

## Evaluasi Kinerja Bank Sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan Kota Batu

Puspita Dwi Apriliyanti<sup>1</sup>, Soemarno<sup>2</sup>, Christia Meidiana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Pengelolaan Sumber Daya Lingkungan, Universitas Brawijaya

<sup>2</sup>Jurusan Tanah, Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya

<sup>3</sup>Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kondisi eksisting dan kinerja bank sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan Kota Batu atas pelayanannya terhadap nasabah dilihat dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Data dan informasi dikumpulkan dari nasabah bank sampah dan SKPD terkait yang terdiri dari Kantor Lingkungan Hidup Kota Batu, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Batu, perangkat Desa Pesanggrahan serta kader lingkungan Desa Pesanggrahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 5 variabel memiliki tingkat kepuasan > 1 yaitu spesifikasi keterpilahhan sampah, proses pendaftaran nasabah, jenis keanggotaan, meja *teller* dan bunga tabungan. Sedangkan variabel yang dianggap belum memuaskan oleh nasabah atau memiliki tingkat kepuasan < 1 yaitu keberagaman jenis sampah, meja penimbangan, meja *customer service*, ketersediaan sarana dan prasarana pengolahan sampah anorganik, harga jual sampah, tabungan nasabah, simpan pinjam dan bagi hasil tabungan. Semua stakeholder menyetujui pentingnya keberadaan bank sampah sebagai lembaga pengolah sampah anorganik, sehingga diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan bank sampah sehingga memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah. Rekomendasi yang diusulkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu (1) menambah keberagaman sampah yang diterima, (2) peningkatan pelayanan pada administrasi, (3) penyediaan sarana dan prasarana pengolahan sampah anorganik, (4) peningkatan harga beli sampah, (5) peningkatan pengelolaan keuangan seperti tabungan, simpan pinjam dan bagi hasil

**Kata kunci:** aspek pengelolaan sampah, bank sampah, kepuasan nasabah

### Abstracts

This study was conducted to analyze the existing condition and performance of Kartini Mandiri waste bank in Pesanggrahan village Batu City for his services to clients seen from the level of satisfaction and the level of interest. Data and information collected from the waste bank customers and related SKPD consisting of Batu City Environment Office, Office of Human Settlements and Spatial Stone Town, Pesanggrahan Village aparats and the environment cadre. The results showed that there are five variables have the satisfaction level > 1 ie waste specifications, customer registration process, the type of membership, teller desks and interest savings. While the variables that are considered unsatisfactory by the customer or has a satisfaction rate <1 is the diversity of types of waste, weighing tables, desk customer service, availability of facilities and infrastructure inorganic waste processing, the selling price of waste, saving customers, savings and profit sharing savings. All stakeholders agreed the importance of the waste bank as an institution of inorganic waste processing, so that the necessary efforts to improve waste bank services so as to give maximum satisfaction to customers. Recommendations are proposed to increase customer satisfaction, namely (1) adds to the diversity of waste received, (2) improving services in administration, (3) provision of facilities and infrastructure for processing of inorganic waste, (4) an increase in the purchase price of waste, (5) improvement of financial management such as savings, savings and profit sharing

**Keywords:** customers satisfaction, waste bank, waste management aspects

### PENDAHULUAN

Desa Pesanggrahan Kota Batu merupakan salah satu desa di Kota Batu yang menjadi pemenang dalam Program Berseri Propinsi Jawa Timur Tahun 2014 dan 2015.

Dalam program ini, salah satu titik berat penilaian adalah kemandirian dalam pengelolaan sampah skala desa. Titik berat pengelolaan sampah terletak pada pengolahan sampah anorganik melalui bank sampah Kartini Mandiri yang telah berdiri sejak tahun 2011 yang merupakan bank sampah pertama yang berdiri di Kota Batu.

Bank Sampah Kartini Mandiri, saat ini memiliki jumlah nasabah 400 orang dengan omzet per bulan mencapai Rp. 3.500.000 dengan

Alamat Korespondensi Penulis:

**Puspita Dwi Apriliyanti**

Email : puspitadwi@gmail.com

Alamat : Kantor Lingkungan Hidup Kota Batu

Jl. Imam Bonjol No. 59 Kota Batu

jumlah sampah terolah mencapai 350 kg per bulan. Jumlah ini terus berkembang seiring dengan perkembangan jumlah nasabah dan omzet yang dihasilkan terutama dengan bergabungnya berbagai instansi Pemerintah menjadi nasabah di bank sampah Kartini Mandiri tersebut.

Bank sampah adalah tempat pemilahan dan pengumpulan sampah yang dapat didaur ulang dan/ atau diguna ulang yang memiliki nilai ekonomi [1]. Sebagai lembaga pengelola sampah, bank sampah tumbuh seiring dengan kebutuhan masyarakat akan lingkungan yang bersih dan sehat serta memiliki keunggulan nilai ekonomi. Bank sampah menawarkan sebuah sistem perbankan dengan sampah sebagai objek nilai tukar, transaksi di dalam bank sampah juga disejajarkan dengan transaksi di bidang perbankan, yang meliputi penyimpanan uang (tabungan), penarikan uang, penyimpan pinjaman dan pembagian hasil [2].

Sebagai bank sampah pelopor di Kota Batu, bank sampah Kartini Mandiri menjadi percontohan yang difasilitasi dan dibina oleh Kantor Lingkungan Hidup Kota Batu sebagai instansi Pemerintah yang menitikberatkan pada pengelolaan sampah mulai di sumber sebelum masuk ke Tempat Pengolahan Akhir (TPA) Kota Batu. Sebagai bank sampah percontohan, beberapa aspek terus dibina dan dikembangkan dalam upaya peningkatan kinerja dan pelayanan bank sampah terhadap nasabah. Aspek teknis, aspek ekonomi, aspek lingkungan, aspek peran serta masyarakat, aspek kelembagaan dan aspek kebijakan menjadi aspek utama pembinaan dan pengembangan bank sampah [3]. Dengan pembinaan dan pengembangan beberapa aspek pengelolaan sampah, diharapkan kinerja dan pelayanan bank sampah terhadap nasabah mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kondisi eksisting pengelolaan sampah di bank sampah Kartini Mandiri dari aspek teknis, aspek ekonomi, aspek lingkungan, aspek kelembagaan, aspek kebijakan dan aspek peran serta. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan bank sampah terhadap kepuasan nasabah. Kinerja dan pelayanan bank sampah terhadap nasabah perlu dinilai dengan menggunakan standar penilaian sesuai peraturan perundang-undangan sehingga dapat diketahui posisi kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank sampah [4]. Dari hasil penilaian ini akan menjadi rekomendasi bagi bank sampah dalam perbaikan pelayanan kepada nasabah. Faktor-

faktor yang dianggap penting dan belum memberikan kepuasan harus ditingkatkan dan faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah memberikan pelayanan yang memuaskan harus tetap dipertahankan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian terhadap evaluasi kinerja pelayanan bank sampah Kartini Mandiri terhadap kepuasan nasabah dilakukan dengan metode *Important Performance Analysis* (IPA), yaitu metode penelitian dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* [5]. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja [6]. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan nasabah bank sampah adalah sebagai berikut :

1. Menghitung kesesuaian dengan rumus

$$TK = \frac{X \text{ (Persepsi)}}{Y \text{ (Kepentingan)}} \times 100\% \\ = \frac{(a \times 5) + (b \times 4) + (c \times 3) + (d \times 2) + (e \times 1)}{(a \times 5) + (b \times 4) + (c \times 3) + (d \times 2) + (e \times 1)} \times 100\%$$

Tingkat kesesuaian digunakan untuk melihat tingkat kepuasan nasabah.

2. Menghitung letak titik variabel pada diagram Kartesius dengan menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

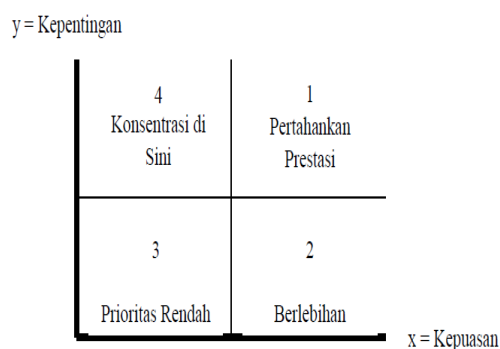
- n : jumlah responden
- X : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan
- Y : Skor rata-rata tingkat kepentingan

1. Menghitung letak perpotongan dua garis tegak lurus pada diagram Kartesius dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Yi}{K}$$

K = Banyaknya variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah

4. Penentuan variabel yang masuk pada ke 4 kuadran yang tersedia pada diagram Kartesius seperti pada gambar berikut :



Gambar 1. Diagram Kartesius

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan menggunakan survei primer dan survei sekunder. Survei primer dilakukan terhadap nasabah bank sampah sedangkan survei sekunder dilakukan terhadap instansi pemerintah dan pihak-pihak terkait terhadap bank sampah Kartini Mandiri. Sampel survei primer menggunakan *random sample* berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, dengan jumlah populasi 400 maka akan menghasilkan sampel 196 responden. Sedangkan untuk survei sekunder menggunakan *purposive sample* yaitu 5 orang yang berkaitan dengan bank sampah Kartini Mandiri, antara lain adalah dari instansi Pemerintah, terdiri dari Kepala Bidang Kebersihan dan Pertamanan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Kepala Seksi Pelayanan Kebersihan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Staf Kantor Lingkungan Hidup dan Ketua bank sampah Kartini Mandiri.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan sampah di Desa Pesanggrahan menganut berbagai pola, sebagian penduduk Desa Pesanggrahan (320 KK) membuang sampahnya di Tempat Pembuangan Sementara (TPS), dengan dibawa sendiri oleh penghasil sampah menuju TPS. Sebagian lagi (840 KK) membuang sampahnya ke Tempat Pengolahan Akhir (TPA) dengan terlebih dahulu diangkut oleh petugas dari Dinas Cipta Karya, PU

dan Tata Ruang. Sebagian yang lain (400 KK) mengolah sampahnya melalui bank sampah Kartini Mandiri. Tabel 1. menunjukkan jumlah KK dengan masing-masing pola pengolahan sampah.

Tabel 1. Pola pengolahan sampah di Desa Pesanggrahan Kota Batu

No.	Pola pengolahan sampah	Jumlah KK
1	Dibuang langsung ke TPST	320
2	Diangkut petugas untuk dibuang ke TPA	840
3	Dipilah dan diolah di bank sampah	400

Sumber : Desa Pesanggrahan, 2015

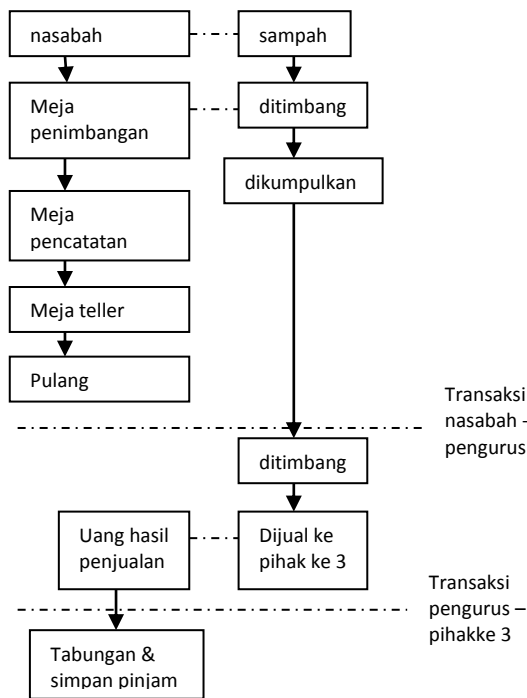
### 1 Aspek Teknis

Aspek teknis pengelolaan sampah anorganik di bank sampah Kartini Mandiri, dimulai dari pewadahan di sumber. Pola pewadahan tergantung pada keikutsertaan pada bank sampah. Pewadahan terpilah antara sampah anorganik dan sampah organik telah dilakukan oleh nasabah bank sampah, sedangkan bagi warga non nasabah, pewadahan masih tercampur.

Proses selanjutnya setelah pewadahan adalah pengumpulan. Pengumpulan dilakukan anggota bank sampah dengan menyeter sampah anorganiknya ke bank sampah yang berlokasi di balai RW 3 Desa Pesanggrahan. Tidak ada armada yang mengangkut dari masing-masing KK untuk proses pengumpulan di bank sampah, anggota bank sampah membawa sendiri sampah anorganiknya dengan berjalan kaki menuju lokasi bank sampah. Sedangkan untuk non anggota bank sampah, terdapat 2 (dua) pola pengumpulan, yang pertama adalah penghasil sampah mengumpulkan sampahnya di TPS yang kemudian diangkut oleh petugas dari Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang menuju TPA. Pola kedua adalah sampah dari masing-masing rumah diambil langsung oleh petugas dari Dinas Pu Cipta Karya dan Tata Ruang. Pola pertama diberlakukan bagi rumah di lokasi sulit dijangkau armada sampah seperti truk dan kendaraan roda 3(tiga) sedangkan pola kedua diberlakukan bagi rumah yang berada di pinggir jalan yang bisa dilalui armada truk dan kendaraan roda 3 (tiga).

Proses selanjutnya di bank sampah adalah penyeteran sampah oleh nasabah. Nasabah datang ke bank sampah kemudian menuju meja pertama yaitu penimbangan

sampah. Setelah dilakukan penimbangan, nasabah akan mendapat catatan yang berisi jumlah sampah yang disetor. Catatan tersebut kemudian dibawa ke meja kedua yang melakukan proses perhitungan harga sampah yang disetor. Pencatatan dilakukan manual di buku besar nasabah oleh pengurus bank sampah. Meja terakhir adalah perhitungan jumlah tabungan tersetor. Bagan alir proses pengolahan sampah di bank sampah ditampilkan pada gambar 2 sedangkan jumlah sampah tertabung selama 3 bulan terakhir ditampilkan pada tabel 2.



Gambar 2. Transaksi sampah pada Bank Sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan Kota Batu

Tabel 2. Jumlah sampah tertabung selama bulan Januari-Maret 2015 pada bank sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan Kota Batu

Jenis sampah	Jumlah (kg)		
	Jan	Feb	Maret
Kertas	51	48	70
Plastik	83	58	75
Kaca	41,5	50,6	53
Besi/logam lainnya	6	8,5	15

Sumber : Bank sampah Kartini Mandiri, Maret 2015

Di dalam manajemen bank sampah, terdapat 2 (dua) transaksi, yaitu antara nasabah dengan pengurus bank sampah dan antara pengurus dengan pengepul. Pada transaksi pertama, sampah dijual oleh nasabah kepada

pengurus dengan harga yang sama dengan transaksi antara pengurus dan pengepul. Dalam hal ini, tidak ada perbedaan harga antara pembelian sampah oleh pengurus dari nasabah dan pembelian sampah oleh pengepul dari pengurus.

Jumlah sampah tertabung mengalami fluktuatif dari segi jumlah pada masing-masing jenis sampah, hal ini dikarenakan adanya penambahan jumlah nasabah, baik dari dalam maupun luar penduduk desa Pesanggrahan. Pada bulan Maret 2015, terjadi peningkatan jumlah sampah jenis kertas yang cukup signifikan, hal ini dikarenakan adanya penyetoran dari pihak PKK Kota Batu yang menjadi nasabah baru di Bank Sampah Kartini Mandiri. Peningkatan jumlah sampah pada masing-masing jenis sampah juga dipengaruhi oleh beberapa hal, baik faktor internal bank sampah maupun faktor eksternal. Faktor internal bank sampah antara lain adalah adanya penambahan jumlah nasabah dan peningkatan pengetahuan nasabah terhadap jenis sampah yang dapat ditabung. Sedangkan faktor eksternal adalah adanya peningkatan jumlah dan jenis sampah yang tidak dihasilkan nasabah namun diambil dan kemudian ditabung oleh nasabah. Sampah seperti ini biasanya dibuang pada tempat sampah di kanan-kiri jalan di sekitar pemukiman warga sehingga nasabah bisa memanfaatkan sampah tersebut untuk ditabung di bank sampah (Bank Sampah Kartini Mandiri, 2015)

## 2 Aspek Ekonomi

Aspek ekonomi di bank sampah meliputi harga beli sampah dari nasabah kepada pengurus bank sampah dan harga beli dari pengurus kepada pengepul serta keuntungan ekonomi dari nasabah bank sampah itu sendiri. Harga beli yang diterapkan oleh pengurus terhadap nasabah dan pengepul kepada pengurus adalah fluktuatif dan tidak ada selisih atau perbedaan harga pada keduanya. Hal ini apabila ditinjau dari segi ekonomi, pengurus mengalami kerugian karena tidak adanya selisih harga penjualan. Operasional bank sampah hanya mengandalkan kepada penjualan buku tabungan bagi nasabah baru dan hasil jasa dari fasilitas simpan pinjam yang ada serta bantuan dari pemerintah. Dengan manajemen kepengurusan bank sampah seperti di atas, bank sampah sangat rentan dalam keberlanjutannya mengingat tidak adanya keuntungan bagi pengurus dan biaya operasional bank sampah tersebut. Dari hasil wawancara kepada ketua bank sampah, kepengurusan bank

sampah tidak mengalami perubahan sejak bank sampah berdiri, yaitu tahun 2011, kepengurusan memang murni berawal dari swadaya masyarakat yang memiliki kepedulian terhadap pencemaran lingkungan terutama dari sampah sehingga memang sejak awal berdiri, bank sampah kartini mandiri memegang prinsip sebagai kegiatan sosial swadaya masyarakat yang menekankan kepada kepedulian dalam pengelolaan sampah. Selain itu, jajaran pengurus mengaku selalu mendapat dukungan dari instansi Pemerintah dalam bentuk sosialisasi, monitoring dan evaluasi sistem manajemen bank sampah, baik dari Kantor Lingkungan Hidup, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang serta PKK Kota Batu yang memang secara sinergi memiliki program pengurangan timbulan sampah anorganik melalui bank sampah di setiap desa. Berikut adalah daftar harga beli sampah oleh pengurus bank sampah yang juga merupakan daftar harga yang sama untuk pembelian sampah oleh pengepul dari pengurus bank sampah.

Dari segi ekonomi, kepengurusan bank sampah banyak mendapat bantuan dari beberapa donatur yang memang memiliki kepedulian dengan bank sampah yang dikenal menjadi tonggak keberadaan bank sampah di Kota Batu ini. Sebagai pemenang Program Desa Berseri Propinsi Jawa Timur tahun 2015 Tingkat Madya, Desa Pesanggrahan mendapat penghargaan berupa bantuan pembinaan dan pengembangan program sebesar Rp. 2.000.000 dan berdasarkan kebijakan Kepala Desa Pesanggrahan, uang pembinaan ini sebagian diberikan kepada bank sampah Kartini Mandiri yang diharapkan menjadi pendorong program kerja dan kegiatan yang telah dan akan ada di dalam bank sampah. Berikut adalah pengumuman melalui media masa tentang keberadaan bank sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan yang menjadi Pemenang Program Desa Berseri Kategori Madya Propinsi Jawa Timur Tahun 2015.

Aspek ekonomi dari bank sampah juga menyangkut omzet hasil penjualan sampah kepada pengepul. Secara keseluruhan, seluruh transaksi penjualan akan dikelola oleh bendahara yang berkedudukan sebagai pengurus bank sampah. Sedangkan tabungan dari setiap nasabah akan dikumpulkan selama 1(satu) tahun dan akan dibagikan menjelang hari Raya Idul Fitri. Kebijakan ini adalah kesepakatan antara pengurus dan nasabah bank sampah secara lisan dan tidak dituangkan dalam surat perjanjian apapun sehingga memang masih memiliki

kelemahan dari sisi hukum. Hasil tabungan nasabah akan disimpan pinjamkan oleh pengurus kepada anggota bank sampah dalam jangka waktu peminjaman selama 5 bulan dan ini berlaku bagi semua jumlah peminjaman. Dalam sistem simpan pinjam ini, peminjam akan dikenakan biaya jasa pinjam sebesar 10% dan diangsur selama 5 bulan sesuai periode pengembalian pinjaman. Hasil dari jasa pinjam akan masuk ke dalam kas bendahara dan akan dibagikan rata kepada seluruh nasabah dan pengurus pada saat pembagian tabungan. Berikut adalah tabel jumlah omzet penjualan bank sampah kepada pengepul selama tahun 2015

Tabel 3. Jumlah omzet bank sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan Kota Batu Periode Januari-Maret 2015

Bulan	Omzet (Rp)
Januari	2.156.000
Pebruari	3.098.000
Maret	3.124.500

Sumber : Bank sampah Kartini Mandiri, Maret 2015

### 3 Aspek Lingkungan

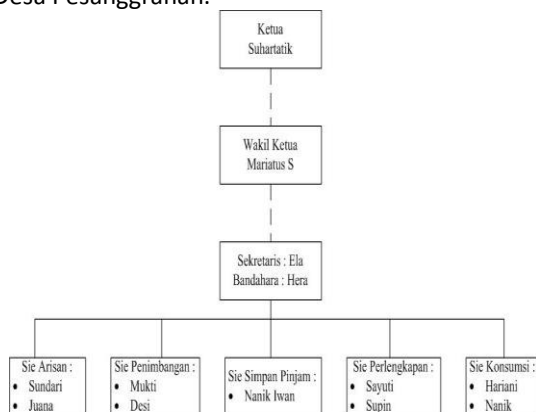
Bank sampah Desa Pesanggrahan berlokasi di dekat pemukiman warga, berada di pinggir jalan sehingga mudah diakses oleh warga sekitar. Bangunan depan adalah gudang bank sampah sedangkan di bagian belakang adalah rumah kompos. Bangunan bank sampah masih merupakan bangunan semi permanen yang terus dilakukan perbaikan. Bangunan ini awalnya adalah balai RW yang kemudian digunakan sebagai bank sampah melalui kesepakatan tidak tertulis antara pihak desa dengan pengurus bank sampah.

Dari hasil kuisioner terhadap 196 anggota bank sampah, sejumlah 17 nasabah menjawab bertempat tinggal di sekitar lokasi bangunan bank sampah. Dari kesemua responden yang menyatakan bertempat tinggal di sekitar bank sampah, 100% nya menyatakan tidak terganggu dengan adanya operasional di bangunan bank sampah tersebut. Ketidak adanya gangguan tersebut baik dari bau, gangguan estetika serta vektor penyakit. Hal ini disebabkan karena bank sampah beroperasi hanya selama 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan, yaitu hari minggu ke -2 dan minggu ke-4 serta 3 (tiga) jam dalam setiap buka, yaitu dari jam 10 pagi sampai dengan jam 1 siang. Alokasi waktu buka yang hanya 3 (tiga) jam tersebut memang merupakan waktu yang dibutuhkan pengurus dalam

melakukan transaksi dengan nasabah, mulai dari penimbangan, pencatatan sampai dengan proses penjualan kepada pengepul. Pengepul pun akan segera mengangkut semua sampah yang dibeli dari pengurus menuju penjualan berikutnya yaitu Bank Sampah Malang (BSM) Kota Malang. Sehingga dengan waktu yang relatif singkat ini, baik nasabah dan masyarakat sekitar lokasi merasa tidak terganggu dengan adanya bank sampah.

#### 4 Aspek Kelembagaan

Bank sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan secara kelembagaan memiliki struktur organisasi, namun kelembagaan bank sampah ini tidak berada di dalam struktur organisasi Pemerintahan Desa Pesanggrahan. Bank sampah Kartini Mandiri sepenuhnya swadaya masyarakat dengan melibatkan perangkat desa seperti ketua RW dan kepala desa sebagai penasehat organisasi. Berikut adalah struktur organisasi bank sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan.



Gambar 3. Struktur Organisasi Bank Sampah KartiniMandiri Desa Pesanggrahan Kota Batu

#### 5 Aspek Kebijakan

Dalam pengelolaan sampah, Desa Pesanggrahan menganut pada kebijakan pengelolaan sampah kota, yaitu penyediaan tempat sampah di masing-masing rumah, pengumpulan sampah di TPS dan pengangkutan sampah menuju TPA. Kebijakan yang diterapkan oleh Desa Pesanggrahan dalam pengurangan timbulan sampah hanya berupa Surat Keputusan (SK) Kepala Desa Pesanggrahan tentang bank sampah Kartini Mandiri di mana didalamnya menyebutkan bahwa dalam upaya pengurangan timbulan sampah anorganik dan dalam upaya pelestarian lingkungan maka perlunya pembentukan bank sampah. Pada awalnya keberadaan kebijakan terkait bank sampah

memang tidak ada, hanya saja oleh Pemerintah dalam hal ini Kantor Lingkungan Hidup, pihak desa Pesanggrahan disarankan untuk membuat SK sebagai bentuk kebijakan Pemerintah Desa terhadap gerakan pengelolaan sampah melalui bank sampah. Sehingga apabila ditelaah SK ini baru ada pada tahun 2012 sedangkan bank sampah Kartini Mandiri telah ada sejak tahun 2011.

#### 6 Aspek Peran Serta

Peran serta masyarakat di dalam bank sampah Desa Pesanggrahandimulai dari penyediaan tempat sampah terpilah di setiap rumah, walaupun tempat sampah terpilah ini masih belum memenuhi standar tempat sampah namun sudah cukup memadai dalam menampung sampah organik maupun anorganik yang dihasilkan. Berikutnya adalah peran serta dalam pemilahan sampah di sumber. Nasabah bank sampah telah melakukan pemilahan sampah di sumber berdasarkan komposisi sampah anorganiknya. Sebagai contoh adalah sampah kertas, nasabah telah dapat memilah antara kertas hvs, kertas buku, kertas majalah, kertas koran dan kertas kardus.

Untuk jumlah nasabah, bank sampah Kartini Mandiri belum terlihat signifikan, hal ini terlihat dari data nasabah dari mulai berdiri yaitu tahun 2011 sampai dengan tahun 2015. Kenaikan jumlah nasabah tertinggi terjadi pada tahun 2013 yang mencapai 60% sedangkan terendah terjadi pada tahun 2015 yang hanya mencapai 20.%. Berikut data jumlah nasabah bank sampah dari tahun 2011 sampai dengan 2015.

Tabel 4. Jumlah nasabah bank sampah Kartini Mandiri DesaPesanggrahanKota Batu

Tahun	Jumlah nasabah	Kenaikan per tahun (%)
2011	34	
2012	79	56,96
2013	198	60
2014	326	39,26
Maret 2015	411	20,68

Sumber : Bank Sampah Kartini Mandiri, 2015

#### Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Menggunakan Important Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini digunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dinilai berdasarkan persepsi nasabah terhadap kinerja bank sampah melalui tingkat kepentingan

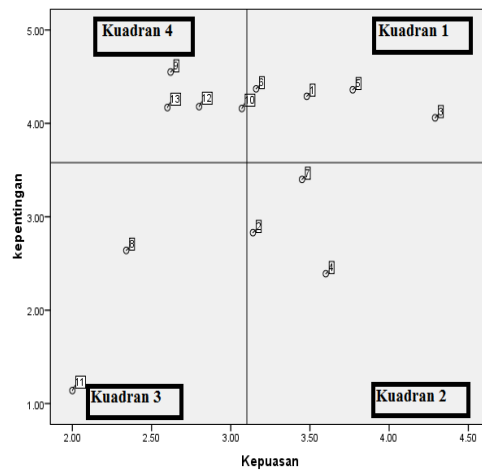
dan kepuasan terhadap kinerja dari variabel yang telah di tentukan. Terdapat 13 variabel yang digunakan(tabel 5) berdasarkan tahap input, proses dan output.

Tabel 5. Variabel *Important Performance Analysis*

Aspek	No	Variabel/Atribut IPA
INPUT	1	Keberagaman jenis sampah
	2	Spesifikasi keterpilahan sampah
	3	Proses pendaftaran nasabah
	4	Jenis keanggotaan
PROSES	5	Meja penimbangan
	6	Meja customer service
	7	Meja teller
	8	Ketersediaan sarana dan prasarana pengelola sampah anorganik
OUTPUT	9	Harga penjualan ke pengepul
	10	Tabungan nasabah
	11	Bunga tabungan
	12	Simpan pinjam
	13	Bagi hasil

Hasil perhitungan tingkat kepuasan dan kepentingan masyarakat terhadap variabel-variabel penilaian kinerja bank sampah dinilai berdasarkan kuisioner IPA yang dilakukan terhadap 196 responden pengguna bank sampah ditampilkan pada tabel 6.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian didapatkan bahwa tingkat kesesuaian persepsi dan kepentingan kinerja bank sampah di Desa Pesanggrahan adalah sebesar 85,61% maka tingkat kesesuaian dianggap tidak sesuai dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja bank sampah masih dibawah standar (belum optimal). Tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 151% pada variabel jenis keanggotaan dan yang terendah adalah sebesar 58% pada variabel harga penjualan ke pengepul (Tabel 6) Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kinerja bank sampah. Letak perpotongan titik ditampilkan pada diagram Kartesius berikut ini:



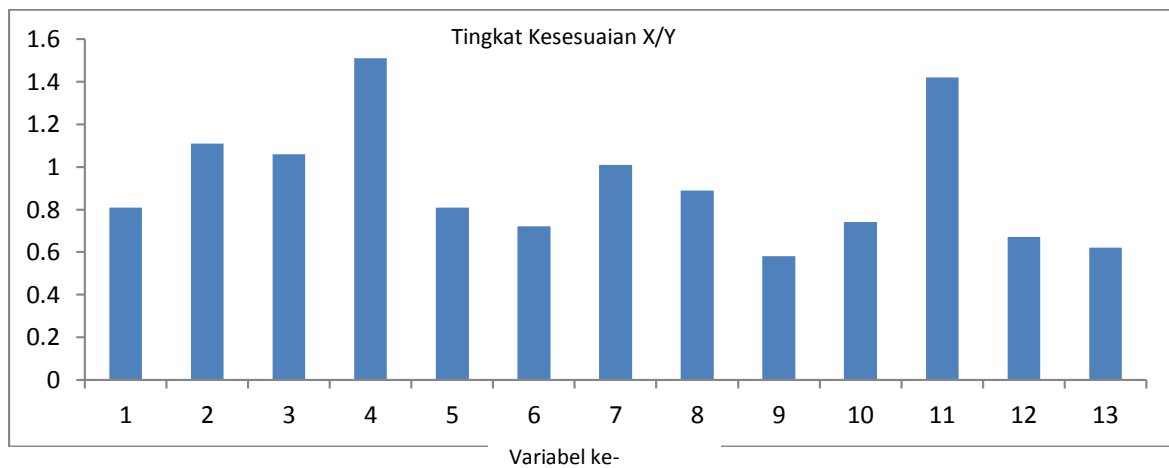
Gambar 4. Diagram Kartesius

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian *Important Performance Analysis*

No	Variabel	Tingkat Kesesuaian	Analisis
1	Spesifikasi keterpilahan sampah	1,11	Nilai kuesesuaian lebih dari 1 sehingga nilai kepuasan lebih tinggi dari kepentingannya maka responden dianggap puas terhadap ke-5 variabel tersebut.
2	Proses pendaftaran nasabah	1,06	
3	Jenis keanggotaan	1,51	
4	Meja teller	1,01	
5	Bunga tabungan	1,42	
6	Keberagaman jenis sampah	0,81	Nilai kesesuaian kurang dari 1 sehingga nilai kepuasan responden lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan variabel-variabel tersebut. Hal ini berarti masyarakat tidak merasa puas terhadap kinerja variabel tersebut.
7	Meja penimbangan	0,81	
8	Meja customer service	0,72	
9	Ketersediaan sarana dan prasarana pengelola sampah anorganik	0,89	
10	Harga penjualan ke pengepul	0,58	
11	Tabungan nasabah	0,74	
12	Simpan pinjam	0,67	
13	Bagi hasil	0,62	
	Rata-rata	0,86	

Tabel 7. Hasil Perhitungan *Important Performance Alanysis*

Variabel ke-	Kepuasan					Total	Kepentingan					Total	X	Y	X/Y
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5				
1	0	14	327	232	110	683	0	6	93	276	465	840	3,48	4,29	0,81
2	0	12	468	136	0	616	2	92	414	12	35	555	3,14	2,83	1,11
3	0	0	63	392	385	840	0	4	171	256	365	796	4,29	4,06	1,06
4	0	12	201	492	0	705	45	78	309	36	0	468	3,60	2,39	1,51
5	0	34	147	368	190	739	0	0	39	188	680	907	3,77	4,63	0,81
6	0	4	483	132	0	619	0	0	99	228	530	857	3,16	4,37	0,72
7	0	10	294	372	0	676	0	0	381	236	50	667	3,45	3,40	1,01
8	0	258	201	0	0	459	0	142	375	0	0	517	2,34	2,64	0,89
9	21	64	429	0	0	514	0	0	48	224	620	892	2,62	4,55	0,58
10	0	0	564	12	25	601	2	2	153	204	455	816	3,07	4,16	0,74
11	31	268	93	0	0	392	129	106	42	0	0	277	2,00	1,41	1,42
12	0	86	450	12	0	548	0	44	78	168	530	820	2,80	4,18	0,67
13	17	98	375	20	0	510	5	28	75	200	510	818	2,60	4,17	0,62
Total						7902						9230	40,32	47,09	0,86



Gambar 6. Diagram Tingkat Kesesuaian

Tabel 8. Hasil Analisa

Kuadran	No	Variabel	Analisis
<b>Kuadran 1 (Pertahankan)</b> : Variabel ini dianggap penting dan memiliki kualitas/kondisi yang sangat baik oleh pengguna ruang publik	1	Spesifikasi keterpilahan sampah	Spesifikasi keterpilahan sampah mempengaruhi kegiatan jual beli bank sampah di Bank Sampah. Responden merasa bahwa spesifikasi keterpilahan sampah sudah sangat baik sehingga responden merasa sangat puas. Para responden juga merasa bahwa variabel ini sangat penting. Pengurus harus mempertahankan kinerja yang sudah baik dan apabila memungkinkan dapat ditingkatkan.
	3	Jenis keanggotaan	Jenis keanggotaan di Bank Sampah mendukung kegiatan Bank Sampah. Menurut responden variabel ini sangat memuaskan dan sangat penting, sehingga kinerjanya harus dipertahankan.
	5	Bunga tabungan	Bunga tabungan adalah salah satu pendorong masyarakat bergabung dengan bank sampah sehingga menjadi variabel yang penting menurut responden. Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius, responden merasa bunga yang diberikan sesuai sehingga responden merasa sangat puas.
	6	Keberagaman jenis sampah	Keberagaman jenis sampah yang diterima oleh Bank Sampah dinilai cukup baik oleh responden sehingga responden merasa sangat puas. Variabel ini adalah variabel yang penting dalam kinerja bank sampah menurut responden sehingga harus dipertahankan.



Kuadran	No	Variabel	Analisis
<b>Kuadran II (Berlebihan)</b> : Variabel ini dianggap kurang penting tetapi memiliki kualitas/kondisi yang baik	2	Proses pendaftaran nasabah	Proses pendaftaran nasabah di Bank Sampah Kota Batu dinilai sangat baik oleh responden sehingga responden merasa sangat puas namun variabel ini dianggap kurang penting. Sehingga variabel ini tidak termasuk dalam variabel yang diutamakan penanganannya.
	4	Meja teller	Ketersediaan dan kinerja meja teller di Bank Sampah dinilai sangat baik oleh responden sehingga responden merasa sangat puas namun variabel ini dianggap kurang penting. Sehingga variabel ini tidak termasuk dalam variabel yang diutamakan penanganannya.
	7	Meja penimbangan	Ketersediaan dan kinerja meja penimbangan di Bank Sampah Kota Batu dinilai sangat baik oleh responden sehingga responden merasa sangat puas namun variabel ini dianggap kurang penting. Sehingga variabel ini tidak termasuk dalam variabel yang diutamakan penanganannya.
<b>Kuadran III (Bukan Prioritas)</b> : Variabel ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, dalam pelaksanaannya juga termasuk kurang penting serta kurang memuaskan karena tingkat kesesuaiannya lebih rendah dari nilai rata-rata (bukan prioritas)	8	Meja customer service	Ketersediaan meja customer service dan kinerjanya dinilai kurang baik oleh responden sehingga responden merasa kurang puas. Responden juga menganggap variabel ini kurang penting sehingga tidak termasuk dalam variabel yang diutamakan penanganannya.
	11	Tabungan nasabah	Program tabungan nasabah di Bank Sampah Kota Batu dinilai kurang baik oleh responden sehingga responden merasa kurang puas. Hal ini juga dianggap tidak terlalu penting, sehingga penanganannya bukanlah prioritas yang utama
<b>Kuadran IV (Prioritas)</b> : Variabel ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan sangat tinggi tetapi tingkat kepuasan rendah (variabel yang diprioritaskan peningkatan kinerja dan fasilitas)	9	Ketersediaan sarana dan prasarana pengelola sampah anorganik	Ketersediaan sarana dan prasarana pengelolaan sampah organik di Bank Sampah dinilai kurang baik oleh responden sehingga responden merasa sangat tidak puas, terlebih hal ini dianggap penting oleh responden. Variabel ketersediaan sarana dan prasarana pengelola sampah anorganik merupakan variabel yang menjadi prioritas perbaikan kinerja bank sampah.
	10	Harga penjualan ke pengepul	Harga penjualan ke pengepul dianggap kurang sesuai oleh pada responden sehingga responden merasa sangat tidak puas, variabel tersebut dianggap sangat penting sehingga perlu diprioritaskan penanganannya agar responden merasa puas.
	12	Simpan pinjam	Sistem simpan pinjam di Bank Sampah Kota Batu dianggap kurang baik oleh responden sehingga responden merasa kurang puas namun hal ini dianggap sangat penting. Perbaikan variabel ini harus dijadikan salah satu prioritas perbaikan.
	13	Bagi hasil	Sistem bagi hasil di Bank Sampah dianggap kurang baik oleh responden sehingga responden merasa kurang puas, namun hal ini dianggap sangat penting. Perbaikan variabel ini harus dijadikan salah satu prioritas perbaikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap kondisi eksisting dan kinerja pelayanan terhadap nasabah oleh bank sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan Kota Batu di Kota Batu disimpulkan bahwa :

- Dari analisa kondisi eksisting, aspek yang perlu mendapat perhatian lebih adalah aspek teknis, aspek ekonomi dan aspek peran serta masyarakat
- Berdasarkan hasil *Important Performance Analysis*, terdapat faktor yang dianggap oleh nasabah telah memuaskan yaitu spesifikasi

keterpilahan sampah, proses pendaftaran nasabah, jenis keanggotaan, meja *teller* dan bunga tabungan. Sedangkan faktor yang dianggap belum memuaskan adalah keberagaman jenis sampah, meja penimbangan, meja *customer service*, ketersediaan sarana dan prasarana pengolah sampah anorganik, harga jual sampah, tabungan nasabah, simpan pinjam dan bagi hasil tabungan.

## Saran

Dari hasil kesimpulan di atas, untuk peningkatan kinerja pelayanan bank sampah

Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan Kota batu disarankan beberapa hal sebagai berikut :

- Diperlukan segera upaya perbaikan pengelolaan bank sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahandengan menambah keberagaman sampah yang diterima, peningkatan pelayanan pada administrasi, penyediaan sarana dan prasarana pengolah sampah anorganik, peningkatan harga beli sampah dan peningkatan pengelolaan keuangan seperti tabungan, simpan pinjam dan bagi hasil tabungan.
- Seluruh stakeholder yang terlibat dalam pengelolaan bank sampah harus memapu menjalin kerjasama yang sinergis untuk menjalankan strategi pengelolaan bank sampah yang telah direkomendasikan.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penelitian ini penulis menyampaikan terimakasih atas dukungan semua pihak khususnya Pemerintah Kota Batu dan Universitas Brwaijaya Malang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. PERMENLH. 2012. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Reduse, Reuse, Recycle melalui Bank Sampah
- [2]. Utami,B.D., N.S.Indrasti dan A.H.Dharmawan. 2008. Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Berbasis Komunitas Teladan dari Komunitas di Sleman dan Jakarta Selatan. *Jurnal Sodaloty*, 2(1): xx.
- [3]. BSN. 1992. Standar Nasional Indonesia (SNI) 19-2454-1992 tentang Tata cara Pengelolaan Teknik Sampah Perkotaan, Badan Standarisasi Nasional. Departemen Pekerjaan Umum, Jakarta
- [4]. Dwiyanto, B.M. 2011. Model peningkatan partisipasi masyarakat dan penguatan sinergi dalam pengelolaan sampah perkotaan. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 12(2): 239-256.
- [5]. Afroz,R., K.Hanaki dan K.Hasegawa-Kurusu. 2009. Willingness to pay for waste management improvement in Dhaka city, Bangladesh. *Journal of Environmental Management*, 90(1): 492-503.
- [6]. Garnett,K. dan T.Cooper. 2014. Effective dialogue: Enhanced public engagement as a legitimising tool for municipal wastemanagement decision-making. *WasteManagement*, 34(12): 2709-2726.
- [7]. *Hernawati,D., C.Saleh dan Suwondo*. 2012. Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah berbasis 3R (reduce, reuse dan recycle) (Studi pada tempat pengelolaan sampah terpadu di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang).*Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1, No.2,hal. 181-187.
- [8]. Umar, I. 2009. Pengelolaan Sampah Secara Terpadu di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Lingkungan Hidup*. Bengkulu.
- [9]. UURI. 2008. UU No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah
- [10]. UURI. 2009. UU No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- [11]. Wintoko, B. 2012, *Panduan Praktis Mendirikan Bank Sampah*. Pustaka Baru Pres, Yogyakarta.
- [12]. PERMENPU. 2006. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 21/PRT/M/2006 tentang Kebijakan dan Strategi Pengelolaan Persampahan
- [13]. PERMENDAGRI. 2010. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Sampah
- [14]. Tchobanoglous,G., H.Theisen dan S.A.Vigil. 1993. *Integrated Solid Waste Management*. McGraw-Hill, USA.
- [15]. Afroz,R., M.M.Masud, R.Akhtar dan J.Bt.Duasa. 2013. Survey and analysis of public knowledge, awareness and willingness to pay in Kuala Lumpur, Malaysia – a case study on household WEEE management. *Journal of Cleaner Production*, 52: 185-193.
- [16]. Sufianti, E. 2011, Perencanaan kolaborasi dalam pengelolaan sampah sebagai upaya pembangunan lingkungan yang berkelanjutan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(3): 8-15.
- [17]. Fiorucci,P., R.Minciardi, M.Robba dan R.Sacile. 2003. Solid wastemanagement in urban areas: Development and application of a decision support system. *Resources, Conservation and Recycling*, 37(4): 301-328.
- [18]. Gomez,G., M.Meneses, L.Ballinas dan F.Castells. 2008. Characterization of urban solid waste in Chihuahua, Mexico. *Waste Management*, 28(12): 2465-2471.
- [19]. Song,Q., Z.Wang dan J.Li. 2012. Residents' behaviors, attitudes, and willingness to pay for recycling e-waste in Macau. *Journal of Environmental Management*, 106: 8-16.