

INOVASI PROGRAM BANK SAMPAH DALAM RANGKA MEWUJUDKAN KAMPUNG ZERO WASTE DI KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA

Suci Kristanti¹⁾, Eny Haryati²⁾

¹⁾²⁾Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: jnabilaac02@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi bank sampah yang terintegrasi dengan zero waste merupakan program pemilahan dan pengumpulan sampah ke bank sampah. Pada bank sampah umumnya, nasabah mengumpulkan sampah yang telah dipilah untuk ditabung menjadi saldo yang dapat dicairkan menjadi dana. Namun inovasi yang ditawarkan untuk pengelolaan bank sampah terbaru yaitu nasabah dapat menukarkan saldo yang sudah terkumpul dengan produk produk zero waste seperti tas belanja, botol minum, sedotan bambu atau stainless yang telah disediakan oleh bank sampah untuk ditukarkan oleh nasabah. Inisiasi program ini masih dalam bentuk sosialisasi dan upaya pengadvokasian kepada seluruh warga di wilayah kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah Mendiskripsikan dan Menganalisis secara konferhensif tentang Inovasi BankSampah dalam mewujudkan Kelurahan zero waste di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya serta Mendiskripsikan dan Menganalisis secara konferhensif tentang manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Sukolilo setelah dilakukan inovasi program bank sampah Kecamatan Sukolilo dalam rangka mewujudkan Kelurahan zero waste.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dokumentasi dan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Sasaran dalam penelitian ini adalah Polres Kota Batu dan Lembaga terkait, dalam Inovasi Program Bank Sampah Dalam Rangka Mewujudkan Kampung *Zero Waste* Di Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Berdasarkan hasil keseluruhan Kajian tentang permasalahan yang dihadapi dalam menunjukkan bahwa produk inovasi yakni dengan adanya inovasi program bank sampah dapat mengurangi beban petugas kebersihan dan mempermudah dalam menangani sampah yang berserakah seta proses inovasi yakni dalam proses perekrutan pengelola atau pengurus bank sampah benar-benar orang yang peduli dengan lingkungan dan mampu menjalankan inovasi tersebut, Ada beberapa faktor yang mempengaruhi inovasi program bank sampah yaitu terbatasnya sara dan prasarana, yakni terbatasnya sarana dan prasaran karena kurangnya anggaran dari pemerintah, sumber daya manusia yakni masyarakat tergerak dalam menjaga kelestarian lingkungan dengan mengumpulkan sampah sehingga tidak berserakah dan masyarakat dapat menghasilkan uang dari kumpulan sampah tersebut melalui program bank sampah, kualitas inovasi yakni dalam mencapai kualitas inovasi perlu adanya peran pemerintah dan kerja sama masyarakat dalam mengurangi sampah inovasi program bank sampah.

Kata Kunci: Inovasi, Zero Waste, Bank Sampah.

ABSTRACT

The waste bank innovation that is integrated with zero waste is a waste sorting and collection program to the waste bank. In general waste banks, customers collect waste that has been sorted to be saved into a balance that can be cashed into funds. However, the innovation offered for the management of a renewable waste bank is that customers can exchange their collected balances for zero waste products such as shopping bags, drinking bottles, bamboo or stainless straws that have been provided by the waste bank to be exchanged by customers. The initiation of this program is still in the form of outreach and advocacy efforts to all residents in the Sukolilo sub-district, Surabaya City. The purpose of this research is to describe and analyze comprehensively about Garbage Bank Innovation in realizing zero waste Kelurahan in Sukolilo District, Surabaya City and to describe and analyze comprehensively about the benefits felt by the people of Sukolilo Subdistrict after the innovation of the Sukolilo Subdistrict waste bank program in order to realize Zero Kelurahan waste.

This study used a qualitative descriptive research method of documentation and interviews as data collection techniques. The targets in this study were the Batu City Police and related institutions, in the Garbage Bank Program Innovation in the Context of Creating a Zero Waste Village in Sukolilo District, Surabaya.

Based on the overall results, the study of the problems encountered shows that innovative products, namely the innovation of the waste bank program, can reduce the burden on cleaners and make it easier to deal with greedy waste as well as the innovation process, namely in the process of recruiting waste bank managers or administrators who really care. with the environment and being able to carry out these innovations, there are several factors that influence the innovation of the waste bank program, namely limited facilities and infrastructure, namely limited facilities and infrastructure due to a lack of budget from the government, human resources, namely the community is moved in preserving the environment by collecting waste so they are not greedy and the community can make money from this collection of waste through the waste bank program, the quality of innovation, namely in achieving quality innovation, the role of government and community cooperation is needed in reducing waste in the innovation of the waste bank program.

Keywords: Innovation, Zero Waste, Waste Bank

A. LATAR BELAKANG

Penelitian terdahulu Iwan Riswana Strategi Pengembangan Bank Sampah Di Kabupaten Pati, tahun 2018 Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer merupakan data diambil langsung di lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan metode: 1) wawancara dilakukan secara terstruktur dengan panduan wawancara agar diperoleh data kualitatif yang memadai, Tingkat keberlanjutan bank sampah Kabupaten Pati, berada pada angka 60% yang berarti sistem bank sampah dianggap wajar tapi menunjukkan ada ruang yang besar untuk improvement dalam program bank sampahnya. Berdasarkan *stakeholder mapping* terdapat 6 kelompok yang berpengaruh dan berkepentingan terhadap bank sampah yaitu DLH, Pemerintah Desa, nasabah, pengepul, pemulung dan masyarakat. Perlu upaya inovatif dan partisipatif dari pengelola bank sampah untuk mendorong pemerintah desa dan masyarakat untuk mendukung penuh kegiatan bank sampah, selanjutnya penelitian dilakukan oleh Aldi Ahmad Rifai, Tahun 2020 Inisiasi Pembentukan Bank Sampah Berbasis Zero Waste Di Rw 06 Desa Majasetra Kabupaten Bandung, Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Participatory Rural Appraisal (PRA) yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pembangunan di wilayahnya melalui pemetaan masalah dan potensi yang ada. Beberapa kegiatan PRA yang dilakukan adalah survei wilayah dan data sekunder desa, pemetaan sosial,

Focus Group Discussion (FGD), dan sosialisasi inisiasi program, Pelaksanaan kegiatan pengenalan dan pengadvokasian inisiasi program bank sampah berbasis zero waste sebagai salah satu saran pengelolaan sampah yang dapat diterapkan di lingkungan RW 06 berhasil diterapkan. Tanggapan yang didapat dari kegiatan yang telah dilaksanakan pun positif. Namun, dalam upaya keberlanjutan inisiasi program dari persetujuan, perencanaan hingga program dapat terbentuk perlu adanya pendampingan edukasi yang berkelanjutan disertai kerjasama dari seluruh pihak terkait untuk memaksimalkan perencanaan pembentukan program bank sampah berbasis zero waste.

Pengelolaan sampah secara zero waste dalam suatu lingkungan masyarakat agar keberlangsungan pengelolaan terus berjalan melalui meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dapat menggunakan metode pengembangan masyarakat (*community development*). J. Rubin dan S. Rubin (dalam M. Halimah, 2015) mengatakan, upaya pengembangan masyarakat lokal (*local empowering*) melalui kegiatan secara kolektif dari kelompok-kelompok yang terorganisir untuk mengontrol keputusan, proyek, program, dan kebijakan yang mempengaruhi mereka sebagai sebuah komunitas. Model ini digunakan berbagai pendekatan dan teknik kepada masyarakat lokal.

Inovasi bank sampah yang terintegrasi dengan zero waste merupakan program pemilahan dan pengumpulan sampah ke bank sampah. Pada

bank sampah umumnya, nasabah mengumpulkan sampah yang telah dipilah untuk ditabung menjadi saldo yang dapat dicairkan menjadi dana. Namun inovasi yang ditawarkan untuk pengelolaan bank sampah terbarukan yaitu nasabah dapat menukarkan saldo yang sudah terkumpul dengan produk-produk zero waste seperti tas belanja, botol minum, sedotan bambu atau stainless yang telah disediakan oleh bank sampah untuk ditukarkan oleh nasabah. Inisiasi program ini masih dalam bentuk sosialisasi dan upaya pengadvokasian kepada seluruh warga di wilayah kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

Berdasarkan pendahuluan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut: Bagaimana Inovasi Bank Sampah dalam mewujudkan Kelurahan zero waste di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dan Bagaimanakah manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Sukolilo setelah dilakukan inovasi program bank sampah Kecamatan Sukolilo dalam rangka mewujudkan Kelurahan zero waste.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Wyckof (1990) seperti dikutip Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”.

Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan di atas dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama

penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

a. Reliability (Keandalan)

Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

b. Responsiveness (Daya tanggap)

Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

c. Assurance (Jaminan)

Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.

d. Empathy (Empati)

Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

e. Tangible (Bukti langsung)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan. Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu: (Schiffman dan Kanuk, 2008)

a) Keandalan. Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.

b) Responsif. Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.

c) Kompetensi. Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.

d) Aksesibilitas. Meliputi kemudahan untuk dihubungi.

e) Kesopanan. Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan

f) Komunikasi. Berarti membiarkan

konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.

- g) Kredibilitas. Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.
- h) Keamanan. Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.
- i) Empati. Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
- j) Fisik. Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

2. Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan publik dalam pelaksanaan peraturan dan perundang-undangan. Profesionalisme dalam pelayanan publik ini sangat dibutuhkan. Artinya ada akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi pelayanan sehingga etos kerja dan budaya pelayanan merupakan cara dan kiat menciptakan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Menurut Nurmandi (1999) Pelayanan publik mempunyai beberapa ciri yaitu:

- a. Tidak dapat memilih konsumen, artinya setiap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan harus diperlakukan secara baik.
- b. Peranannya dibatasi oleh undang-undang, artinya dalam menjalankan tugas melayani kepentingan masyarakat, tetap ada norma, aturan dan ketentuan yang menjadi batas dan dasar.
- c. Politik menginstitutionalkan konflik, artinya berbagai konflik dan permasalahan yang terjadi sering merupakan dampak

dari politik

- d. Pertanggungjawaban yang kompleks, karena mengatasnamakan negara maka dalam pelayanan publik ada berbagai prosedur yang tetap harus dijalankan
- e. Sangat sering diteliti
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- g. Tujuan atau output sulit diukur atau ditentukan.

3. Pelayanan Umum yang Prima

Pelayanan umum atau pelayanan publik yang prima berarti pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu, hakekat dari pelayanan umum yang prima menurut B. Boediono (1999) adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- b. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang mempunyai prinsip:

- a) Kesederhanaan. Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan publik
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c) Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi. Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan. Proses dan produk pelayanan

- publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f) Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau jabatan yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
 - h) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika
 - i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j) Kenyaman. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, desediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan yaitu :

- a. Fungsional. Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat. Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait yang bersangkutan.
- c. Terpadu. Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dapat dibedakan menjadi dua yaitu :
 - 1. Terpadu Satu Atap. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu diatapkan.

- 2. Terpadu Satu Pintu. Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus Tugas. Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

- 1) Kepentingan umum, adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain.
- 2) Kepastian hukum. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum.
- 3) Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

- 5) Keprofesionalan. Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang
- 6) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif. Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari strata sosial masyarakat tersebut.
- 8) Keterbukaan. Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak.
- 9) Akuntabilitas. Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok. Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.
- 11) Rentan. Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan keridakpercayaan masyarakat.
- 12) Ketepatan waktu. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 13) Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Standar pelayanan merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai

pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

- b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
- c) organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dislingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d) maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang ber isi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- e) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan. Selama ini berbagai hal yang menjadi penyebab tidak maksimalnya pelayanan kepada publik antara lain:
 - a) Ketersediaan fasilitas pendukung pemberian pelayanan yang baik
 - b) Prosedur kerja yang cenderung panjang dan berbelit-belit yang dikeranakan adanya suatu ketentuan yang sudah tersurat.
 - c) Kemampuan kerja aparat yang masih belum maksimal
 - d) Mental kerja karyawan yang berorientasi pada materi semata
 - e) Pendapatan karyawan yang tidak memadai yang menjadi factor pendorong melakukan tindakan suap.

6. Konsep Inovasi dalam Pelayanan Publik

Inovasi yang sukses adalah penciptaan dan pelaksanaan proses baru, produk, pelayanan dan metode dari permintaan yang menghasilkan kemajuan yang signifikan

dalam menghasilkan efisiensi, efektif atau kualitas. Ini sejalan dalam (Thomas H. Davenport, 1996:) bahwa tidak ada yang lebih penting bagi suatu persaingan perusahaan selain kemampuannya untuk mengembangkan produk dan jasa baru dan menyampaikan hal tersebut kepada pelanggan, proses pengembangan dan penyampaian atau penyerahan produk. Jasa sangat mungkin menjadi kandidat untuk diinovasi di hampir setiap perusahaan.

Dalam rangka memperkenalkan pentingnya inovasi di dalam pemerintahan dan administrasi publik PBB dalam draft resolusi A/60/L 24, dalam resolusi 57/277 mempromosikan inovasi di dalam pemerintahan dan administrasi publik, dan menekankan pentingnya membuat lebih efektif penggunaan hari layanan publik PBB dalam rangka merevitalisasi administrasi publik dengan membangun budaya inovasi, kerjasama, dan responsivitas. PBB juga mengakui bahwa seluruh negara anggota PBB khususnya negara-negara yang sedang membangun dapat mengambil manfaat dari kelompok pembelajaran dan berbagi pengalaman mengenai inovasi dan inisiatif dalam sektor publik. Borins (2000) dalam Sangkala (2013) menyatakan bahwa dalam literature inovasi terdapat perbedaan antara temuan (invention), kreasi ide baru, dan inovasi.

Koch (2005) dalam (Sangkalan,2013) mengatakan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Dalam terminology umum, inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah (UN, 2007) dalam Sangkala (2013), atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil dan/atau pelaksanaan suatu pekerjaan. Sebuah inovasi dapat mencakup penggabungan elemen-elemen baru, kombinasi baru dari elemen yang ada, suatu perubahan, signifikan atau meninggalkan cara-cara tradisional dalam melakukan sesuatu. Inovasi dapat mengacu kepada produk baru, kebijakan dan program

baru, pendekatan baru, dan proses baru (UN, 2007) dalam Sangkala (2013).

7. Inovasi Sektor Publik

Inovasi dalam manajemen sektor publik juga dapat didefinisikan sebagai pengembangan desain kebijakan baru dan standar operasi baru yang dihasilkan oleh organisasi yang ditujukan kepada masalah kebijakan publik. Jadi, sebuah Inovasi dalam administrasi publik adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama. Sebuah inovasi tidaklah harus merupakan solusi sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi suatu solusi terbuka yang dapat di transformasi oleh mereka yang mengadopsi. Bartos (2002) dalam Sangkala (2013) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktik manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi”. Lebih lanjut bahwa inovasi sulit di dalam sebuah organisasi terutama di dalam sektor publik. Ulasan dari berbagai literature mengenai inovasi, terdapat pemahaman yang dapat diadopsi yaitu definisi inovasi dari Mulgan dan Albury 2003, sebagaimana dikutip oleh IDEa (2005).

Kemudian untuk melaksanakan inovasi yang baik dan terarah menurut Andruw (2017) dalam Rakuti (2019) membahas prinsip-prinsip inovasi menjadi meliputi petunjuk apa yang harus dilakukan, hal-hal yang harus dilakukan dan tiga persyaratan dalam melakukan inovasi. Hal-hal yang harus dilakukan dalam berinovasi adalah:

- a) Inovasi yang terarah adalah sistematis. Inovasi yang terarah mempertimbangkan area yang berbeda, sumber-sumber yang berbeda, kepentingan yang berbeda dan waktu yang berbeda. Inovasi yang sistematis diawali dengan analisis peluang dan langkah-langkah dari sederhana ke kompleks.
- b) Inovasi meliputi hal yang konseptual maupun perceptual. Konseptual meliputi konsep perubahan terbaik bagi organisasi, perceptual meliputi hasil evaluasi perusahaan, analisis sumber daya internal, pelanggan dan pengguna, agar pelaku

- inovasi dapat mengetahui kepuasan, peluang, harapan, nilai dan kebutuhan.
- c) Inovasi harus efektif, sederhana dan terfokus
 - d) Inovasi yang efektif dimulai dari hal yang kecil
 - e) Memerlukan komitmen dari pimpinan.

Adapun hal-hal yang harus dihindari dari praktak inovasi menurut Peter Druker (2004):

- 1) Jangan melakukan banyak hal pada waktu yang bersamaan
- 2) Jangan berinovasi untuk masa depan
- 3) Berinovasilah untuk masa sekarang

Persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan inovasi:

- a) Inovasi adalah kerja, maka hal ini membutuhkan pengetahuan dan keahlian tinggi
- b) Inovator harus membangun inovasi berdasarkan kekuatan sendiri
- c) Inovasi adalah dampak dari perubahan ekonomi dan kemasyarakatan

8. *Citizen's Charter*

Pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian, untuk itu Denhardt & Denhardt (2003) merumuskan prinsip-prinsip dari citizen's charter, yaitu:

- a. *Serve Citizen, Not Customers* Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (customer), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga negara (citizen).
- b. *Seek the Public Interest* Pada administrasi Publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggungjawab.
- c. *Value Citizenship over entrepreneurship* Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur

pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

- d. *Think Strategically, Act Democracally* Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan prosesproses kebersamaan.
- e. *Recognized that Accountability is Not Simple* Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.
- f. *Serve Rather than Steer* Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
- g. *Value people, not Just Productivity* Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dimana penelitian ini mempunyai tujuan utama untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Jenis penelitian ini tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data itu, menjadi suatu wacana dan konklusi dalam berfikir logis, praktis, dan teoretis. Dalam penulisan tesis ini digunakan *thick description* yang merupakan uraian lengkap atau kutipan langsung dari wawancara mendalam yang telah dilakukan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Inovasi Bank Sampah dalam mewujudkan Kelurahan zero waste di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada informan, observasi di lapangan, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Inovasi Bank Sampah dalam mewujudkan Kelurahan zero waste di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Penulis dapat menyimpulkan beberapa hal terkait proses inovasi dan manfaat, diantaranya adalah:

1. Inovasi Bank Sampah dalam mewujudkan Kelurahan zero waste di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dari teori dikutip Christina (2011) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan terhadap inovasi ke Lima indikator yaitu Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati) dan Tangible (Bukti langsung).
 - a) produk inovasi yakni dengan adanya inovasi program bank sampah dapat mengurangi beban petugas kebersihan dan mempermudah dalam menangani sampah yang berserakah.
 - b) proses inovasi yakni dalam proses perekrutan pengelola atau pengurus bank sampah benar-benar orang yang peduli dengan lingkungan dan mampu menjalankan inovasi tersebut.
 - c) kualitas inovasi yakni dalam mencapai kualitas inovasi perlu adanya peran pemerintah dan kerja sama masyarakat dalam mengurangi sampah inovasi program bank sampah.
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi inovasi program bank sampah yaitu terbatasnya sara dan prasarana, yakni terbatasnya sarana dan prasarana karena kurangnya anggaran dari pemerintah, sumber daya manusia yakni masyarakat tergerak dalam menjaga kelestarian lingkungan dengan mengumpulkan sampah sehingga tidak berserakah dan masyarakat dapat menghasilkan uang dari kumpulan sampah tersebut melalui program bank sampah.
3. Pelaksanaan kegiatan pengenalan dan pengadvokasian inisiasi program bank sampah berbasis zero waste sebagai salah satu saran

pengelolaan sampah yang dapat diterapkan di lingkungan kelurahan sek kecamatan sukolilo berhasil diterapkan. Tanggapan yang didapat dari kegiatan yang telah dilaksanakan pun positif. Namun, dalam upaya keberlanjutan inisiasi program dari persetujuan, perenencanaan hingga program dapat terbentuk perlu adanya pendampingan edukasi yang berkelanjutan disertai kerjasama dari seluruh pihak terkait untuk memaksimalkan perencanaan pembentukan program bank sampah berbasis zero waste. Pengelolaan sampah secara mandiri dan terintegrasi masih sangat dibutuhkan di setiap lingkungan masyarakat. Pengelolaan sampah dibuat untuk menimbulkan kesadaran pemerintah lokal dan masyarakat untuk dapat memanfaatkan sampah yang diproduksi. Munculnya inisiasi program bank sampah terintegrasi dengan zero waste merupakan hasil kesepakatan bersama dengan warga ibu-ibu kelurahan sebagai salah satu upaya yang dapat ditempuh dalam membentuk suatu sistem pengelolaan sampah yang terintegrasi zero waste.

4. Tingkat keberlanjutan bank sampah Kecamatan sukolilo, berada pada angka 60% yang berarti sistem bank sampah dianggap wajar tapi menunjukkan ada ruang yang besar untuk improvement dalam program bank sampahnya. Berdasarkan *stakeholder mapping* terdapat 6 kelompok yang berpengaruh dan berkepentingan terhadap bank sampah yaitu DLH, Pemerintah kecamatan dan kelurahan, nasabah, pengepul, pemulung dan masyarakat. Perlu upaya inovatif dan partisipatif dari pengelola bank sampah untuk mendorong pemerintah kelurahan dan masyarakat untuk mendukung penuh kegiatan banksampah.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang diberikan terkait Inovasi Bank Sampah dalam mewujudkan Kelurahan zero waste di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, diantaranya adalah:

- a) Perlu dilakukan kajian lebih mendalam mengenai tahapan pengorganisasian bank sampah. Dengan mengenal pengelolaan

bank sampah lebih detail maka kita bisa memberikan saran-saran penyelesaian lebih mendetail terhadap pengembangan bank sampah.

- b) Mendorong Pemerintah Kota Surabaya dan kecamatan serta kelurahan untuk mendukung penuh baik dari segi dukungan kebijakan dan pendanaan yang masuk Anggaran Pendapatan dan Belanja kelurahan dalam pengembangan bank sampah. Selain bisa mendatangkan pendapatan kelurahan, program bank sampah membuat lingkungan kelurahan dikecamatan sukolilo lebih bersih.

2. Rekomendasi

Pengadvokasian program bank sampah terintegrasi dengan zero waste kepada tingkat kelurahan diharapkan menjadi salah satu saran yang dapat ditempuh dalam permasalahan sampah di tingkat kelurahan. Selain itu pengadvokasian diharapkan dapat berlanjut ke tingkat kelurahan berbasis RT dan muncul inisiasi bank sampah berbasis zero waste di lingkup yang lebih luas. Perencanaan bank sampah berbasis zero waste juga perlu dirancang untuk dapat meningkatkan minat dan partisipasi masyarakat agar bank sampah berbasis zero waste dapat berkelanjutan dan dikelola dengan baik.

REFERENSI

- Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia bekerja sama dengan program Transformasi Administrasi-Peningkatan Inovasi yang dilaksanakan oleh *Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit GmbH* (APEKSI TRANSFORMASI GIZ). 2016. *Delapan Langkah Transfer Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (Online), (<https://kinerja.or.id>), diakses 15 Juli 2023.
- Banurusman. 1995. *Polisi, Masyarakat dan Negara*. Yogyakarta: Bayu Indra Grafika dan Senat Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Bekkers, Victor, Jurian Edelenbos, and Bram Steijn. 2011. *Innovation in The Public Sector: Linking Capacity and Leadership*. International Institute of Administrative Sciences (IIAS).
- Byrnel, James, and Gary Marx. 2011. *Technological Innovations in Crime Prevention and Policing. A Review of the Research on Implementation and Impact*. Cahiers Politie Studies. (Online), (<https://ncjrs.gov>), diakses 11 Juli 2023.
- Dirdjosisworo, Soedjono. 1984. *Ruang Lingkup Kriminologi*. Bandung: Remadja Karya CV.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2016. *Memimpin Perubahan di Birokrasi Pemerintah: Catatan Kritis Akademisi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Eggers, William D., and Singh, Shalabh Kumar. 2009. *The Public Innovator's Playbook: Nurturing Bold Ideas in Government: Harvard Kennnedy School*.
- Fatih, Tombul, and Cakar Bekir. 2015. *Police Use of Technology to Fight Against Crime*. *European Scientific Journal Vol.11, No.10, April 2015*. (Online), (<https://eujournal.org>), diakses 11 Maret 2018.
- Flat World Knowledge. (Online), (<https://catalog.flatworldknowledge.com>), diakses 11 Juli 2023.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kulaitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herwanto, Trisno Sakti. 2015. *Pentingnya Komitmen Penuh Organisasi dan Stakeholders dalam Mewujudkan Inovasi Publik*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 1, No. 2, 2015*. (Online). (<https://ejournalfia.ub.ac.id>), diakses 14 Juli 2023.
- Huberman, A Michael dan Miles, Matthew B, 2009, *Manajemen Data dan Metode Analisis, Handbook of Qualitative Research*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar