

## EVALUASI PROGRAM BANK SAMPAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KALOSI ALAU KECAMATAN DUA PITUE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

<sup>1)</sup>Norhadijah, <sup>2)</sup>Andi Uceng, <sup>3)</sup>Monalisa Ibrahim

<sup>1),2),3)</sup> Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

<sup>1)</sup>[norhadijah5224@gmail.com](mailto:norhadijah5224@gmail.com) <sup>2)</sup>[andiuceng@yahoo.com](mailto:andiuceng@yahoo.com) <sup>3)</sup>[monalisa2231@gmail.com](mailto:monalisa2231@gmail.com)

\*[norhadijah5224@gmail.com](mailto:norhadijah5224@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan tujuan agar dapat mengetahui evaluasi pada proram bank Sampah terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Desa Kalosi Alau Kec. Dua Pitue, Kab. Sidenreng Rappan serta apakah faktor yang menjadi pengaruh kualitas layanan publik di Kantor Desa Kalosi Alau. Penelitian dilakukan di Kantor Desa Kalosi Alau, Kec. Dua Pitue, Kab. Sidenreng Rappang. Penelitian dilakukan dengan metode pendekatan kuantitatif. Populasi serta sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan pelayanan dalam program KUPAS (Kalosi Alau Pelayanan Berbasis Sampah) di Desa Kalosi Alau yang berjumlah 84 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan kegiatan observasi, wawancara langsung serta pengisian kuisioner dan dokumentasi. Data terkumpul kemudian dianalisis dengan tabel frekuensi dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi program bank Sampah terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang kurang tercapai dengan persentase 60,4 %, Hal ini dilihat dari indikator evaluasi pada efektivitas 60%, Kecukupan 48%, Penerapan 78%, Responsibilitas 66%, dan indikator pada ketetapan adalah 60%. Jika dilihat dari rekapitulasi indikator evaluasi dalam bentuk kecukupan lebih rendah yakni 48% dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat Desa Kalosi Alau dalam pengelolaan sampah dengan diadakannya program KUPAS dan tujuan dari didirikannya bank sampah itu sendiri. Indikator penerapan dikatakan tertinggi 78% karena Warga Desa Kalosi Alau sudah mengenal dan memahami program Bank Sampah KUPAS. Mereka menyadari banyak keuntungan yang akan dihasilkan dari program ini, termasuk terciptanya desa yang nyaman dan bersih dari sampah. Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang mempengaruhi/tercapai dengan persentase 67,2%. Hal ini dilihat dari indikator kualitas pelayanan pada bukti fisik (*tangibles*) 62%, realibilitas (*realibility*) 72%, daya tanggap (*responsiveness*) 70%, jaminan (*assurance*) 58% dan empati (*empaty*) 74%. Akibat kurangnya koordinasi antar lembaga pemerintah di tingkat desa, kualitas pelayanan dalam

bentuk penjaminan jauh lebih rendah, yaitu hanya 58%, terlihat dari rangkuman indikator kualitas pelayanan. Pihak Desa dan Petugas Bank Sampah merupakan pihak yang terlibat dalam kerjasama yang dimaksud. Walaupun indikator empatinya kuat (74%), KUPAS harus diposisikan sebagai entitas pemerintah yang terutama memfasilitasi pemantauan efektivitas Bank Sampah yang dijalankan oleh masyarakat Desa Kalosi Alau.

**Kata Kunci** : *Evaluasi, Pelayanan Publik*

---

---

### **Abstract**

---

---

*The purpose of this study was to evaluate how the garbage bank programme affected level of public service quality in Kalosi Alau Village Office, Kec. Dua Pitue, Kab. Sidenreng Rappang and what factors influence the quality of public services at the Village Office of Kalosi Alau Village. The study was carried out in the Kab. Sidenreng Rappang, Kec. Dua Pitue, and Kalosi Alau Village Office. A quantitative methodology was used to perform the study. The 84 participants in the KUPAS (Kalosi Alau Garbage-Based Services) programme in Kalosi Alau Village who supplied services comprise the population and sample in this study. Direct interviews, questionnaires, and documentation were used to gather data in addition to observational activities. Following data collection, frequency and percentage tables were used to analyse the data.*

*The results showed that the evaluation of the Garbage bank program on the quality of public services at Kalosi Alau Village Office, Dua Pitue District, Sidenreng Rappang Regency was not achieved with a percentage of 60.4%. This can be seen from the evaluation indicators at 60% effectiveness, 48% adequacy, 78% implementation. , Responsibility 66%, and the indicator on the determination is 60%. If seen from the recapitulation of evaluation indicators in the form of adequacy it is lower, namely 48% due to the lack of understanding of the people of Kalosi Alau Village in waste management with the holding of the KUPAS program and the purpose of establishing the waste bank itself. The implementation indicator is said to be the highest at 78% because the people of Kalosi Alau Village already know and understand the KUPAS Garbage Bank program from this program, the community knows that we will feel a lot of benefits, creating a village clean of garbage and a comfortable environment. The quality of public services at the Kalosi Alau Village Office, Dua Pitue District, Sidenreng Rappang Regency affected/achieved with a percentage of 67.2%. This can be seen from the indicators of service quality in tangibles 62%, reliability 72%, responsiveness 70%, assurance 58% and empathy 74%. If seen from the recapitulation of service quality indicators, the quality of service in the form of guarantees is much lower, namely only 58% due to a lack of coordination between government agencies at the village level. The coordination referred to here is the coordination between the Garbage Bank Officer and the Village. While the empathy indicator is high at 74% because it is a driver*

*for increasing and improving institutional performance, the existence of KUPAS needs to be positioned as a government element that plays the main role as a facilitator in overseeing the performance of the Garbage Bank managed by the Kalosi Alau Village community.*

**Keywords:** *Evaluation, Public Service*

## PENDAHULUAN

Sampah menjadi problematika nasional yang dialami oleh hamoir keseluruhan desa yang ada di Indonesia. Hal ini menyebabkan sampah disebut sebagai masalah nasional. Hartono (2008) menjelaskan bahwa Sampah adalah bahan sisa dan telah dibuang tetapi tidak dapat digunakan kembali jika belum ditangani. Itu bisa berasal dari manusia, hewan, atau tumbuhan. Limbah didefinisikan sebagai sumber daya yang tidak memiliki nilai atau tidak dapat digunakan untuk tugas-tugas mendasar atau rutin dalam pembuatan atau penggunaan objek yang dirugikan atau dirugikan selama proses pembuatan, serta bahan surplus atau bahan yang ditolak. (Kementerian Lingkungan Hidup, 2005). Untuk memberikan keuntungan ekonomi, menjaga kesehatan masyarakat, dan menjaga lingkungan, pemerintah harus mengelola secara menyeluruh dan terpadu.

Sejak dini, pengetahuan dan kepedulian lingkungan harus dipraktikkan dalam lingkungan kelompok (komunitas). Masalah sampah merupakan salah satu masalah yang belum ditemukan solusinya oleh pemerintah Indonesia karena semakin parah setiap tahunnya. Pengelolaan sampah memerlukan kehati-hatian dalam prosesnya jika tidak dilakukan dengan benar dan cepat dapat membahayakan lingkungan serta kesehatan manusia dan makhluk hidup lainnya.

Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia No. 14 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Sampah pada Bank Sampah, Bank Sampah merupakan fasilitas yang dibuat demi pengelolaan sampah melalui prinsip 3R (*Reduse, Reuse, dan Recycle*) yang berguna untuk mengedukasi berubahnya sikap dalam mengelola sampah. Melalui hal tersebut, sampah kemudian dibagi menjadi 3 jenis, sebagai berikut :

1. Sampah organik merupakan sampah yang biasanya terurai, seperti sisa makanan, sampah dari rumah, daun-daunan, dan buah-buahan. Penyakit dapat menyebar melalui sampah organik, terutama sisa makanan yang tidak dikelola.
2. Sampah anorganik seperti plastik, logam/besi, pecahan kaca, dan tekstil seringkali tidak dapat terurai. Jenis sampah ini memerlukan waktu yang lama untuk dapat terurai.
3. Limbah berbahaya yang sudah tidak dapat dimanfaatkan lagi, seperti aki, injeksi bekas, dan cairan kimia, disebut sebagai limbah residu.

Pengurangan kuantitas sampah ini dapat ditemukan pada pasal 20 yang meliputi pembatasan tumbunan sampah, daur ulang atau memanfaatkan sampah menjadi hal yang berguna atau 3R (*Reduce, Reuse dan Recycle*). Pengelolaan 3R ini merupakan paradigma terbaru dalam kegiatan mengelola sampah. Hal inipun disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah sejenis Sampah

Rumah tangga. Hal ini sejalan dengan pendapat Suparmoko (2002:211) mengenai Karena memiliki tiga tujuan utama pertama, sebagai sumber bahan baku (sumber daya alam), kedua, sebagai tempat menikmati kelezatan alam, dan ketiga, sebagai tempat menyimpan dan mengelola sampah lingkungan merupakan unsur terpenting yang mempengaruhi kehidupan manusia.

Terlepas dari perkembangan populasi dan ekspansi ekonomi, pengelolaan limbah terus menimbulkan kesulitan yang menantang di sebagian besar komunitas. Apa itu Bank Sampah? Mengesampingkan perannya dalam pengaturan dan pengelolaan lingkungan agar terjaga kebersihannya, program bank sampah juga berperan penting dalam perekonomian masyarakat sekitar. Selain berperan dalam mengatur dan menjaga lingkungan agar tetap terjaga kebersihannya, program bank sampah juga berperan penting dalam perekonomian masyarakat sekitar. Administrasi program perlu dievaluasi untuk membuat keputusan yang akan memajukan program, yang akan meningkatkan kegiatan bank sampah.

Desa Kalosi Alau merupakan satu dari beberapa desa yang sampai saat ini masih mengelola sampah dengan sistem pengumpulan sederhana, selain itu produksi sampah di desa Kalosi Alau selalu mengalami peningkatan setiap harinya. Dengan peningkatan Produksi sampah per hari di desa Kalosi Alau terancam mendapatkan masalah baru mengenai pengelolaan sampah. Salah satu pengelolaan sampah tersebut adalah KUPAS (Kalosi Alau Pelayanan Berbasis Sampah). Dengan sistem barter antara jasa pelayanan desa dengan sampah plastik dari masyarakat.

Program Bank Sampah sudah diterapkan di Kalosi Alau sejak tahun 2016, namun sampah yang lebih digunakan yaitu sampah anorganik. Hal ini menggambarkan betapa sedikitnya pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap program bank sampah. Fakta bahwa begitu banyak orang belum berpartisipasi menunjukkan kurangnya pengetahuan dan minat. Hal ini terlihat dari masih banyaknya individu yang belum mendaftar sebagai pengguna aktif bank sampah KUPAS. (Kalosi Alau Pelayanan Berbasis Sampah).

Adanya Sampah ini membuka lapangan kerja baru bagi masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya. Salah satu bentuk pengelolaan sampah tersebut adalah KUPAS (Kalosi Alau Pelayanan Berbasis Sampah). Sistem barter antara jasa pelayanan Desa dengan sampah plastik dari masyarakat. Sasaran KUPAS adalah masyarakat Desa Kalosi Alau pada umumnya, dan penggunalayanan di kantor Desa secara khusus. Adapun daur ulang sampah plastik dilakukan dengan pemberdayaan masyarakat. KUPAS adalah salah satu kegiatan pemberdayaan masyarakat dengan sistem pengolahan sampah plastik yang menggunakan prinsip dari masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak program bank sampah terhadap tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Kalosi Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang dan mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat pelayanan tersebut. Tujuan tersebut berpedoman pada latar belakang permasalahan yang telah disebutkan di atas. Kecamatan Dua Pitue, Kabupaten Sidenreng Rappang, Kalosi Alau.

Dunn 2000:30 (dalam Widiyaka dkk, 2013) mengklaim bahwa istilah *appraisal*, *rating*, dan *assessment* semua dapat digunakan untuk menggambarkan evaluasi. Fungsi penilaian dapat menawarkan data yang akurat dan dapat

dipercaya tentang kinerja program atau kebijakan untuk menunjukkan seberapa jauh tujuan telah dicapai. Berikut beberapa indikasi atau kriteria penilaian yang dikemukakan oleh Dunn (2000:30):

1. Efektifitas  
mendefinisikan sejauh mana tujuan tertentu telah dicapai, hak dalam hal hasil, dan upaya dalam hal bisnis yang sedang dinilai.
2. Kecukupan  
Kebijakan publik yang memadai dapat didefinisikan sebagai memiliki tujuan yang telah terpenuhi yang telah dirasakan dalam menangani masalah-masalah masyarakat, yaitu sejauh mana hasil memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah.
3. Penerapan  
Dalam kaitannya dengan kebijakan publik, penerapan juga dapat dilihat sebagai keadilan yang dihasilkan dari kebijakan tersebut.
4. Responsibilitas  
Cara lain untuk mendefinisikan tanggung jawab adalah sebagai hasil dari suatu tindakan. William N. Duun menegaskan bahwa penanda tanggung jawab dapat ditemukan pada seberapa baik suatu kebijakan memenuhi tuntutan masyarakat (Dunn, 2000: 437).
5. Ketetapan

Kekuatan hipotesis yang mendasari mendukung tujuan ini disebut sebagai determinasi.

Seperti yang tertuang dalam kesimpulan pernyataan tersebut, "Perbandingan penilaian pelanggan atas kinerja layanan yang mereka terima dan harapan mereka terhadap perusahaan dalam hal memuaskan persyaratan dan keinginan mereka adalah definisi kualitas layanan." menjelaskan bagaimana pelanggan mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima, termasuk hal-hal seperti akurasi. dan gaya penyampaian. Parasuraman (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (Sukmawati,2015) menemukan 10 indikator kualitas pelayanan lalu menyederhanakannya menjadi 5 indikator yaitu: reliabilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

1. Reliabilitas (*realibility*), merupakan keterampilan guna membagikan secara pas serta benar jenis pelayanan yang sudah dijanjikan kepada tamu.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah keinginan untuk membantu klien, memberikan layanan yang cepat (responsif) dan sesuai dengan memberikan informasi yang transparan, daripada membuat mereka menunggu tanpa alasan.
3. Jaminan (*assurance*), terkait dengan jaminan, khususnya kepastian yang diperoleh konsumen dari perilaku pelaku usaha. Keyakinan ini dapat dicapai, misalnya, dengan komunikasi yang efektif, keahlian yang mendalam, dan layanan pelanggan yang menyenangkan.
4. Empati (*empathy*) merupakan ukuran yang membagikan pelayanan yang bersifat "surprise". Suatu yang yang diharapkan pelanggan, seperti itu yang kita bagi kepada mereka.
5. Bukti Fisik (*tangibles*), ialah keterampilan yang dengannya suatu sektor dapat mengiklankan kepada orang luar bahwa sektor itu ada. Tampilan, keterampilan, dan infrastruktur fasilitas industri, serta keadaan lingkungan, dengan jelas menunjukkan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan.

## METODE

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Kalosi Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, Populasi dan sampel dalam penelitian masyarakat yang telah melakukan pelayanan dalam program KUPAS (Kalosi Alau Pelayanan Berbasis Sampah) di Desa Kalosi Alau yang berjumlah 84 orang. Penulis menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Setelah pengumpulan data, tabel frekuensi dan persentase digunakan untuk menganalisis data.

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Indikator evaluasi program bank sampah di Kantor Desa Kalosi Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

Efektifitas ditentukan dari tercapai tidaknya outcome yang diantisipasi oleh masyarakat dalam pelaksanaan bank sampah di desa Kalosi Alau berdasarkan indikator evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini, dilihat pada tabel 4.4 dengan hasil persentase 60% dengan kategori kurang tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa hasil yang diinginkan oleh masyarakat dalam pelaksanaan bank sampah kurang tercapai. Hal ini disebabkan masyarakat di Desa Kalosi Alau enggan memilah sampah karena tidak disosialisasikan atau sadar akan perlunya menghargai sampah sesuai jenis dan nilainya. Dengan dibukanya lapangan kerja dan tambahan pendapatan melalui tabungan di bank sampah, Bank Sampah mengubah cara pandang masyarakat terhadap potensi nilai ekonomi sampah bagi masyarakat. Selain itu, lingkungan yang bersih dan hijau akan dikembangkan untuk membangun masyarakat yang sehat.

Berdasarkan indikator evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini, kecukupan yaitu seberapa jauh yang telah tercapai dapat memecahkan masalah dalam pengelolaan sampah dengan diadakannya program KUPAS di desa Kalosi Alau, pada tabel 4.5 dengan hasil persentase 48% dengan kategori kurang tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa program bank sampah belum sepenuhnya dapat memecahkan masalah dalam pengelolaan sampah dengan diadakannya program KUPAS yang dikategorikan kurang tercapai. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat Desa Kalosi Alau dalam pengelolaan sampah dengan diadakannya program KUPAS dan Tujuan didirikannya bank sampah adalah untuk mengatasi masalah sampah yang selama ini belum tertangani dengan baik. Belajar mengharap orang lain untuk tidak membuang sampah, Ajak warga sekitar untuk memilah sampahnya demi terciptanya suasana yang bersih. Meningkatkan pemanfaatan barang-barang lama melalui peningkatan kesadaran di masyarakat tentang nilai potensinya dan meminimalkan pengeluaran yang boros.

Berdasarkan indikator evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini, penerapan yaitu tentang Distribusi pengeluaran dan imbalan di antara berbagai kelompok individu bisa sama dalam program KUPAS di desa Kalosi Alau, dilihat pada tabel 4.6 dengan hasil persentase 78% dengan kategori tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa Pada program KUPAS

yang termasuk dalam kategori berprestasi, biaya dan manfaat dibagi secara merata ke berbagai kelompok masyarakat. Sebab, dengan diadakannya program ini, kami menyadari banyak keuntungan yang akan dihasilkan dari masyarakat yang menyenangkan dan bebas sampah. Hasil dari pengelolaan sampah juga dapat bernilai ekonomi, yang tentunya menguntungkan banyak pihak. Dengan diperkenalkannya program bank sampah yang lebih efektif dan dukungan masyarakat, Desa Kalosi Alau kemungkinan besar akan menjadi desa terbaik untuk pengelolaan sampah dan pemanfaatan sampah yang menguntungkan secara ekonomi. penilaian studi tersebut, akuntabilitas adalah tentang hasil dari kebijakan yang membentuk preferensi dan nilai kelompok dan mampu meyakinkan mereka tentang manfaat pengelolaan sampah terhadap program KUPAS di desa Kalosi Alau, pada tabel 4.7 dengan hasil persentase 66% dengan kategori tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa hasil kebijakan program KUPAS dapat memuaskan kelompok masyarakat dengan kategori tercapai. Hal ini dikarenakan adanya Program Bank Sampah yang merupakan salah satu inisiatif dari upaya pengelolaan lingkungan Desa Kalosi Alau. Program Bank Sampah menerapkan 3R dalam pengelolaan sampah di tingkat lokal dengan menggunakan analogi uang atau aset yang dapat diselamatkan. Masyarakat gemar memilah sampah karena sudah diajarkan untuk menghargainya menurut jenis dan nilainya. Bank Sampah mengubah persepsi masyarakat bahwa sampah memberikan peluang ekonomi (*economic opportunity*) bagi masyarakat.

Penetapan luaran yang diperoleh sangat membantu dalam pengelolaan sampah dari program KUPAS di desa Kalosi Alau berdasarkan indikator evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini, dilihat pada tabel 4.8 dengan hasil persentase 60% dengan kategori kurang tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat program kupas masih kurang tercapai. Hal ini disebabkan masih banyaknya masyarakat Desa Kalosi Alau yang belum mengetahui langkah-langkah dan keuntungan menggunakan bank sampah. Sebenarnya, bank sampah lebih dari

Menurut indikator sekedar “wadah” sampah siap pakai; itu juga memberikan keuntungan bagi orang yang menyetorkan limbah. Dengan menggunakan metode pengelolaan seperti yang dilakukan di perbankan, bank sampah adalah tempat yang dibuat untuk menyimpan sampah kering atau sampah anorganik. Dengan kata lain, buku tabungan diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini para penabung, yang selanjutnya membuang sampahnya ke bank sampah. Tabungan atas limbah pada akhirnya akan dikonversi menjadi dana yang dapat ditarik oleh deposan.

Berikut tabel hasil rekapitulasi dari variabel indikator evaluasi program bank sampah terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang :

Jika dilihat tabel 4.9 rekapitulasi indikator evaluasi, evaluasi dalam bentuk kecukupan lebih rendah yakni 48%. dibandingkan dengan indikator evaluasi dalam bentuk efektivitas, penerapan, responsibilitas, dan ketetapan. Maka didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 60,4%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “Kurang Tercapai”. Indikator kecukupan lebih rendah dikarenakan

program bank sampah belum sepenuhnya dapat memecahkan masalah dalam pengelolaan sampah dengan diadakannya program KUPAS yang dikategorikan kurang tercapai. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat Desa Kalosi Alau dalam pengelolaan sampah dengan diadakannya program KUPAS dan Tujuan didirikannya bank sampah adalah untuk mengatasi masalah sampah yang selama ini belum tertangani dengan baik. Belajar mengharapkan orang lain untuk tidak membuang sampah, Ajak warga sekitar untuk memilah sampahnya demi terciptanya suasana yang bersih. Meningkatkan pemanfaatan barang-barang lama melalui peningkatan kesadaran di masyarakat tentang nilai potensinya dan meminimalkan pengeluaran yang boros. Sedangkan Indikator penerapan dikatakan tertinggi karena masyarakat Desa Kalosi Alau mengetahui dan memahami program ini. Masyarakat menyadari berbagai manfaat dari program Bank Sampah KUPAS, antara lain terciptanya suasana yang nyaman dan desa yang bersih dari sampah. Hasil dari pengelolaan sampah juga dapat bernilai ekonomi, yang jelas menguntungkan sejumlah pihak. Agar dapat menguntungkan secara ekonomi, Desa Kalosi Alau layak menjadi desa terbaik dalam pengelolaan dan pemanfaatan sampah. Untuk itu, seluruh masyarakat harus dilibatkan dalam pengembangan program bank sampah yang lebih berhasil.

## 2. Indikator kualitas pelayanan di Kantor Desa Kalos Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, bukti fisik adalah ketersediaan fasilitas fisik yang memadai seperti alat timbang sampah, wadah penampungan sampah, buku nasabah bank sampah, dilihat pada tabel 4.10 dengan hasil persentase 62% dengan kategori tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas seperti alat timbang sampah, wadah penampungan sampah, dan buku nasabah bank sampah masuk kategori tercapai. Hal ini agar sampah kering atau sampah anorganik dapat disimpan di fasilitas yang memiliki teknik pengelolaan seperti perbankan, seperti bank sampah KUPAS. Dengan kata lain, masyarakat dalam hal ini deposan menerima buku tabungan dan kemudian menyimpan sampahnya di bank sampah. Tabungan atas limbah pada akhirnya akan dikonversi menjadi dana yang dapat ditarik oleh deposan. Beberapa bank sampah mengisi kembali sampah yang disetor dengan cara selain uang. Selain itu, ada bank sampah yang menerima makanan. Prosesnya sama; limbah yang dihindari kemudian dijumlahkan di buku tabungan dan kemudian dapat ditukar dengan makanan di lain waktu.

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, dan tepat seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.11 dengan persentase 72%, sesuai dengan indikator kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini. dalam kategori tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan dalam program KUPAS masuk kategori tercapai. Hal ini karena efektivitas bank sampah sentral ditentukan oleh kemampuan petugas bank sampah untuk memuaskan pengelola bank sampah unit dengan menawarkan layanan teknis dan administrasi. Ada tiga kriteria yang dapat digunakan untuk

menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sampah Desa Kalosi Alau: jenis pelayanan, pelayanan penjemputan, pelayanan pembayaran, dan pelayanan pendukung.

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, dilihat pada tabel 4.12 dengan hasil persentase 70% dengan kategori tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor desa Kalosi Alau masuk kategori tercapai. Hal ini agar Kepala Desa Kalosi Alau selalu mengetahui perkembangan petugas Bank Sampah. Ini terdiri dari awal operasi penimbangan, pertumbuhan basis klien, jumlah sampah daur ulang yang dibeli, dan penjualan sampah daur ulang ke pemasok. Petugas bank sampah juga mencatat dengan cermat semua tugasnya, termasuk kegiatan penimbangan dan pengelolaan keuangan.

*Assurance* melibatkan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan personel, bebas dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian, sesuai dengan faktor kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini., dilihat pada tabel 4.13 dengan hasil persentase 58% dengan kategori kurang tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan seorang pegawai terkait pelayanan yang diberikan dalam program KUPAS di kantor desa Kalosi Alau masuk kategori kurang tercapai. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kerjasama antara lembaga pemerintah tingkat desa. Koordinasi yang dimaksud adalah antara Desa dengan Petugas Bank Sampah. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, sosialisasi merupakan hal urgent untuk menyebarkan edukasi tentang program Bank Sampah dan menerapkan prinsip 3R untuk meningkatkannya. Petugas Bank Sampah KUPAS berpendapat bahwa desa harus bertugas memberikan sosialisasi dan dukungan, sehingga sampai saat ini belum banyak yang mereka lakukan.

Empati meliputi mampu membangun koneksi dengan mudah, memiliki komunikasi yang efektif, memberikan perhatian individu, dan memahami kebutuhan masyarakat, sesuai dengan indikator kualitas layanan yang dievaluasi dalam penelitian ini, dilihat pada tabel 4.14 dengan hasil persentase 74% dengan kategori tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa sikap seorang pegawai dalam memberikan layanan dalam program KUPAS di kantor desa Kalosi Alau masuk kategori tercapai. Hal ini diperlukan dalam rangka mengembangkan dan memperkuat kinerja kelembagaan karena KUPAS harus dilihat sebagai komponen pemerintah yang utamanya berfungsi sebagai koordinator masyarakat Desa Kalosi Alau yang bertugas menjalankan Bank Sampah Unit.

Jika dilihat tabel 4.15 rekapitulasi indikator kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam bentuk jaminan jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 58% dibandingkan dengan indikator kualitas pelayanan dalam bentuk bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empaty*). Maka didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 74%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator

ini berada pada kategori “Tercapai”. Kurangnya kerjasama antar organisasi pemerintah di tingkat desa menjadi penyebab buruknya indikator keamanan. Koordinasi yang dimaksud adalah antara Desa dengan Petugas Bank Sampah. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, Sosialisasi sangat penting bagi upaya masyarakat untuk mensosialisasikan program Bank Sampah dan menggunakan prinsip 3R agar lebih baik. Petugas Bank Sampah KUPAS berpendapat bahwa desa harus bertugas memberikan sosialisasi dan dukungan, sehingga sampai saat ini belum banyak yang mereka lakukan. KUPAS perlu dibingkai sebagai komponen pemerintah yang tugas utamanya adalah memfasilitasi pengawasan operasional Bank Sampah Unit yang dijalankan oleh lingkungan Desa Kalosi Alau, padahal indikator empatinya tinggi karena menjadi pendorong bagi meningkatkan dan memperbaiki kinerja kelembagaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi program bank Sampah terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang kurang tercapai dengan persentase 60,4 %, Hal ini dilihat dari indikator evaluasi pada efektivitas 60%, Kecukupan 48%, Penerapan 78%, Responsibilitas 66%, dan indikator pada ketetapan adalah 60%. Jika dilihat dari rekapitulasi indikator evaluasi dalam bentuk kecukupan lebih rendah yakni 48% dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat Desa Kalosi Alau dalam pengelolaan sampah dengan diadakannya program KUPAS dan tujuan dari didirikannya bank sampah itu sendiri. Sedangkan Indikator penerapan dikatakan tertinggi 78% karena Warga desa Kalosi Alau sudah mengenal dan memahami program Bank Sampah KUPAS sebagai hasil dari program ini, dan mereka menyadari berbagai keuntungan yang akan dihasilkan dari dusun yang menyenangkan dan bebas sampah. Selain itu, hasil pengelolaan sampah dapat memiliki nilai ekonomis yang tentunya dapat menguntungkan berbagai pihak.
2. Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi Alau Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang mempengaruhi/tercapai dengan persentase 67,2%. Hal ini dilihat dari indikator kualitas pelayanan pada bukti fisik (*tangibles*) 62%, realibilitas (*realibility*) 72%, daya tanggap (*responsiveness*) 70%, jaminan (*assurance*) 58% dan empati (*empaty*) 74%. Jika dilihat dari rekapitulasi indikator kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam bentuk jaminan jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 58% dikarenakan tidak adanya koordinasi kelembagaan di tingkat lokal. Pihak Desa dan Petugas Bank Sampah merupakan pihak yang terlibat dalam kerjasama yang dimaksud. KUPAS harus diposisikan sebagai lembaga pemerintah yang tugas utamanya memfasilitasi evaluasi kinerja Bank Sampah Unit yang dijalankan oleh warga Desa Kalosi Alau. walaupun indikator empatinya tinggi yaitu 74% karena menjadi pendorong bagi meningkatkan dan memperbaiki kinerja kelembagaan.

Berdasarkan hasil tersebut maka penulis bermaksud memberikan saran, sebagai berikut:

1. Pengelola Bank Sampah KUPAS (Pelayanan Berbasis Sampah Kalasi Alau)

selama ini telah mencanangkan beberapa kegiatan yang baik, namun diperlukan sosialisasi yang lebih banyak kepada masyarakat agar kegiatan bank sampah masyarakat dapat terus berkembang dan dapat meningkatkan jumlah nasabah bank sampah, sehingga agar seluruh warga desa Kalosi dapat mengelola sampah dengan benar dan efektif..

2. Pengelola bank sampah perlu lebih terlibat dan mengetahui tentang pengelolaan sampah untuk mendorong dan mengajak masyarakat untuk menggunakan bank sampah KUPAS (Pelayanan Berbasis Sampah Kalosi Alau) ketika pengelola memberikan pelatihan kepada lingkungan.
3. Agar konsumen dan masyarakat umum mengetahui dan memahami pengelolaan sampah yang efektif, mereka harus sering terlibat dalam kegiatan bank KUPAS (Pelayanan Berbasis Sampah Kalosi Alau).

### PENGAKUAN

1. Terimakasih kepada (Andi Feby Febriani dan Umy Kalzum Alimuddin) yang telah bersedia membantu penulis, meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan beliau dan membantu penulis. Tanpa bantuan beliau makanya artikel ini tidak akan selesai tepat pada waktunya.
2. Untuk teman-teman seperjuangan, rekan-rekan mahasiswa/i Jurusan (Administrasi Publik 2019), selama 4 tahun yang telah kita lewati bersama, merupakan kenangan yang tak terlupakan. Ini bukanlah akhir dari perpisahan kita.
3. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulisan artikel ini. Penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin dengan kemampuan yang ada dalam menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan hasil yang sebaik-baiknya. Namun penulis menyadari bahwa artikel ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis sangat menghargai segala kritik dan saran yang membangun.

### REFERENSI

#### E-Book:

- Ahmad, Irdam. 2022. "Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan Bank Sampah Di Propinsi DKI Jakarta." *Jurnal Ilmu Lingkungan* 20(2): 414-26.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*, Yokyakarta. Gava Media
- Alala, Pratama Sandi, and Agus Budiarto. 2020. "Evaluasi Kinerja Bank Sampah " Sekar Arum " Di Perumahan Wilis Indah II, Kelurahan Pojok, Kecamatan Mojojoto, Kota Kediri." *Jurnal Teknologi dan Manajemen* 1(2): 95-102.
- Erlando, Angga, Riris Diana Rachmayanti, Shochrul Rohmatul Ajija, and Muryani Muryani. 2019. "PKM Pendirian Bank Sampah pada Kelompok Ibu Rumah Tangga, Janda dan Lansia di Desa Deketagung, Kecamatan Sugio, Kabupaten Lamongan." *Jurnal Studi Kasus Inovasi Ekonomi* 3(02): 59-70.

- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ghaffar, Zamnurdin Ma'arif Al, Moh Syamsih, Nur Aizidah Widyati, and Catur Wasonowati. 2021. "Pengelolaan Bank Sampah Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Di Desa Banangkah Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan." *jurnal Buletin Pemberdayaan Masyarakat dan Desa* 1(1): 13-19.
- Hamim, Ade, Sani Rismayanti, M Gian Carlos, and Ahmad Hamdan. 2022. "Evaluasi Program Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengelolaan Bank Sampah Di Kota Tasikmalaya." *Lifelong Education Journal* 2(1).
- Hasnita, Evi, and Despa Wildawati. 2019. "Faktor Yang Berhubungan Dengan Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Berbasis Masyarakat Di Kawasan Bank Sampah Hanasty Kota Solok." *Human Care Journal* 4(3): 149-58.
- Ilman, Abdul Hadi, Fitriah Permata Cita, and Fitri Arifa. 2019. "Partisipasi Masyarakat Dalam Program Bank Sampah Di Kabupaten Sumbawa." *Nusantara Journal of Economics* 1(01): 14-27.
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir. 2019. *Stratego dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik/ Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. ed. Qiara Media. Qiara Madia Partner.
- Krismawintari, Ni Putu Dyah. 2020. "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Bank Sampah Desa Lumbung Selemadeg Barat Tabanan Bali." *Sintesa*: 403-10.
- Saputro, Dedy Riyadin, and Siti Zahrotun Nisa. 2021. "Pemanfaatan Bank Sampah sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Masyarakat di Kelurahan Cilacap." *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3(2): 89-103.
- Shahreza, Mirza, Sarwititi Sarwoprasodjo, Hadi Susilo Arifin, and Dwi Retno Hapsari. 2020. "Komunikasi Lingkungan Pengelolaan Sampah Pada Bank Sampah Di Tangerang Selatan." *Jurnal Penelitian Komunikasi* 23(2): 113-28.
- Siregar, Syofian. 2013. *Motede Penelitian Kuantitatif*. Edisi pert. ed. Kencana. Prenada Media Group.
- Solihin, Muhtar Mochamad, Pudji Muljono -, and Dwi Sadono -. 2019. "Partisipasi Ibu Rumah Tangga Dalam Pengelolaan Sampah Melalui Bank Sampah Di Desa Ragajaya, Bojonggede-Bogor Jawa Barat." *Jurnal Ilmu Lingkungan* 17(3): 388-98.
- Sucipto, C.D. (2012). *Teknologi Pengolahan Daur Ulang Sampah*. Yogyakarta: Goysen.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi*. ed. Yuyun Yuniarsih. Afabeta. Jakarta

- Sukmana, Hendra, and Risa Megariska. 2022. "Implementasi Program Pengelolaan Bank Sampah Di Desa Larangan Kecamatan Candi." *Jurnal Nuansa Akademik, Jurnal Pembangunan Masyarakat* 7(2): 251-66.  
<https://jurnal.ucy.ac.id/index.php/nuansaakademik/article/view/1282%0Ahttps://jurnal.ucy.ac.id/index.php/nuansaakademik/article/download/1282/1186>.
- Sumarwan, Ujang .2011. Riset Pemasaran dan Konsumen : Panduan Riset dan Kajian : Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Resiko, PT Penerbit IPB Press, Bogor,
- Suwerda, B. 2012. Bank Sampah Kajian Teori dan Penerapannya. Yogyakarta: Rihama-Rohima.
- Tahyudin, Didi, Mulyanto, and Budi Darmawan. 2019. "Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah Di Bank Sampah Sakura Kelurahan Talang Kelapa Palembang." *jurnal Empirika* 4(1): 33-48.
- Triana, Anisa Putri, and Emenda Sembiring. 2019. "Evaluasi Kinerja Dan Keberlanjutan Program Bank Sampah Sebagai Salah Satu Pendekatan Dalam Pengelolaan Sampah Dengan Konsep 3R." *Jurnal Teknik Lingkungan* 25(1): 15-28.
- Yandra, Fandi Pahreza. 2019. "Pengelolaan Bank Sampah Kota Hijau Daksa dalam meningkatkan Pendapatan Warga Perumahan Palm Hill RT 05 Kota Hijau Kelurahan Sepinggang Balikpapan Selatan," *eJournal Sosiatri – Sosiologi* 7(2): 14-26.

#### **Dokumen Peraturan Perundang-Undangan :**

- Undang- Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman
- Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pedoman Menteri Muatan Rancangan Peraturan daerah Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010 Tentang Tata Cara pembentukan BUMDES

Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 10 Tahun 2007 Tentang Tata cara Pembentukan dan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES).

Peraturan Desa Kalosi Alau Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Sampah

Peraturan Desa Kalosi Alau Nomor 02 Tahun 2016 Tentang Badan Usaha Milik Desa “Bumdes Mujur”

Al-Qur’an Surah Al-Maidah ayat 8 tentang Evaluasi