yaitu menabung. Bedanya kalau bank menggunakan uang sebagai alat utamanya transaksi dan Bank Sampah lebih fokus kepada pengelolaan sampah.

Strategi nasional kebijakan penanganan sampah melalui program 3R adalah: pengurangan sampah, penanganan sampah, pemanfaatan sampah, peningkatan kapasitas pengelolaan, dan pengembangan kerja sama. Sedangkan UU No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah mengatakan bahwa pengelolaan sampah rumah tangga, terdiri dari pengurangan sampah dan penanganan sampah. Pengurangan sampah yang dimaksud, meliputi: pembatasan timbulan sampah, daur ulang sampah dan pemanfaatan kembali sampah.

Tujuan utama pendirian Bank Sampah adalah untuk membantu menangani pengolahan sampah di Indonesia. Tujuan selanjutnya adalah untuk menyadarkan masyarakat akan lingkungan yang sehat, rapi, dan bersih. Bank Sampah juga didirikan untuk mengubah sampah menjadi sesuatu yang lebih berguna dalam masyarakat, misalnya untuk kerajinan dan pupuk yang memiliki nilai ekonomis.

Bank Sampah memiliki beberapa manfaat bagi manusia dan lingkungan hidup, seperti membuat lingkungan lebih bersih, menyadarkan masyarakat akan pentingnya kebersihan,

dan membuat sampah menjadi barang ekonomis. Manfaat lain Bank Sampah untuk masyarakat adalah dapat menambah penghasilan masyarakat karena saat mereka menukarkan sampah mereka akan mendapatkan imbalan berupa uang yang dikumpulkan dalam rekening yang mereka miliki.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah serta Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 mengamanatkan perlunya perubahan paradigma yang mendasar dalam pengelolaan sampah yaitu dari paradigma kumpul-angkut-buang, menjadi pengolahan yang bertumpu pada pengurangan sampah dan penanganan sampah. Paradigma pengelolaan sampah yang bertumpu pada pendekatan akhir sudah saatnya ditinggalkan dan diganti dengan paradigma baru. Paradigma yang menganggap sampah sebagai sumber daya yang mempunyai nilai ekonomis dan dapat dimanfaatkan, misalnya, untuk energi, kompos, pupuk, dan bahan baku industri.

Pengelolaan sampah dapat dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif. Dimulai dari hulu, yaitu sejak suatu produk yang berpotensi menjadi sampah belum dihasilkan. Kegiatan pengurangan sampah bertujuan agar seluruh lapisan masyarakat, baik pemerintah, dunia usaha, maupun masyarakat luas; melaksanakan kegiatan pembatasan timbulan sampah, daur ulang dan pemanfaatan kembali sampah atau yang lebih dikenal dengan sebutan Reduce, Reuse dan Recycle (3R) melalui upaya-upaya cerdas, efisien dan terprogram. Meskipun demikian, kegiatan 3R ini masih menghadapi kendala utama, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat untuk memilah sampah. Sebagai salah satu solusi untuk mengatasi masalah tersebut, Kementerian Lingkungan Hidup melakukan upaya pengembangan Bank Sampah.

Kegiatan ini bersifat social engineering yang mengajarkan masyarakat untuk memilah sampah, sekaligus menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam pengolahan sampah secara bijak. Harapannya akan dapat mengurangi jumlah sampah yang diangkut ke TPA. Pembangunan Bank Sampah ini merupakan momentum awal dalam membina kesadaran kolektif masyarakat untuk mulai memilah, mendaur-ulang, dan memanfaatkan sampah. Hal ini penting, karena sampah mempunyai nilai jual dan pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan dapat menjadi budaya baru Indonesia.

Peran Bank Sampah menjadi penting dengan terbitnya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga. PP tersebut mengatur tentang kewajiban produsen untuk melakukan kegiatan 3R dengan cara menghasilkan produk yang menggunakan kemasan yang mudah diurai oleh

proses alam; yang menimbulkan sampah sesedikit mungkin; menggunakan bahan baku produksi yang dapat didaur ulang dan diguna ulang; dan/atau menarik kembali sampah dari produk dan kemasan produk untuk didaur ulang dan diguna ulang. Dengan adanya Bank Sampah, maka produsen dapat melakukan kerja sama dengan Bank Sampah yang ada agar dapat mengolah sampah dari produk yang dihasilkannya sesuai dengan amanat PP tersebut.

Pada umumnya sistem Bank Sampah hampir sama dengan jual beli, karena sampah ditukarkan dengan bentuk uang, hanya saja uang tersebut tidak dapat langsung diterima. Uang yang diterima itu jumlahnya tergantung kepada berat timbangan sampah yang disetorkan kepada bank sampah. dari hasil timbangan tersebut, pihak bank baru menentukan berapa jumlah yang harus diberikan.

### **3. Metode Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang pada hakikatnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2013: 1) serta suatu inkuisi empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas antara fenomena dan konteks tak nampak dengan tegas dan dimana multisumber bukti dimanfaatkan (Yin (2013:18). Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yang bermaksud mendeskripsikan hasil penelitian dan berusaha menemukan gambaran menyeluruh mengenai suatu keadaan.

### **4. Hasil dan Pembahasan**

#### **4.1 Strategi**

Implementasi strategi adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur atau mekanisme. Proses tersebut mungkin meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur dan atau sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan.

Dari segi implementasi strategi Bank Sampah Unit Asoka V telah melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara maksimal. Hal tersebut dilakukan dengan memaksimalkan fungsi perencanaan sampai pelaksanaan program oleh masing-masing fungsi-fungsi pokok dalam organisasi sesuai dengan kondisi kerja masing-masing.

Dalam teori pelayanan publik menurut Moenis (2015:26) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Perwujudan kewajiban dalam artian adanya kegiatan yang dilandaskan atas pemenuhan tugas dan tujuan yang telah ditentukan. Penentuan tujuan organisasi merupakan suatu komponen yang terpenting dalam pelaksanaan manajemen strategi. Strategi merupakan keseluruhan tindakan yang ditetapkan sebagai aturan dan direncanakan oleh suatu organisasi. Tentunya dalam proses manajemen strategi untuk mencapai suatu tujuan yang baik perlu melakukan tindakan-tindakan. Maka dari itu dari hasil penelitian, peneliti memperoleh beberapa tindakan bentuk pelayanan dalam implementasi strategi pengelolaan bank sampah Asoka V, antara lain :

### **Sosialisasi**

Sosialisasi menjadi salah satu hal yang penting untuk mengenalkan program Bank Sampah kepada masyarakat, sehingga membuat Bank Sampah dikenali dan diminati masyarakat. Menyampaikan ilmu kepada masyarakat, memperkenalkan terkait Bank Sampah agar masyarakat memahami dan mendukung program Bank Sampah ini dengan menjadi nasabah. Sosialisasi yang dilakukan. Fokus sosialisasi yang dilakukan pengelola Bank Sampah Unit Asoka V antara lain :

- Sosialisasi di Masyarakat

Proses sosialisasi di kalangan Masyarakat menjadi hal pertama yang dilakukan pengelola Bank Sampah Unit Asoka V, sehingga Masyarakat menjadi peduli dan tertarik untuk berpartisipasi dalam pengolahan sampah.

- Sosialisasi di Sekolah

Kegiatan yang dilakukan oleh pengelola Bank Sampah Unit Asoka V selanjutnya adalah sosialisasi di lingkungan sekolah. Sebelumnya pada bulan Maret 2023 penulis pernah mengikuti kegiatan Bosowa School Green Festival, yang mana pada saat itu pak Faisal selaku Direktur BSU Asoka V juga turut hadir sebagai pembicara. Sosialisasi seperti ini juga bukan tanpa hasil, BSU Asoka V telah berhasil membina Bank Sampah Sekolah di SD Pertiwi yang diberi nama BSS Gemas yang saat ini juga turut serta aktif melakukan

pemilahan sampah. BSS Gemas sendiri sudah memiliki 30 nasabah didampingi oleh motivator kecamatan setempat dari Dinas Lingkungan Hidup.

- Sosialisasi di Forum Diskusi Lingkungan

Dalam berbagai upaya mengubah paradigam ini, hal pertama yang dilakukan adalah menekankan partisipasi Masyarakat sebagai salah satu indikator keberhasilannya. Semakin tinggi tingkat partisipasi Masyarakat semakin besar pula harapan akan keberhasilan program Bank Sampah tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, pengelola Bank Sampah Unit Asoka V menyadari bahwa sosialisasi dan edukasi harus terus dilakukan tanpa memandang batas wilayah. Hal ini lah yang menjadi motivasi pengelola Bank Sampah Unit Asoka V dalam hal ini Pak Faisal selaku Direktur BSU Asoka V sendiri untuk terjun langsung mengedukasi berbagai kalangan Masyarakat.

Sosialisasi yang dilakukan juga mengikutsertakan berbagai pihak, antara lain: Pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup dan Yayasan Peduli Negeri selaku pendamping dan motivator, Lurah Jongaya sebagai Pembina, serta masyarakat setempat. Melihat keterobatan berbagai aktor dalam proses pelayanan publik melalui aktifitas sosialisasi bank sampah menjadi kunci pengembangann pengeloaan sampah di Kota Makassar khususnya lingkup wilayah BSU Asoka V. Kegiatan sosialisasi tersebut menjadi salah satu bukti bahwa terdapat peran berbagai pihak untuk mewujudkan keinginan masyarakat atau kelompok tertentu. Maka dari itu pelayanan diberikan untuk meenuhi kebutuhannya

Sosialisasi juga merupakan modal utama untuk meningkatkan jumlah nasabah BSU Asoka V. bertambah atau berkurangnya nasabah juga akan mempengaruhi keberlangsungan kinerja Bank Sampah Unit kedepannya. Melihat kebutuhan masyarakat atau pihak-pihak untuk memperoleh pembinaan dan sosialisasi, maka BSU bersama pemerintah memberikan pelayanan dan juga respon. Seperti dari hasil penelitiaasn di atas memperlihatkan bentuk pelayanan melalui edukasi membuahkan hasil yang baik, terbentuknya bank sampah unit tambahan hingga meningaktkan aprtipasi masyarakat dan juga nasabah. Khusus di BSU Asoka V saat ini setidaknya memiliki nasabah sebanyak 90 orang yang aktif.

Berdasarkan dengan penemuan tersebut, peneliti menganalisa bahwa bisa dikatakan sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Sampah Unit Asoka V sudah optimal, meskipun tidak ada penambahan jumlah nasabah secara signifikan namun Pak Faisal masih terus membuka kesempatan bagi pihak swasta yang ingin bekerja sama untuk sarana edukasi. Selain itu juga mendukung pernyataan teroi Gibson bahwa Sosialisasi adalah merupakan proses

memperkenalkan sebuah sistem pada seseorang dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksi. Selain itu berkaitan dengan Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) juga mendefinisikan pelayanan umum atau publik adalah kegiatan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat. Keberadaan kegiatan sosialisasi dengan memunculkan 90 nasabah aktif menjadi bukti ada timbal balik yang diperoleh. Hal ini juga ditambah dengan keberadaan beberapa Bank Sampah Unit dan Bank Sampah Sekolah yang mulai aktif melakukan kegiatan pemilahan sampah setelah dibina oleh Bank Sampah Unit Asoka V.

### **Produk Bank Sampah**

Bank Sampah Unit Asoka V sendiri selain menerapkan sistem mengurangi (reduce) juga aktif melakukan produk daur ulang. Jadi Bank Sampah Unit Asoka V tidak hanya menjual kembali sampah yang sudah terkumpul setelah dipilah jenisnya.

Pengurus Bank Sampah Unit Asoka V sadar bahwa butuh inovasi lain untuk membuat Masyarakat benar-benar merasakan manfaat pemilahan sampah ini, salah satunya adalah produk daur ulang ini. Dengan mengajarkan pembuatan kerajinan tangan hasil dari sampah, maka Masyarakat memiliki satu lagi keahlian yang akan berguna di masa depan. Hal ini tentu saja menjadi win-win solution, selain mengurangi volume sampah yang masuk ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Masyarakat juga bisa mengasah kreativitasnya yang dapat berguna di kemudian hari.

Inovasi lainnya yang dilakukan Bank Sampah Unit Asoka V adalah Kerjasama yang dijalani dengan Pegadaian, sehingga muncullah program “Memilah Sampah Menabung Emas”. Hasil dari kerjasama ini juga meningkatkan kemandirian Bank Sampah Unit Asoka V misalnya dalam hal pendanaan dan pembiayaan operasional BSU Asoka V sendiri. Tak bisa dipungkiri segala kegiatan yang dilakukan oleh Bank Sampah Unit Asoka V tentu saja membutuhkan pendanaan. Ketersediaan dana dalam sebuah program menjadi salah satu hal yang paling penting untuk meningkatkan kelancaran kegiatan/aktivitas Bank Sampah unit.

Berdasarkan dengan wawancara dan penemuan lain selama penelitian, peneliti menganalisa bahwa untuk mendukung program Bank Sampah dan menerapkan sistem 3R secara utuh, tak bisa dipungkiri bahwa menghasilkan produk daur ulang salah satunya dapat menjamin keberlangsungan dari Bank Sampah Unit Asoka V itu sendiri. Dalam terori Moenis (2015:26) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

sekolompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Dalam UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik jelas telah dipaapkan kewajiban dan hak pelayanan publik yaitu memiliki hak untuk seperti memberikan pelayanan serta kerjasama dan memastikan melakukan kewajiban untuk memberikan pelayanan berkualitas serta berpartisipasi aktif harus diterapkan. Adanya kegiatan pelatihan yang diberikan kepada masyarakat hingga inovasi pembayaran sampah nasabah dengan berkolaborasi bersama pihak swasta (pegadaian) melalui program tukar sampah menjadi emas emas adalah salah satu bukti bahwa implementasi strategi pengelolaan sampah di BSU Asoka V juga mendukung ketetapan hak dan kewajiban sebagai pelayan publik. Tentu saja inovasi atau kreativitas tersebut dengan melibatkan berbagai unsur stakeholder atas dasar ketentuan hukum dan aturan yang sudah diterapkan.

### **Pelayanan**

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir 2010). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Sesuai dengan salah satu misi Bank Sampah Unit Asoka V, yaitu melayani masyarakat dengan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dapat dilihat bahwa Bank Sampah Unit Asoka V juga mengedepankan perihal pelayanan ini sendiri.

Berdasarkan dari hasil wawancara hingga pengamatan yang dilakukan, peneliti memperoleh bahwa kebutuhan pihak nasabah selaku konsumen yang terpenuhi akan memberikan kesan sendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik maka nasabah ataupun pihak yang ingin bekerjasama akan merasa puas. Maka demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik nasabah ataupun lembaga lain untuk mencoba program Bank Sampah. Aktivitas seperti penimbangan, pencatatan dapat dilakukan nasabah dengan mendatangi kantor BSU Asoka V atau bisa juga dilakukan penjemputan di rumah nasabah, namun seringkali nasabah akan mendatangi langsung kantor BSU Asoka V. Terkait pemberian modal terhadap nasabah, pengelola Bank Sampah Unit menganggap ini hanyalah sebuah bantuan kecil sebagai upaya simbiosis mutualisme, yang mana dalam hal ini Bank Sampah Unit

Asoka V membutuhkan nasabah untuk keberlangsungan aktivitas di Bank Sampah Unit Asoka V itu sendiri.

Berdasarkan dengan berbagai penjelasan indikator diatas terkait implementasi strategi, peneliti menilai jika Asoka V menerapkan hal yang baik. Menarik jika melihat berbagai tindakan yang dilakukan pihak Bank Sampah Unit Asoka V dalam mengimplementasikan strategi yang diterapkan. Implementasi strategi ini tidak akan berjalan tanpa andil dari berbagai pihak, baik itu Dinas Lingkungan Hidup, Bank Sampah Pusat, Bank Sampah Unit Asoka V, serta masyarakat selaku nasabah. Strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya, di mana strategi harus mampu meresponi organisasi terhadap pilihan kebijakan yang akan diambil. Itu sebabnya suatu strategi mempunyai skema untuk mencapai sasaran apa yang akan dituju jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan (Supriatna, 2018:34-35).

Kegiatan pelayanan publik yang diterapkan dengan dengan bekerjasama yang berkesinambungan, tentu saja akan memberikan dampak yang besar terhadap penyelesaian masalah persampahan di Kota Makassar. Penanggulangan masalah sampah ini tidak hanya dibebankan pada satu instansi saja, tapi perlu juga bantuan dari pihak-pihak lain terutama pihak swasta. Masyarakat pun diharapkan ikut serta aktif dalam mengatasi masalah sampah ini. Hal inilah yang kemudian meletakkan ssi pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya harus melibatkan pihak pemeritnah saja. Seperti intiny dari berbagai teori yang peneliti paparkan bahwa pelayanan publik ada aktifiats memberikan repon dan mengayomi yang dilakukan oleh serbagai unsur kelompok yang diakui oleh perundang-undangan dan didasari pada visi dan tujuan yang sama.

Implementasi Strategi yang dirumuskan dalam beberapa program sosialisasi dan Kerjasama dengan sektor swasta seperti Pegadaian merupakan inovasi dalam menciptakan eksistensi Bank Sampah yang lebih baik. Selain itu, Implementasi Strategi pada Bank Sampah Asoka V ini telah dibuktikan dengan meraih penghargaan sebagai Bank Sampah Terbaik Nasional pada event Festival Peduli Sampah Nasional oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan dimana Bank Sampah Asoka V ini berhasil memberi terobosan baru dalam roda ekonomi Masyarakat bahwa sampah dapat bernilai ekonomis.

## **5. Kesimpulan**

Implementasi Strategi yang dirumuskan dalam beberapa program sosialisasi dan Kerjasama dengan sektor swasta seperti Pegadaian merupakan bentuk bahwa keberadaan

pelayanan publik dengan melibatkan berbagai sektor berjalan pada aktifitas pengelolaan sampah di Kota Makassar. Kreatifitas dan inovasi dalam proses implementasi strategi pelayanan publik tersebut setidaknya berhasil menciptakan eksistensi Bank Sampah yang lebih baik. Implementasi Strategi pada Bank Sampah Asoka V ini telah dibuktikan dengan meraih penghargaan sebagai Bank Sampah Terbaik Nasional pada *event* Festival Peduli Sampah Nasional oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan dimana Bank Sampah Asoka V ini berhasil memberi terobosan baru dalam roda ekonomi Masyarakat bahwa sampah dapat bernilai ekonomis.

## 6. Referensi

- [1] Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Dadjah ada University Press. Yogyakarta.
- [2] Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Kencana Prenada Meduia Group. Jakarta .
- [3] Moleong, J Lexy. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- [4] Pearce II, John A dan Robinson Richard B. Jr. 2008. Manajemen Strategis.. Selemba Empat.Jakarta.
- [5] Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- [6] Rudi, Hartono. 2008. Penanganan dan Pengolahan Sampah. Jakarta:Penebar Swadaya.
- [7] Sadu Wasistiono. 2001. Manajemen Pemerintah Daerah. Alqa Print. Bandung.
- [8] Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- [9] Sugiyono, 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- [10] Utami, Eka. 201. Sistem Bank Sampah dan 10 Kisah Sukses. Jakarta: Yayasan Unilever Indonesia.

## PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

UU Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.

UU Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Reduce, Reuse, dan Recycle Melalui Bank Sampah.

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang PELAYANAN PUBLIK

Peraturan Pemerintah No 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.

Peraturan Walikota Makassar No. 3 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan.

Peraturan Daerah Kota Makassar No 4 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Sampah.

Peraturan Walikota Makassar No 126 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bank Sampah pada Dinas Lingkungan Hidup.