

- Cahyadi, A., Sriati, S., & Al Fatih, A. (2018). Implementasi kebijakan pengelolaan sampah melalui bank sampah di kabupaten Purbalingga. *Demography Journal of Sriwijaya (DeJoS)*, 2(2), 20-24.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Dewi, R. A. S., Nursan, M., FR, A. F. U., & Irawan, D. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Bank Sampah di Desa Kerongkong Kecamatan Suralaga Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA*, 5(3), 173-177.
- Fitriana, I., Suyuthi, N. F., & Arief, A. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Tingkat Kepercayaan Pada Pt Sicepat Ekspres Cabang Wonomulyo. *Poma Jurnal: Publish Of Management*, 1(1), 22-31.
- Hasnih, H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. 1. *Jurnal Mirai Management*, 1, 432.
- Hazam, B., Saam, Z., & Tarumun, S. (2020). Implementasi program reduce, reuse, recycle (3R) bank sampah permata bunda dalam pengelolaan sampah di lingkungan sekolah menengah atas kecamatan pangkalan kerinci. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 14(2), 142-152.
- Hikmah Perkasa, D., Fathihani, & Apriani, A. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pendirian Bank Sampah Di Kelurahan Tanjung Duren. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (ANDHARA)*, 1(2), 19-27. <http://jurnal.undira.ac.id/index.php/jpmk/>
- Kurniawan, H., Apriliah, W., Kurniawan, I., & Firmansyah, D. (2020). Penerapan Metode Waterfall Dalam Perancangan Sistem Informasi Penggajian Pada Smk Bina Karya Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(4), 159-169.
- Latif, N., Arifin, R., & Rezki, S. (2023). Sistem Informasi Geografis Pemetaan Dan Pengelolaan Bank Sampah Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 9(1), 46-50. <http://ejournal.fikom-unasman.ac.id>
- Maran, A. A., Alim, A., Marpaung, M. P., Nurhaedah, N., Pannyiwi, R., & Rahmat, R. A. (2023). Edukasi Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dalam Menjaga Kesehatan Lingkungan Kelurahan Manisa. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 200-208.
- Marsoyo, A. (2022). Tipologi Konsep Sistem Bank Sampah di Indonesia. *Journal of Environmental Engineering and Waste Management*, 7(1), 94-106.
- Muhlis, M. F. (2022). *Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengelolaan Sampah Di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA).
- Nabila, A. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Jaminan, Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah Desa Watuaji. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 5(1), 114-128.
- Narottama, N., & Moniaga, N. E. P. (2022). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Destinasi Wisata Kuliner di Kota Denpasar. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 8(2), 741-773.
- Natsir, M. F., Mukhtadir, M. I. Al, Ibrahim, E., Daud, A., Yusbud, M., Rahmadani, S., Anwar, A., Asfar, M., & Khaer, A. (2024). Analysis of Factors Influencing Community Behavior in Household Waste Management on Lakkang Island,

- Indonesia. *Environment and Ecology Research*, 12(1), 19–26. <https://doi.org/10.13189/eer.2024.120103>
- Pardalita, L. (2021). *Persepsi Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pengelolaan Sampah Oleh Clean Up Indonesia Di Citraland Tahun 2021. Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin.*
- Pesik, K. J., Sepang, J., & Jorie, R. J. (2019). Pengaruh disiplin kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada pt. Bank sulutgo manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3).
- Poernomo, 131110001040 (2017) *Kualitas Pelayanan E-Ktp Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara.* Skripsi Thesis, UNISNU.
- Pratama, R. A., & Ihsan, I. M. (2017). Peluang Penguatan Bank Sampah untuk Mengurangi Timbulan Sampah Perkotaan Studi Kasus: Bank Sampah Malang. *Jurnal Teknologi Lingkungan*, 18(1), 112–119. <https://ejurnal.bppt.go.id/index.php/JTL/article/download/1743/1506>
- Rachmawati, N., Susilawati, & Prihatiningtyas, E. (2019). Pengolahan Sampah Organik Menjadi Kompos Untuk Mendukung Kampung Pro Iklim. *Jurnal Al-Ikhlâs*, 4(2), 124–132. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AIJP/article/view/1949/1558>
- Ratiabriani, N. M., & Purbadharmaja, I. B. P. (2016). Partisipasi Masyarakat dalam Program Bank Sampah. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 9(1), 228346. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jekt/article/download/22751/14917>
- Rosmala, A., Mirantika, D., & Rabbani, W. (2020). Takakura Sebagai Solusi Penanganan Sampah Organik Rumah Tangga. *Abdimas Galuh*, 2(2), 165-174.
- Rozalena, A. (2020). Peningkatan pengetahuan dan keterampilan pengelola bank sampah melalui sistem cerdas komunikasi pemasaran. *JPPM (Jurnal Pendidikan Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 7(1), 89-100.
- Saldi, R.P., (2024). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Sampah Studi Kasus: Bank Sampah Unit Peduli Pasara Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.* Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Santoso, P. N. (2020). Pengembangan Manajemen Bank Sampah “Safa Marwa” Desa Wonokromo Bantul. *Jurnal Sains Teknologi Dalam Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 27-32.
- Semiati, N. W., Agung, A. A. P., & Atmaja, N. P. C. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sampah Tegeh Sari Lestari. *EMAS*, 3(1), 21-30.
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7(2), 218-227.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Shabirin, A., Parno, P., & Komariah, K. (2023). Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Mahasiswa UINSI Menjadi Nasabah Bank Sampah Syariah di UINSI Samarinda. *Borneo Islamic Finance and Economics Journal*. <https://doi.org/10.21093/bifej.v2i2.5322>.

- Simamora, F. U., & Zamili, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran De Boer Pada Hotel Grand Inna Medan. *Skylandsea Profesional Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 83-87.
- Sinollah dan Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1); 45.
- Son, L., Phudvilai, L., & Tho, P. (2023). The exploration of customer satisfaction model for municipal solid waste collection performance – a case study in Saravane city, Saravane province, Laos. *Journal of Science and Technology Issue on Information and Communications Technology*.
- Sukmaniar, Saputra, W., Hermansyah, M. H., & Anggraini, P. (2023). Bank Sampah Sebagai Upaya Pengelolaan Sampah Di Perkotaan. *Environmental Science Journal (ESJo): Jurnal Ilmu Lingkungan*, 1(2), 61–67. <http://journal.univpgripalembang.ac.id/index.php/esjo>
- Suparman, S., Hakim, L. N., & Ruswanto, W. E. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan D'raostop Chicken Dan Burger Seskoal Jakarta Selatan. *Jambis: Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2), 159-169.
- Suryani, A. S. (2014). Peran bank sampah dalam efektivitas pengelolaan sampah (studi kasus bank sampah Malang). *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, 5(1), 71-84.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- Suwerda, B., Hardoyo, S. R., & Kurniawan, A. (2019). Pengelolaan bank sampah berkelanjutan di wilayah perdesaan Kabupaten Bantul. *Jurnal Sains & Teknologi Lingkungan*, 11(1), 74-86.
- Tameon, S. M., Uilly, I. S., Lele, J. I., & Mada, D. Y. (2022). Partisipasi Orangtua Sebagai Agen Misi Dalam Keluarga: Mixed Method. *Jurnal Ilmiah Religiosity Entity Humanity (JIREH)*, 4(1), 82-94.
- Tentama, F., Kurnia, S., Hastuti, W., Mulasari, S. A., Sukesni, W., & Nurdjannah, S. (2020). Pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sampah untuk pengendalian vektor penyakit di Modalan, Banguntapan. *Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat*, 129–136. <http://seminar.uad.ac.id/index.php/senimas/article/view/5253/1121>
- Thoyyibah, S., & Warmadewanthi, I. D. A. A. (2023). Pengaruh Faktor Sosial Ekonomi terhadap Laju Timbulan dan Komposisi Sampah Rumah Tangga di Kecamatan Jombang. *Jurnal Teknik ITS (SINTA: 4, IF: 1.1815)*, 12(1), C42-C47.
- Utami, K., Rialmi, Z., & Nugraheni, R. (2022). Analisis perencanaan aplikasi bank sampah digital studi kasus pada bank sampah solusi hijau. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 7(1), 34-49.
- Utomo, R. P. (2023). *Peranan Bank Sampah terhadap Peningkatan Perekonomian Masyarakat (Studi Empiris: Bank Sampah Kelurahan Bener Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

- Wartama, I. N. W., & Nandari, N. P. S. (2020). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga melalui Bank Sampah di Desa Sidakarya Denpasar Selatan. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 44-48.
- Wirawan, A., & Yandri, P. (2023). Pengaruh Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 4(1), 16–27. www.jurnal.umb.ac.id

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penjelasan Responden

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Mohon maaf saya menyita waktu Bapak/Ibu beberapa menit. Saya **Andi Rifkah Kifayah Rosadi**, Mahasiswa Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Konsentrasi Kesehatan Lingkungan bermaksud untuk meminta data/informasi kepada Bapak/Ibu terkait dengan penelitian skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah”**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan dalam manajemen pengelolaan bank sampah unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bersifat sukarela. Saya selaku peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang akan diberikan oleh Bapak/Ibu jika bersedia menjadi responden, sehingga saya sangat berharap Bapak/Ibu menjawab pernyataan dengan jujur tanpa keraguan. Jika Bapak/Ibu ingin jawaban yang diberikan tidak diketahui orang lain, maka wawancara singkat bisa dilakukan secara tertutup.

Bila selama penelitian ini berlangsung atau saat wawancara singkat responden ingin mengundurkan diri karena sesuatu hal (misalnya: sakit atau ada keperluan lain yang mendesak) maka responden dapat mengungkapkan langsung kepada peneliti. Hal-hal yang tidak jelas dapat menghubungi saya (**Andi Rifkah Kifayah Rosadi/089 580-115-4056**).

Makassar, 28 Desember 2023

Peneliti,

Andi Rifkah Kifayah Rosadi
(No. Hp 089-580-115-4056)

Lampiran 2. Formulir Persetujuan**FORMULIR PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :
Tanggal lahir/umur :
Alamat :
No. Hp :

Setelah mendengar/membaca dan mengerti penjelasan yang diberikan mengenai apa yang dilakukan pada penelitian dengan “**Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah**”, maka saya bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Saya mengerti bahwa pada penelitian ini maka ada beberapa pertanyaan-pertanyaan yang harus saya jawab, dan sebagai responden saya akan menjawab pertanyaan yang diajukan dengan jujur.

Saya menjadi responden bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, tetapi karena keinginan saya sendiri dan tidak ada biaya yang akan ditanggungkan kepada saya sesuai dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh peneliti.

Saya percaya bahwa keamanan dan kerahasiaan data yang diperoleh dari saya sebagai responden akan terjamin dan saya dengan ini menyetujui semua informasi dari saya yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dipublikasikan dalam bentuk lisan maupun tulisan dengan tidak mencantumkan nama. Bila terjadi perbedaan pendapat dikemudian hari, kami akan menyelesaikannya secara kekeluargaan.

Makassar, 28 Desember 2023

Responden

(_____)

Lampiran 3. Rekomendasi Persetujuan Etik Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jln. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,

E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 1392/UN4.14.1/TP.01.02/2024

Tanggal: 11 Juni 2024

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	30524071130	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Andi Rifkah Kifayah Rosadi	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	30 Mei 2024
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	30 Mei 2024
Tempat Penelitian	Kelurahan Laikang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 11 Juni 2024 Sampai 11 Juni 2025	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju, M.Sc., Ph.D	Tanda tangan	Tanggal 11 Juni 2024
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan	Tanggal 11 Juni 2024

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN DALAM MANAJEMEN PENGELOLAAN BANK SAMPAH UNIT PEDULI PASARA TERHADAP KEPUASAN NASABAH



Data Pribadi Anda:

1. Nomor Responden :
2. Nama Responden :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Pekerjaan : 1. PNS
2. Pekerja Swasta
3. Wiraswasta
4. Polri/ABRI
5. Petani/buruh
6. Pensiunan PNS/TNI POLRI
7. Tidak bekerja
6. Pendidikan terakhir : 1. Tidak tamat SD
2. Tamat SD
3. SMP
4. SMA/SMK
5. D3
6. S1/D4
7. Rata-rata pendapatan sebulan : 1. < Rp. 1.000.000
2. Rp. 1.000.001 – Rp. 2.500.000
3. Rp. 2.500.001 – Rp. 5.000.000
4. > Rp. 5.000.001

PERTANYAAN

Keterangan

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Netral

4 = Puas

5 = Sangat Puas

A. *Tangibles* (bukti fisik)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Seberapa puas anda terhadap bangunan yang digunakan bank sampah unit Peduli Pasara					
Seberapa puas anda terhadap kebersihan bangunan baik bagian luar maupun bagian dalam bank sampah unit Peduli Pasara					
Seberapa puas anda terhadap fasilitas (buku tabungan, timbangan, karung, dll) yang disediakan oleh bank sampah unit Peduli Pasara					
Seberapa puas anda terhadap kemudahan akses bank sampah unit Peduli Pasara					

B. *Reliability* (Kehandalan)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Seberapa puas anda terhadap kemampuan pelayanan pengelola bank sampah unit Peduli Pasara					
Seberapa puas anda terhadap konsisten dalam pelayanan jasa (kesesuaian jadwal yang ditentukan dalam menerima dan mencatat setoran sampah anda) oleh bank sampah unit Peduli Pasara					

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Seberapa puas anda terhadap kecepatan pelayanan pengelola bank sampah unit Peduli Pasara					
Seberapa puas anda terhadap kemampuan pengelola bank sampah unit Peduli Pasara dalam memberikan/menyempatkan waktu bila ada keluhan dari masyarakat serta berusaha memperbaikinya					

C. Responsiveness (daya tanggap)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Seberapa puas anda terhadap informasi yang diberikan oleh pengelola bank sampah unit Peduli Pasara (seperti: informasi mengenai prosedur pengumpulan sampah)					
Seberapa puas anda terhadap ketanggapan pengelola bank sampah unit Peduli Pasara dalam menangani keluhan masyarakat					
Seberapa puas anda terhadap respon pelayanan pengelola bank sampah unit Peduli Pasara					
Seberapa puas anda terhadap ketersediaan pengelola bank sampah unit Peduli Pasara ketika Anda membutuhkan bantuan atau informasi					

D. Assurance (jaminan)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Seberapa puas anda dengan mengandalkan informasi yang diberikan oleh pengelola bank sampah unit Peduli Pasara					

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Seberapa puas anda terhadap pengetahuan dan keterampilan pengelola bank sampah unit Peduli Pasara dalam menjalankan tugasnya					
Seberapa puas anda terhadap keamanan dan privasi tabungan Anda di Bank Sampah unit Peduli Pasara					
Seberapa puas anda terhadap kemampuan pengelola bank sampah unit Peduli Pasara untuk menanamkan kepercayaan masyarakat dengan baik					

E. Empathy (empati)

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Seberapa puas anda terhadap perhatian pengelola bank sampah unit Peduli Pasara kepada masyarakat yang memberikan keluhan dan masukan					
Seberapa puas anda terhadap pengelola bank sampah unit Peduli Pasara dalam memberikan solusi					
Seberapa puas anda terhadap kemampuan komunikasi pengelola bank sampah unit Peduli Pasara dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan					
Seberapa puas anda terhadap mobilitas pengangkutan sampah yang ditunjang oleh pengelola bank sampah unit Peduli Pasara					

F. Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah					
Fasilitas dan kenyamanan yang diberikan sesuai dengan harapan					
Pengelola/pengurus bank sampah unit peduli pasara membantu saya dalam menyelesaikan permasalahan sampah saya					
Saya menjadi nasabah aktif dengan berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pengelola/pengurus bank sampah unit peduli pasara memuaskan					
Saya akan merekomendasikan layanan bank sampah unit peduli pasara dan menceritakan pengalaman baik saya tentang bank sampah unit peduli pasara kepada orang lain					

Lampiran 5. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA



PENGARUH PELAYANAN DALAM MANAJEMEN PENGELOLAAN BANK SAMPAH UNIT PEDULI PASARA TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Identitas Informan

Nama Informan :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan terakhir :
 Alamat :
 Asal Daerah :
 Nomor Telepon :
 Lama bekerja :

A. Manajemen dan Sumber Daya

1. Apakah anda pernah mengikuti pelatihan terhadap pengelola bank sampah?
2. Menurut anda, apakah masih perlu diberikan pelatihan terkait manajemen pengelolaan bank sampah?
3. Berapa jumlah pengelola bank sampah yang terlibat saat ini? Menurut anda, jumlah tersebut cukup untuk kegiatan operasional di bank sampah unit peduli pasara?
4. Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas pada setiap orang yang terlibat dalam pengelolaan Bank Sampah ini?
5. Bagaimana sistem penggajian pada bank sampah unit peduli pasara? Menurut anda, apakah gaji tersebut sudah cukup?

B. Tangibles (bukti fisik)

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fisik bangunan dan kebersihan tempat pengumpulan sampah di bank sampah unit Peduli Pasara?
2. Apakah bank sampah telah memiliki fasilitas ini?
 - o Buku Tabungan Sampah
 - o Timbangan Sampah
 - o Slip Penyetoran Sampah
 - o Komputer dan printer
 - o Slip Penarikan Uang

3. Apakah Anda merasa fasilitas yang disediakan oleh bank sampah unit Peduli Pasara memadai untuk kegiatan pengelolaan sampah?

C. *Reliability* (kehandalan)

1. Apakah anda pernah mendapatkan keluhan dari nasabah?
2. Apakah anda selalu berusaha memberikan/menyempatkan waktu bila ada keluhan dari nasabah?
3. Bagaimana cara anda dalam memberikan solusi terhadap keluhan nasabah?

D. *Responsiveness* (daya tanggap)

1. Apakah masyarakat telah diberikan sosialisasi sebelumnya mengenai pengelolaan sampah di bank sampah unit Peduli Pasara?
2. Menurut anda, apakah pelayanan pengelola bank sampah sudah maksimal atau tidak? Apa kekurangan pelayanan pengelola bank sampah?
3. Apakah Anda memberikan respon dengan cepat dan informatif kepada nasabah?

E. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan Keterampilan Pengelola Bank Sampah Unit Peduli Pasara

1. Jelaskan yang anda ketahui tentang bank sampah?
2. Jelaskan yang anda tahu tentang sampah rumah tangga?
3. Bagaimana cara melaporkan jumlah tabungan kepada nasabah?
4. Bagaimana anda sebagai pengelola bank sampah unit Peduli Pasara menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap tabungannya dengan baik?

F. *Empathy* (empati)

1. Bagaimana pengalaman komunikasi antar pengelola dan nasabah bank sampah unit Peduli Pasara? Apakah pernah terjadi miskomunikasi kepada nasabah?
2. Apakah anda bertindak proaktif dalam menyelesaikan masalah atau memberikan solusi sebelum diminta oleh masyarakat?

Lampiran 6. Lembar Observasi

LEMBAR OBSERVASI

Nama Bank Sampah : Bank Sampah Unit Peduli Pasara

Alamat Bank Sampah : Jalan Permata Sudiang Raya

No.	Pertanyaan	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1.	Kondisi fisik bangunan, kebersihan tempat, dan fasilitas di bank sampah sudah memadai	√		Kondisi fisik Gudang rapi, sampah tidak menumpuk. Fasilitas yang tersedia mencukupi kegiatan operasional bank sampah, seperti timbangan dan buku tabungan nasabah bank sampah.
2.	Jadwal pengumpulan dan penimbangan sampah sesuai pada jadwal yang telah ditentukan	√		Jadwal pengumpulan dan penimbangan telah sesuai pada hari Sabtu dan Minggu.
3.	Harga yang ditetapkan pada setiap jenis sampah sesuai dengan yang tertera	√		Harga yang ditetapkan sesuai dengan yang diberikan oleh pihak bank sampah pusat.
4.	Dilakukan sosialisasi bank sampah paling sedikit 1 (satu) kali terhadap masyarakat	√		
5.	Pengelola/pengurus bank sampah memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap nasabah	√		
4.	Pengelola/pengurus bank sampah bersikap ramah terhadap nasabah	√		
5.	Pengelola/pengurus bank sampah bersifat terbuka terhadap buku tabungan nasabah bank sampah	√		
6.	Pengelola/pengurus bank sampah memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah	√		

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian PTSP SULSEL



Nomor : **2569/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
 Lampiran : - Walikota Makassar
 Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 01073/UN4.14.1/PT.01.04/2024 tanggal 01 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **ANDI RIFKAH KIFAYAH ROSADI**
 Nomor Pokok : K011201244
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar
 PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara , dengan judul :

" Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah. "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Februari s/d 05 Maret 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 02 Februari 2024.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. Peringgal.

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian PTSP Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
Website: dpmptsp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/1277/SKP/SB/DPMP/PTSP/2/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 2569/S.01/PTSP/2024, Tanggal 02 Februari 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 1276/SKP/SB/BKBP/2/2024

Dengan Ini Menegaskan Bahwa :

Nama	:	ANDI RIFKAH KIFAYAH ROSADI
NIM / Jurusan	:	K011201244 / Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S1) / Universitas Hasanuddin
Alamat	:	Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir,-
Waktu Penelitian	:	05 Februari 2024 - 05 Maret 2024
Tujuan	:	Skripsi
Judul Penelitian	:	" PENGARUH PELAYANAN DALAM MANAJEMEN PENGELOLAAN BANK SAMPAH UNIT PEDULI PASARA TERHADAP KEPUASAN NASABAH "

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpolda@kesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak mematuhi ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-02-07 13:40:53



Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR
HELMY BUDIMAN, S.STP., M.P.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-

Lampiran 9. Surat Izin Penelitian Kecamatan Biringkanaya



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN BIRINGKANAYA

Jalan Prof. Dr. Ir. Sutawi No. 100, Balarokeng Makassar Kode Pos 90241
Website : biringkanayakec.makassarikota.go.id

Makassar, 28 Februari 2024

Nomor : ~~167~~ /070/KBRK/II/2024
 Lampiran: -
 Perihal : *Rekomendasi Penelitian*

Yth. Lurah Laikang
 Makassar

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor:070/1277/SKP/SB/DPMP/2/2024 tanggal 7 Februari 2024 tentang Surat Keterangan Penelitian maka disampaikan kepada Bapak bahwa:

Nama : **Andi Rifkah Kifayah Rosadi**
 NIM/Jurusan : K011201244/Kesehatan Masyarakat
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
 Alamat Kampus : Jalan Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar
 Alamat Rumah : Jalan AR. Hakim I No. 11, Kelurahan Ujung Pandang Baru, Kecamatan Tallo, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan
 Judul : "Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah "

bermaksud melaksanakan penelitian pada wilayah kerja Bapak sejak tanggal **28 Februari 2024** sampai dengan **5 Maret 2024**.

Sehubungan dengan maksud di atas diharapkan agar peneliti tersebut dapat diberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitiannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan semestinya.

an. Camat Biringkanaya
 Sekan

Ryan N. Palamba Tarukallo, S.STP., M.AP.
 Pangkat : Penata
 NIP : 19920227 201507 1 002

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian**Wawancara Pengelola Bank Sampah Unit Peduli Pasara di Kelurahan Laikang**



Wawancara Kuesioner Nasabah Bank Sampah RT 01



Wawancara Kuesioner Nasabah Bank Sampah RT 02



Wawancara Kuesioner Nasabah Bank Sampah RT 03



Lampiran 11. Analisis Data SPSS

Analisis Univariat

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	41	74.5	74.5	74.5
	Laki-laki	14	25.5	25.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 Tahun	9	16.4	16.4	16.4
	31-40 Tahun	17	30.9	30.9	47.3
	41-50 Tahun	18	32.7	32.7	80.0
	51-60 Tahun	11	20.0	20.0	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	11	20.0	20.0	20.0
	Pekerja Swasta	9	16.4	16.4	36.4
	Wiraswasta/Wirusaha	8	14.5	14.5	50.9
	Petani/Buruh	4	7.3	7.3	58.2
	Pensiunan PNS/TNI	3	5.5	5.5	63.6
	Ibu Rumah Tangga/Tidak Bekerja	13	23.6	23.6	87.3
	Lainnya	7	12.7	12.7	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	26	47.3	47.3	47.3
	D3	5	9.1	9.1	56.4
	S1/D4	23	41.8	41.8	98.2
	S2	1	1.8	1.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Pendapatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	19	34.5	34.5	34.5
	Rp. 1.000.001 - Rp. 2.500.000	8	14.5	14.5	49.1
	Rp. 2.500.001 - Rp. 5.000.000	21	38.2	38.2	87.3
	> Rp. 5.000.000	7	12.7	12.7	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Tangibles			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	24	43.6	43.6	43.6
	Puas	31	56.4	56.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Reliability			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	13	23.6	23.6	23.6
	Puas	42	76.4	76.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Responsiveness			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	18	32.7	32.7	32.7
	Puas	37	67.3	67.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Assurance			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	22	40.0	40.0	40.0
	Puas	33	60.0	60.0	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Empathy			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	15	27.3	27.3	27.3
	Puas	40	72.7	72.7	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

		Kepuasan Nasabah			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	19	34.5	34.5	34.5
	Puas	36	65.5	65.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Analisis Bivariat

Tangibles * Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total	
		Tidak Puas	Puas		
Tangibles	Tidak Puas	Count	16	8	24
		Expected Count	8.3	15.7	24.0
		% within Tangibles	66.7%	33.3%	100.0%
		% within Kepuasan	84.2%	22.2%	43.6%

		% of Total	29.1%	14.5%	43.6%
	Puas	Count	3	28	31
		Expected Count	10.7	20.3	31.0
		% within Tangibles	9.7%	90.3%	100.0%
		% within Kepuasan	15.8%	77.8%	56.4%
		% of Total	5.5%	50.9%	56.4%
Total		Count	19	36	55
		Expected Count	19.0	36.0	55.0
		% within Tangibles	34.5%	65.5%	100.0%
		% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	34.5%	65.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	19.430 ^a	1	<.001		
Continuity Correction ^b	16.991	1	<.001		
Likelihood Ratio	20.640	1	<.001		
Fisher's Exact Test				<.001	<.001
Linear-by-Linear Association	19.076	1	<.001		
N of Valid Cases	55				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.29.

b. Computed only for a 2x2 table

Reliability * Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total	
		Tidak Puas	Puas		
Reliability	Tidak Puas	Count	9	6	15
		Expected Count	5.2	9.8	15.0
		% within Reliability	60.0%	40.0%	100.0%
		% within Kepuasan	47.4%	16.7%	27.3%
		% of Total	16.4%	10.9%	27.3%
	Puas	Count	10	30	40
		Expected Count	13.8	26.2	40.0
		% within Reliability	25.0%	75.0%	100.0%
		% within Kepuasan	52.6%	83.3%	72.7%
		% of Total	18.2%	54.5%	72.7%
Total	Count	19	36	55	
	Expected Count	19.0	36.0	55.0	
	% within Reliability	34.5%	65.5%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	34.5%	65.5%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	5.910 ^a	1	.015		
Continuity Correction ^b	4.464	1	.035		
Likelihood Ratio	5.727	1	.017		
Fisher's Exact Test				.025	.018
Linear-by-Linear Association	5.803	1	.016		
N of Valid Cases	55				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.18.

b. Computed only for a 2x2 table

Responsiveness * Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total	
		Tidak Puas	Puas		
Responsiveness	Tidak Puas	Count	15	3	18
		Expected Count	6.2	11.8	18.0
		% within Responsiveness	83.3%	16.7%	100.0%
		% within Kepuasan	78.9%	8.3%	32.7%
		% of Total	27.3%	5.5%	32.7%
	Puas	Count	4	33	37
		Expected Count	12.8	24.2	37.0
		% within Responsiveness	10.8%	89.2%	100.0%
		% within Kepuasan	21.1%	91.7%	67.3%
		% of Total	7.3%	60.0%	67.3%
Total	Count	19	36	55	
	Expected Count	19.0	36.0	55.0	
	% within Responsiveness	34.5%	65.5%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	34.5%	65.5%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	28.166 ^a	1	<.001		
Continuity Correction ^b	25.050	1	<.001		
Likelihood Ratio	29.336	1	<.001		
Fisher's Exact Test				<.001	<.001
Linear-by-Linear Association	27.654	1	<.001		
N of Valid Cases	55				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.22.

b. Computed only for a 2x2 table

Assurance * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Tidak Puas	Puas	
Assurance	Tidak Puas	Count	18	4	22
		Expected Count	7.6	14.4	22.0
		% within Assurance	81.8%	18.2%	100.0%
		% within Kepuasan	94.7%	11.1%	40.0%
		% of Total	32.7%	7.3%	40.0%
	Puas	Count	1	32	33
		Expected Count	11.4	21.6	33.0
		% within Assurance	3.0%	97.0%	100.0%
		% within Kepuasan	5.3%	88.9%	60.0%
		% of Total	1.8%	58.2%	60.0%
Total	Count	19	36	55	
	Expected Count	19.0	36.0	55.0	
	% within Assurance	34.5%	65.5%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	34.5%	65.5%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	36.238 ^a	1	<.001		
Continuity Correction ^b	32.837	1	<.001		
Likelihood Ratio	41.080	1	<.001		
Fisher's Exact Test				<.001	<.001
Linear-by-Linear Association	35.579	1	<.001		
N of Valid Cases	55				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.60.

b. Computed only for a 2x2 table

Empathy * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Tidak Puas	Puas	
Empathy	Tidak Puas	Count	13	2	15
		Expected Count	5.2	9.8	15.0
		% within Empathy	86.7%	13.3%	100.0%
		% within Kepuasan	68.4%	5.6%	27.3%
		% of Total	23.6%	3.6%	27.3%
	Puas	Count	6	34	40
		Expected Count	13.8	26.2	40.0
		% within Empathy	15.0%	85.0%	100.0%
		% within Kepuasan	31.6%	94.4%	72.7%
		% of Total	10.9%	61.8%	72.7%
Total	Count	19	36	55	
	Expected Count	19.0	36.0	55.0	
	% within Empathy	34.5%	65.5%	100.0%	
	% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%	

% of Total	34.5%	65.5%	100.0%
------------	-------	-------	--------

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	24.779 ^a	1	<.001		
Continuity Correction ^b	21.711	1	<.001		
Likelihood Ratio	25.308	1	<.001		
Fisher's Exact Test				<.001	<.001
Linear-by-Linear Association	24.329	1	<.001		
N of Valid Cases	55				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.18.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 12. Hasil Analisis Kualitatif

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
1.	Apakah anda pernah mengikuti pelatihan terhadap pengelola bank sampah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Kan bank sampah ini terbentuk waktu akhir tahun 2019, sebelum covid-19. Pertama harus ada pelatihannya bagaimana untuk mengambil sampah, cara membedakannya bagaimana. Sebelum kasi masuk proposal ada memang motivatornya bank sampah, itu yang membawakan materi mengenai bank sampah, seperti pemilahan dan pengumpulan sampah. Dinas Lingkungan Hidup yang tentukan motivatornya. Peserta motivator hanya pengelola bank sampah. Pengelola bank sampah melakukan Door to door sosialisasi ke masyarakat.	Bank sampah ini didirikan pada akhir 2019, sebelum pandemi Covid-19, dan diawali dengan pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH). Pelatihan tersebut mengajarkan pengelolaan sampah, yang kemudian disosialisasikan oleh pengelola bank sampah ke masyarakat. Selain itu, ada pelatihan tambahan dari Forum Komunikasi Bank Sampah (FKBS) dan Yayasan Peduli Negeri yang mencakup pembuatan sabun cuci piring dan daur ulang. Adapun materi pelatihan mengenai kedudukan, dasar hukum, dan mekanisme pengelolaan bank sampah. Terdapat pengelola telah memperoleh pengetahuan dasar melalui interaksi dengan
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Pernah, biasa seperti daur ulang, biasa membedakan yang mana masuk sampah bisa ditimbang yang mana tidak. Awal-awalnya sebelum terbentuk bank sampah. Yang memberikan materi biasa dari DLH, biasa dari Yayasan peduli negeri. Biasa di luar diadakan pelatihannya seperti di kantor DLH, biasa disini juga pelatihannya	

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Pernah, kemarin kita pelatihan dari FKBS, pesertanya dari pengelola dan nasabah bank sampah. Pelatihan sabun cuci piring dari kita beli alat kimia. Pernah juga, ada Latihan daur ulang, kita ikut sama pengelola yang lainnya juga. Tidak ada pelatihan mengenai manajemen bank sampah, bank sampah ini langsung saja terbentuk dari RT disini,	organisasi lingkungan hidup dan teman-teman komunitas.
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Pernah, pertama kali baru dibentuk bank sampah. Saya, bu ketua, dan sekretaris, bertiga pergi pelatihannya. Pelatihannya tentang bagaimana kedudukan bank sampah, bagaimana dasar hukum bank sampah, bagaimana pengelolaan bank sampah, dan apa saja barang-barang yang bisa dijual, tentang harga pasarannya. Pembawa materi ada dari kecamatan, dari LPM, ada dari Yayasan peduli negeri dari unilever	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Secara khusus, saya tidak pernah ikut pelatihan tapi dari jauh hari sebelumnya karena saya sudah bergaul dengan teman-teman organisasi lingkungan hidup dan belajar terkait dengan bank sampah, jadi	

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
			dari situlah saya punya keinginan mau mendirikan bank sampah. Lewat sharing-sharing saja dari teman-teman saja saya sedikit tahu tentang bank sampah.	
2.	Menurut anda, apakah masih perlu diberikan pelatihan terkait manajemen pengelolaan bank sampah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Kita disini kan sudah tua bank sampahnya, tinggal inovasinya yang ditingkatkan, seperti kerja sama dengan instansi lain. Kerja sama dengan unilver dan pegadaian. Bentuk kerja samanya seperti tabungan nasabah bank sampah yang dialihkan ke pegadaian, kalau nasabahnya mau, kalau tidak mau, tabungannya tetap di bank sampah.	Bank Sampah Unit Peduli Pasara yang telah beroperasi cukup lama ini terus berupaya meningkatkan inovasi melalui kerja sama dengan berbagai instansi seperti Unilever dan Pegadaian, memungkinkan nasabah mengalihkan tabungannya ke Pegadaian. Namun, masih dibutuhkan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan daur ulang guna menaikkan nilai jual sampah yang selama ini harganya rendah dan sulit bersaing dengan pengepul. Meski pengelola sudah mahir dalam pengolahan sampah, pelatihan lanjutan seperti pembuatan sabun cuci piring masih diperlukan. Pelatihan
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Sebenarnya masih perlu pelatihan. Kita mau belajar bagaimana caranya mendaur ulang. Selama ini kan kita timbang dan harganya rendah jadi bagaimana caranya supaya harganya bisa meningkat dengan daur ulang. Apalagi sekarang nilai jualnya terlalu rendah, lebih rendah dari pengepul yang lewat disini. Setengah mati bersaing harganya.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Iya perlu untuk kelanjutan bank sampah. Biasa kita ke Gedung tapi semacam pengarahan saja dari DLH, kita biasa	

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
			kesana. Kalau masalah pengolahannya kan kami sudah mahir karena sudah 4 tahun jadi pengurus bank sampah. Cuman perlu ada pelatihan lagi seperti pengolahan membuat sabun cuci piring.	yang berkelanjutan dianggap sangat penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan idealnya pelatihan ini gratis karena bank sampah bukan lembaga profit.
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Bukan lagi perlu tapi harus dan berkelanjutan karena kan ibu-ibu tidak semua bisa. Misalnya saya kerja, pengelola lain harus bisa ikut pelatihan. Pelatihan sangat perlu karena masih banyak yang perlu ditingkatkan.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Terkait dengan begitu, saya pikir harus diberikan pelatihan untuk peningkatan SDM-nya. Jika ada pelatihan gratis ya, karena ini bukan Lembaga profit jadi kalau ada pelatihan tapi berbayar mungkin harus berpikir beberapa kali.	
3.	Berapa jumlah pengelola bank sampah yang terlibat saat ini? Menurut anda, jumlah tersebut cukup untuk kegiatan operasional di bank	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Kalau pengelola yang aktif itu sekitar lima orang pengurus inti. Sebenarnya banyak pengelola di bawah itu, tetapi kalau ada acara misalnya di Dinas Lingkungan Hidup atau kemana, pengurus inti dulu, di belakang itu nasabah, nanti kalau ada acara dari pegadaian baru ikut nasabah. Sebenarnya kalau bank sampah, biar satu	Bank Sampah Unit Peduli Pasara dikelola oleh lima pengurus inti, terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, dan manajer teknis. Meskipun jumlah pengelola bisa ditambah, pengelolaan administrasi yang lengkap memerlukan

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
	sampah unit peduli pasara?		orang bisaji. Cuman kan kita administrasinya harus lengkap, jadi harus banyak banyak juga yang harus dilibatkan.	keterlibatan lebih banyak orang. Ada tantangan terkait sumber daya manusia karena tidak semua warga setuju dengan keberadaan bank sampah ini. Namun, pengurus tetap berkomitmen menjalankan bank sampah karena mampu menghasilkan uang dari sampah, dengan nasabah yang berasal dari beberapa RT. Meskipun pengelola saat ini dianggap cukup mengingat jumlah nasabah yang tidak terlalu banyak, tetap ada kebutuhan untuk terus meng- <i>update</i> pengetahuan dan informasi terbaru untuk meningkatkan kinerja bank sampah.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Yang aktif ibu-ibu itu ada lima, ketua sekretaris bendahara manajer teknis. Sebenarnya pengelolanya sudah, yang penting pengelolanya kompak kelima-limanya.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Pengurus inti itu ada direktur bank sampah, sekretaris, bendahara, lima orangji yang ada. Dulu ada satu lagi pengurus tapi sakit jadi sudah tidak lanjut jadi pengurus. Sebenarnya tidak cukup, tapi disini itu ada tidak setuju dengan adanya bank sampah jadi bermasalah dalam sumber daya manusia karena ada yang tidak setuju. Tapi kita sebagai pengurus tetap jalankan ini bank sampah karena menghasilkan uang dari sampah, nasabah juga dari RT lain, bukan hanya sekitar sini.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Ada lima pengelola bank sampah unit peduli pasara. Kalau untuk sekarang, pengelolanya sudah cukup karena nasabah tidak terlalu banyak juga tidak	

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
			cukupi ribuan. Nasabah juga datang menimbang tidak langsung semua.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Kalau soal cukupnya, saya orangnya tidak pernah puas. Jadi harus tetap bertambah dari ini. Bukan bagaimana, yang namanya informasi-informasi begini harus diupdate ilmunya. Jadi pengelola harus terus update dengan ilmu dan informasi terkini.	
4.	Apakah telah ada pembagian tugas yang jelas pada setiap orang yang terlibat dalam pengelolaan Bank Sampah ini?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Kalau pengurus inti jelas pembagian tugasnya, ada bendaharanya, ada sekretarisnya. kalau secara umum harus terlibat langsung. Kalau administrasi kan sekretarisnya yang urus walaupun kita bantu, kalau kita disini tidak harus satu orang yang menguasai satu hal saja, semua pengelola harus menguasai semuanya. Cuman bukunya sekretaris yang pegang	Bank Sampah Unit Peduli Pasara dikelola oleh pengurus inti dengan pembagian tugas yang jelas, termasuk ketua, sekretaris, bendahara, dan manajer teknis. Sekretaris bertanggung jawab atas administrasi, sementara bendahara mengurus catatan keuangan. Meskipun setiap pengurus memiliki tugas pokok masing-masing, semua pengelola diharapkan menguasai berbagai aspek pengelolaan bank sampah,
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Jelas pembagian tugasnya, ada bendaharanya, ada sekretarisnya, ada pembagian teknisnya. Termasuk yang bawa motor <i>viar</i> juga. Ada juga Pembina sebelum terbentuknya bank sampah ini.	

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Sebenarnya sudah jelas pembagian tugasnya tetapi tidak harus itu saja tugasnya. Semua bisa menimbang, bisa memilah, bisa mem-packing. Kita sama-sama disini jadi semua harus saling membantu dengan tugas satu sama lain.	seperti menimbang, memilah, dan mem-packing sampah. Struktur organisasi ini bersifat sosial dan kerelaan, sehingga pengurus saling membantu dan mengisi tugas satu sama lain untuk memastikan kelancaran operasional bank sampah.
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Iya, semua jelas pembagian tugasnya seperti sekretaris mencatat, intinya semua tugasnya sudah jelas. Bagian bendahara mengurus catatan buku tabungan nasabah. Jadi semua punya tugas pokok masing-masing	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Secara struktur sudah jelas tugas-tugasnya, cuman saya selalu sampaikan organisasi ini sifatnya organisasi sosial. Organisasi sosial ini bersifat kerelaan artinya bahwa jangan sampai ada tugas lain yang tidak dikerjakan, semua harus bisa kerjakan. Harus saling mengisi semuanya. Misalnya, tidak boleh tau pemilahan tapi tidak tau penimbangan, harus tau semuanya, jangan fokus pada tugasnya saja.	

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
5.	Bagaimana sistem penggajian pada bank sampah unit peduli pasara? Menurut anda, apakah gaji tersebut sudah cukup?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Kalau masalah gaji, tidak ada, ikhlas. Walaupun biasa ada selisih dari penjualan, kita pakai untuk kepentingan bank sampah, biaya operasional. Apalagi kita punya motor <i>viar</i> , jadi biayanya untuk bensin motor itu. Dibelikan makanan untuk pengurus sambal kumpul-kumpul. Tidak semua orang bisa menjadi pengelola karena tidak punya gaji tetap. Walaupun DPR pernah mengusulkan pengelola bank sampah memiliki gaji tetap tapi belum terealisasi sampai sekarang. Kita bekerja untuk lingkungan saja.	Pengelola bank sampah ini bekerja secara sukarela tanpa menerima gaji tetap. Meskipun ada sedikit keuntungan dari selisih penjualan sampah, dana tersebut digunakan untuk operasional bank sampah, seperti biaya bensin motor <i>viar</i> dan konsumsi saat berkumpul. Upaya untuk mendapatkan gaji tetap bagi pengelola pernah diusulkan oleh DPR, namun belum terealisasi. Karena nilai jual sampah yang rendah, keuntungan yang diperoleh tidak mencukupi untuk menggaji pengelola. Oleh karena itu, pekerjaan ini benar-benar merupakan gerakan sosial untuk membersihkan lingkungan, menjaga silaturahmi, dan berkontribusi pada komunitas.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Sebenarnya kita tidak digaji dek, karena ini kerja sosial karena bagaimanaki mau digaji na selisih harga dari nasabah dan dana dari pusat dalam 1 kilogram kadang 200 rupiah, kadang 100 rupiah. Cuman adanya bank sampah ini bisa menjadi jembatan, bisa bermitra dengan pegadaian, bisa bermitra unilever jadi disitu biasa kita dibantu. Kalau di sampahnya sendiri, susah ada gaji karena terlalu rendah nilai jualnya, seperti rak telur ini harganya 200 rupiah dari sana, dan kita jualnya 150	

Manajemen dan Sumber Daya				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Reduksi Data	Kesimpulan
			rupiah jadi untungnya cuman 50 rupiah. Jadi betul-betul hanya sukarela, untuk bersih-bersih lingkungan juga.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Kalau gaji tidak dek, karena ini kerja sosial. Khusus kerja sosial dan lingkungan memang, keuntungannya hanya berapa, 200 rupiah atau 50 rupiah saja. Jadi kadang uangnya dipakai untuk makan bersama saja, kalau masalah gaji tidak ada. Biasa dipakai untuk uang bensin motor <i>viar</i> saja.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Tidak ada gajinya. Bank sampah ini betul-betul murni Gerakan sosial masyarakat, jadi sukarela. Biasanya keuntungannya cuman 100 rupiah per kilo nya, biasa digunakan untuk beli kue dan biaya operasional isi bensin motor <i>viar</i> . Bahkan kita sendiri yang nombok kalau pergi pelatihan dan sebagainya.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Tidak ada gaji, namanya kerja sosial yang saya pentingkan itu silaturahmi. Jangan sampai ada baku teriak-teriak karena masalah gaji seperti ini saja, jadi kalau secara pribadi kita jalankan ini untuk silaturahmi saja.	

Tangibles (Bukti fisik)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
1.	Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fisik bangunan dan kebersihan tempat pengumpulan sampah di bank sampah unit Peduli Pasara?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Kan kita disini ada gudangnya, sekretariat. Kalau sudah penuh sampah kita memanggil Dinas Lingkungan Hidup untuk menjemput sampah supaya tidak berceceran dimana-mana. Pernah sudah full sampah di Gudang, akhirnya ada datang mobil menjemput sampah. Tapi disini susah karena Lorong kecil dan banyak mobil tetangga yang parkir. Banyak tantangan tetapi Namanya kerja sukarela.	Bank sampah ini memiliki dua gudang yang berlokasi di rumah sekretaris dan rumah direktur, di mana sampah disimpan sementara sebelum diangkut oleh Dinas Lingkungan Hidup. Tantangan utama adalah keterbatasan ruang dan akses karena lorong sempit dan parkir mobil tetangga, sehingga pengangkutan sampah kadang sulit dilakukan. Meskipun demikian, sampah disusun rapi di lorong samping rumah warga untuk menjaga kebersihan dan tidak berserakan. Setiap bulan, sampah diangkut agar tidak menumpuk. Walaupun kondisi bangunan tidak ideal karena menggunakan rumah pribadi, kebersihan tetap terjaga berkat dedikasi para pengelola yang memiliki jiwa sosial tinggi. Usulan untuk membangun
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Sebenarnya yang susah di kita itu Gudang karena kita cuman simpan di atas sana. Kita susun baik-baik seperti kardus disusun di lorong samping rumah warga. Sampah itu tidak berserakan dimana-mana. Awalnya ini ada Gudang di sebelah sana jadi kalau ada mau menimbang kita pakai mobil, sekarang tidak bisa lagi. Jadi kalau penuhmi kardus kita panggil motor <i>viar</i> saja untuk diangkut supaya tidak bertumpuk sampahnya.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Kan gudangnya dua tempat, satunya rumah sekretaris dan satunya rumah direktur, sampahnya ditempatkan disitu. Sebenarnya tempatnya kurang cuman namanya sampah	

Tangibles (Bukti fisik)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			harus di lorong. Pernah diusulkan sampah ditempatkan di lapangan tapi banyak yang tidak setuju jadi ditempatkan di rumah pengurus bank sampah. Sebenarnya bangunannya tidak memadai karena rumah pribadi tapi dimana lagi ambil tempat. Kalau sampahnya sudah penuh, kita langsung telpon bank sampah pusat jadi tidak dibiarkan menumpuk dan berserakan di rumah pengurus.	gudang yang lebih memadai pernah diajukan, namun belum terealisasi.
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Tempatnya bersih lah, kita lihat sendiri toh, sampah disini tidak ada yang berserakan dan tetap rapi dan bersih. Tidak pernah bertumpuk karena setiap bulan harus keluar, harus ditimbang sampahnya jadi tidak pernah bertumpuk. Jadi selalu bersih tempat pengumpulan sampahnya.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Kalau kebersihannya bagusji karena pengelola kalau sudah menimbang langsung dibersihkan. Kalau kondisi bangunan sebenarnya tidak seimbang karena ini rumah pribadi. Tapi di samping itu kita juga bersyukur pemilik rumah bersedia ditempati rumahnya untuk pengumpulan sampah karena jiwa sosialnya tinggi. Dulu	

Tangibles (Bukti fisik)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			sudah ada yang janjikan mau bangun gudang tapi sampai saat ini tidak ada respon.	
2.	Apakah bank sampah telah memiliki fasilitas ini? o Buku Tabungan Sampah o Timbangan Sampah o Slip Penyetoran Sampah o Komputer dan printer o Slip Penarikan Uang	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Kalau komputer belum ada, karena kita mencatat manual, selebihnya ada semua. kalau slip penarikan di buku tabungannya harus ada stempel, jadi Kalau ada nasabah mau tarik uangnya distempel untuk bukti penarikan.	Bank sampah ini beroperasi dengan sistem manual, menggunakan buku tabungan sampah untuk mencatat semua transaksi. Meskipun sudah tersedia timbangan, buku tabungan, dan slip penyetoran serta penarikan yang distempel sebagai bukti, mereka belum memiliki komputer dan printer. Semua pencatatan dilakukan secara manual, dan jika diperlukan, dokumen diprint menggunakan perangkat pribadi milik pengurus, seperti di rumah direktur. Sistem ini sudah berjalan dengan baik meskipun serba manual.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Ada buku tabungan sampah, ada timbangan, ada slip penarikan dan penyetoran sampah yang tertulis di buku tabungan. Yang belum ada itu computer. System bank sampah disini masih manual. Alhamdulillah disini lengkapji.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Timbangan ada, buku tabungan ada, slip penyetoran penarikan ada di buku tabungan, yang tidak ada cuman computer dan printer karena masih manual semua pencatatannya.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Sudah ada semua. Kalau slip penarikan dan penyetoran uang langsung di buku tabungannya saja. Kalau computer dan printer tidak ada, jadi kalau ada yang butuh diprint biasa diprint di rumahnya ibu direktur.	

Tangibles (Bukti fisik)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Kalau buku tabungan ada karena setiap nasabah harus punya buku tabungan, timbangan juga ada. Komputer dan printer belum ada, dipakai punyanya pengurus saja.	
3.	Apakah Anda merasa fasilitas yang disediakan oleh bank sampah unit Peduli Pasara memadai untuk kegiatan pengelolaan sampah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Sebenarnya harus fasilitas lengkap tapi kalau tidak memungkinkan lengkap, ya tidak apa-apa. Kan pemerintah melihat bagaimana kinerja bank sampah, bagus pelayanannya atau tidak, makanya biasa ada yang dikasi bingkisan dari Dinas Lingkungan Hidup.	Meskipun Bank Sampah Unit Peduli Pasara fasilitas dasar yang memadai, masih ada beberapa kekurangan yang perlu ditingkatkan. Karung untuk sampah sering kali kurang, dan bantuan dari bank sampah pusat sudah tidak ada lagi, sehingga pengelola harus membeli sendiri meski keuntungannya kecil. Proposal untuk penambahan timbangan sudah diajukan ke Dinas Lingkungan Hidup (DLH) tetapi belum mendapat respon. Selain itu, gudang yang ada perlu diperbaiki atau diperbesar, dan ada kebutuhan untuk meng- <i>upgrade</i> timbangan serta menggunakan aplikasi
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Iya, cuman satuji disini yang terbatas, karung. Karung disini masih terbatas. Biasanya dari bank sampah pusat dibantu karung tapi sekarang sudah tidak ada. Jadi kalau kita harus beli karung lagi, mana keuntungannya sudah kecil jadi sering kekurangan karung. Butuh lagi timbangan, kita sudah masuk proposal sudah dua bulan di DLH untuk penambahan timbangan tapi belum ada respon lagi dari DLH.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Masih perlu ditingkatkan karena karung untuk sampah biasa kurang atau tidak ada, terlambat datang. Biasa nasabah minta	

Tangibles (Bukti fisik)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			karung tapi tidak ada karung dari bank sampah pusat. Biasa sepuluhji dikasi karung, padahal kan biasa 3 sampai 4 kali menyeter sampah ke bank sampah pusat kalau lagi banyak-banyaknya barang.	pencatatan data. Meskipun ada keterbatasan, pelayanan bank sampah tetap berjalan dengan baik, dan pemerintah menilai kinerja mereka melalui pemberian bingkisan dari DLH.
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Kalau kebutuhan sehari-hari sudah memadai tapi sebenarnya masih butuh yang lain misalnya gudangnya harus lebih besar kapasitasnya atau diperbaiki. Kemarin ada pegadaian dan unilever katanya mau perbaiki gudangnya tapi sampai sekarang belum ada terkait itu. Kalau untuk sekarang sudah cukup karena nasabah juga tidak terlalu banyak.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Perlu ditingkatkan lagi, seperti timbangan yang butuh di-upgrade. Ada juga aplikasi untuk pencatatan setiap data di bank sampah tapi baru saya coba karena laptop tidak memadai sering bermasalah.	

Reliability (Kehandalan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
1.	Apakah anda pernah mendapatkan keluhan dari nasabah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Tidak ada keluhan mengenai harga dari nasabah karena memang bukan pengelola yang menentukan tetapi ada harga khusus dari atas, makanya kita tempel di luar, makanya ada kita tulis harga sewaktu waktu bisa berubah. Kalau misalnya ada sampahnya tidak bisa diangkut disini nasabah menelpon ada sampah disini, nah kita jemput. Itulah gunanya motor <i>viar</i> . Cuman sayangnya biasa yang bawa motor <i>viar</i> sibuk jadi diberitahukan nasabah kalau minta maaf <i>driver</i> sibuk jadi mungkin agak terlambat angkut sampahnya. Siapa pengelola yang di tempat itu yang tangani nasabah.	Secara umum, nasabah bank sampah jarang mengeluhkan harga, karena harga ditentukan oleh pihak atas dan diinformasikan secara transparan di luar. Namun, ada yang mengeluh terkait harga yang rendah, terutama saat dibandingkan dengan pengepul lain. Penjemputan sampah kadang terlambat karena keterbatasan waktu dan kesibukan pengendara motor <i>viar</i> , yang menyebabkan penjemputan bisa tertunda hingga dua hari. Meskipun ada beberapa keluhan terkait penurunan harga dan keterlambatan penimbangan, hal ini dianggap wajar dalam operasional organisasi dan biasanya
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Sebenarnya tidak adaji keluhan dari nasabah. Biasaji nasabah mengeluh kenapa terlalu rendah harganya. Itumi biasa nasabah membandingkan harga pengepul yang lewat. Bahkan ada beberapa nasabah yang mungkin sudah biasa menimbang di tempat lain, nasabah itu pindah karena kalah harga dengan kita.	

Reliability (Kehandalan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Pernah, sekarang kan turun harga jadi biasa nasabah mengeluh kenapa harganya turun? Kenapa harganya tidak naik-naik sampai sekarang?. Selain itu tidak adaji mengeluh, masalah harga ini.	diatasi dengan komunikasi yang baik dengan nasabah.
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Kayaknya tidakji, paling soal penjemputan sampah. Misalnya nasabah dijanji hari ini jemput sampahnya tapi tidak ada waktu dan tidak ada drivernya jadi biasa dua hari baru dijemput. Ituji biasa.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Sering tapi saya pikir itu wajar, itulah ritmenya organisasi. Biasa keluhannya terkait keterlambatan penimbangan, kalau keluhan itu jangankan masyarakat, pemerintah setempat pun ada yang mengeluh. Saya menanggapi hal tersebut hanya ketidaktahuan pemerintah dari wilayah ini.	
2.	Apakah anda selalu berusaha memberikan/menyempatkan waktu bila ada keluhan dari nasabah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Jarangji ada keluhan, nasabah sudah tau semua, biasa jenis barangnya yang ditanya seperti sampah ini diambil atau tidak? Pengelola kasi tau misalnya mohon maaf tidak termasuk sampah itu. Kadang ada juga yang nasabah yang bawa semua sampahnya. Pengelola harus bongkar	Keluhan dari nasabah terkait bank sampah ini jarang terjadi. Para pengelola selalu berusaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada nasabah terkait jenis barang yang dapat diterima dan harga

Reliability (Kehandalan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			sampahnya sudah sesuai atau tidak karena kalau dikirim di Dinas Lingkungan Hidup dikembalikan yang kotor.	yang ditentukan oleh pihak atas. Mereka juga aktif menanggapi keluhan nasabah terkait penjemputan atau masalah lainnya dengan cepat dan transparan melalui komunikasi langsung atau grup WhatsApp yang melibatkan pengurus dan nasabah. Selain itu, pengelola menjelaskan bahwa harga sampah ditentukan oleh pusat, bukan mereka, dan berusaha menjaga keuntungan yang wajar bagi bank sampah dan nasabahnya.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Pengelola selalu memberitahu nasabah bahwa kita akan bicarakan dengan pusat tentang harganya karena memang ini daftar harga dari pusat bukan kita yang tentukan	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Kita selalu berusaha kalau ada keluhan dari nasabah. Kita sebagai pengelola bilang harga itu dari pihak atas berapa dia belikan dari sini. Cuman kan biasanya harganya 1200 rupiah dari atas, kita beli nasabah 1000 rupiah, kan disitumi untung ta' juga. Beberapa nasabah juga mengertiji kalau harganya dari pihak atas.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Iya, kita selalu cepat kalau ada keluhan. Misalnya seperti masalah penjemputan itu, kita langsung telpon nasabahnya dan dikasi tau baik-baik.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Kalau terkait itu, kan ada grup wa semua pengurus dan nasabah ada semua disitu. Jadi saya sampaikan ke pengurusnya langsung kalau ada keluhan langsung sampaikan ke saya.	

Reliability (Kehandalan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
3.	Bagaimana cara anda dalam memberikan solusi terhadap keluhan nasabah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Pengelola kasi paham baik-baik ke nasabah, seperti kita kasi tau kalau tidak ada driver motor <i>viar</i> yang bisa jemput sampahnya jadi agak telat.	Pengelola bank sampah memiliki pendekatan yang baik terhadap nasabah. Mereka aktif memberi pemahaman dan solusi terhadap masalah seperti keterlambatan penjemputan sampah atau informasi tentang harga dan ketersediaan karung. Nasabah umumnya memahami penjelasan yang diberikan oleh pengelola, dan lebih mengutamakan kegiatan menabung daripada persoalan teknis lainnya. Pengelola juga berusaha mencari solusi agar sampah nasabah tidak menumpuk di rumah mereka, misalnya dengan menjemput langsung tanpa menggunakan motor <i>viar</i> untuk rumah
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Kita selalu memberikan solusi dengan memberitahukan dengan cara baik-baik. Biasanya nasabah juga paham dengan kita, bahkan beberapa nasabah tidak pusing dengan itu. Mereka bilang tidak ada masalah, yang penting menabung.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Seperti itu tadi dengan dikasi tau baik-baik kalau harga atau karung, itu semua dari pihak atas seperti bank sampah pusat atau DLH. Kalau sudah dikasi tau, nasabahnya juga paham dan tetapji menyettor sampahnya disini. Kan walaupun sedikit tapi ada nilainya sampahnya.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Pengelola selalu carikan solusinya. Pengelola juga pikir bagaimana supaya sampah nasabah tidak menumpuk di rumahnya, jadi harus dikasi solusi dengan dikomunikasikan antar pengelola dan nasabah.	

Reliability (Kehandalan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Kalau masalah keterlambatan penjemputan, biasa pengelola langsung menjemput tanpa menggunakan motor <i>viar</i> yang rumahnya dekat kalau sudah jadwal penimbangan.	nasabah sekitar lokasi bank sampah.

Responsiveness (Ketanggapan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
1.	Apakah masyarakat telah diberikan sosialisasi sebelumnya mengenai pengelolaan sampah di bank sampah unit Peduli Pasara?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Waktu baru berdirinya bank sampah ini, semua RT didatangi bahkan yang di lorong-lorong semuanya didatangi untuk memperlihatkan sampah apa yang bisa ditimbang. Itu sebelum covid-19, sejak itu tidak pernah sosialisasi. Jadi waktu itu dibawa saja sampahnya langsung ke bank sampah dan sampah itu disemprot desinfektan. Pernah ada sosialisasi dari unilever, dipanggil semua nasabah ke sekretariat sambil unilever masak-masak menggunakan produk unilever.	Bank Sampah Unit Peduli Pasara awalnya aktif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sekitar, terutama dalam hal pengumpulan dan pemilahan sampah. Namun, sejak pandemi COVID-19, kegiatan sosialisasi ini telah berkurang. Awalnya, pengurus aktif turun ke setiap RT untuk mengedukasi tentang cara memilah dan mengumpulkan sampah. Beberapa kali juga dilakukan sosialisasi formal seperti pada saat pelantikan pengelola dengan hadirnya pihak terkait
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Waktu dilantik itu hari kan banyak yang datang, ada lurah, ada dari DLH, waktu pelantikan itu jadi ada diberikan sosialisasi. Sebenarnya sering-sering itu diadakan sosialisasi karena kami sering turun di RT	

Responsiveness (Ketanggapan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			RW kasi solusi. Kita kumpulkan warga seperti kalau ada acara arisan, kita beritahukan disitu tentang pengumpulan sampah seperti sampah apa saja yang bisa ditimbang.	seperti lurah dan DLH, serta kegiatan <i>door to door</i> .
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Pernah, waktu masih baru-baru dibentuk. Dipanggil masyarakat diajarkan cara memilah sampah. Sekarang sudah tidak karena sudah mengerti. Jadi biasa nasabah bawa sampahnya dalam keadaan bersih, ada juga dalam keadaan kotor. Misalnya nasabah bawa botol yang sudah dipisahkan dengan tutupnya dan sudah dilepas label merknya, kan itu sudah dikatakan bersih.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Sering, seperti di RT 1 setiap hari minggu, kita juga pernah keliling jalan di RT 2, lebih banyak di RT 1. Sosialisasinya dikumpulkan ibu-ibu sambil diajarkan cara memilah sampah.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Sudah beberapa kali dilakukan sosialisasi oleh pengurus. Misalnya ada sosialisasi dari pegadaian, pengurus panggil semua nasabah untuk mengikuti sosialisasi seperti pemilahan sampah. Ada juga sosialisasi dari DLH. Pernah pengurus juga <i>door to door</i>	

Responsiveness (Ketanggapan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			memberikan sosialisasi tentang pemilahan sampah di masyarakat.	
2.	Menurut anda, apakah pelayanan pengelola bank sampah sudah maksimal atau tidak? Apa kekurangan pelayanan pengelola bank sampah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Sebenarnya kalau maksimal, tidak maksimal juga. Biasa banyak yang minta karung tapi karung itu terbatas. Tapi sebenarnya bukan dari pengelola juga, karena karung dari bank sampah pusat yang kasi dan kadang tidak sesuai sama jumlah yang diminta. Memang kalau mau maksimal semua harus lengkap.	Bank Sampah Unit Peduli Pasara menghadapi beberapa tantangan dalam operasionalnya. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan karung yang sering diminta oleh nasabah namun tidak selalu dapat dipenuhi karena pasokan dari bank sampah pusat terbatas. Meskipun begitu, pelayanan terhadap nasabah cukup baik dengan komunikasi yang baik antara nasabah dan pengelola sebelum proses penimbangan dilakukan. Namun, masih ada kekurangan dalam hal penjemputan sampah yang kurang efisien karena keterbatasan pengemudi motor viar. Selain itu, terdapat kebutuhan untuk
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Biasa ada nasabah datang menimbang, tidak ada semua pengelola karena ada kegiatannya semua. Tapi alhamdulillah nasabah itu punya nomornya pengelola jadi sebelum menimbang, biasa nasabah hubungi pengelola bank sampah. Jadi tidak adaji yang kecewa karena pelayanannya pengelola karena biasa dihubungi dulu sebelum datang ke bank sampah.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Penjemputan sampah masih kurang karena satuji yang bisa bawa motor <i>viar</i> dan dia sering sibuk. Jadi biasa nasabah minta untuk sampahnya dijemput jadi kita minta maaf saja karena tidak bisa dulu dijemput soalnya tidak ada yang bisa bawa motor <i>viar</i> . Biasa ada nasabah juga yang bawa sendiri sampahnya.	

Responsiveness (Ketanggapan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			Jadi menurut saya, penjemputan saja yang perlu ditingkatkan	meningkatkan kapasitas sumber daya manusia agar dapat lebih aktif dalam menyediakan pelatihan kepada nasabah dan masyarakat sekitar.
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Kalau masalah pelayanan, saya kira cocokmi. Cuman untuk menjadi narasumber pelatihan yang kurang karena tidak semua ibu-ibu pengelola percaya diri membawakan materi. Biasa saya bertigaji yang bawakan materi, bagaimana kalau tiga-tiganya sibuk. Jadi kekurangannya terletak di sumber daya manusia nya.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Kalau masalah pelayanan harus selalu ditingkatkan. Kapan kita tidak meningkatkan atau meng-upgrade pelayanan kita akan tertinggal. Kan ini organisasi sosial, jadi jangan sampai kita punya masalah dengan nasabah dengan pengurus.	
3.	Apakah Anda memberikan respon dengan cepat dan informatif kepada nasabah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Respon pengelola selalu cepat, biasa berapapun nasabah timbang sampahnya biar tidak cukup satu kilogram, pengelola langsung menerima saja. Jadi biasa nasabah bilang cukupkan satu kilo saja ini, nah nanti nasabah itu kembali lagi datang bawa botol plastik untuk kasi cukup satu kilo sampahnya. Jadi tidak ada itu respon pengelola bilang kasi kembali dulu sampahmu ini karena	Pengelola selalu siap menerima sampah dari nasabah, bahkan jika jumlahnya kurang dari satu kilogram, dan tidak pernah menolak untuk menerima kembali sampah yang belum mencukupi beratnya. Pengelola juga responsif

Responsiveness (Ketanggapan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			belum cukup satu kilo. Kan kalau begitu modelnya nasabah juga senang. Jadi kita itu usahakan supaya nasabahnya selalu tertarik menyetor sampah.	dalam hal komunikasi, baik melalui grup <i>WhatsApp</i> maupun dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan nasabah terkait pengambilan sampah. Mereka bahkan bersedia menjemput sampah langsung dari rumah nasabah, terutama di sekitar area bank sampah, sehingga memudahkan dan mempercepat proses pengumpulan sampah secara efisien.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Respon pengelola cepat. Biasa nasabah bawa sampahnya ke bank sampah baru sebentar pengelola dihubungi bahwa ada sampahnya nasabah yang sudah ditaruh disana. Kalau ada pertanyaan di grup, pengelola selalu cepat respon, seperti tanya harga.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Kan ada grup whatsapp, jadi kalau ada minta dijemput sampahnya, kita jemput sampahnya tapi yang dekat-dekat sini rumahnya saja. Kalau pengelola tidak sempat, kita juga langsung respon di grup, jadi kalau ada apa-apa, pengelola cepat merespon	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Cepat sekali kalau respon pengelola. Bahkan biasa pengelola sendiri yang jemput sampahnya nasabah di rumah nasabah, kan di sekitar sini ji semua rumahnya, itu ji kalau jauh baru pakai motor <i>viar</i> .	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Respon pengurus selalu cepat, biasanya pengurus langsung angkat sampah dari	

Responsiveness (Ketanggapan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			rumah nasabah ke bank sampah untuk ditimbang.	

Assurance (Jaminan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
1.	Jelaskan yang anda ketahui tentang bank sampah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Bank sampah disini biasanya tempat berkumpul-kumpul warga untuk mengadakan silaturahmi warga-warga. Jadi biasa kita bicarakan apakah sudah betul cara memilah sampah ta' ini, tidak semata-mata gossip saja. Dengan adanya bank sampah juga, kebersihan lingkungan sudah terjaga. Tapi tergantung lagi warga karena biasa ada juga yang langsung buang sampahnya saja. Karena ada pro kontra pada warga mengenai bank sampah, kadang ada yang bilang berapa tonji itu didapat dari timbang sampah, padahal bank sampah ini untuk kebersihan lingkungannya sendiri.	Bank sampah tidak hanya menjaga kebersihan lingkungan tetapi juga menjadi wadah untuk membangun silaturahmi antarwarga. Melalui bank sampah, kesadaran akan pentingnya memilah dan mengelola sampah meningkat di kalangan pengelola dan nasabah. Beberapa orang bahkan mengubah perilaku mereka secara pribadi untuk lebih peduli terhadap lingkungan dengan mengumpulkan sampah-sampah yang masih bernilai. Meskipun terdapat pandangan pro dan kontra
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Bank sampah itu tempat pengumpulan sampah. Bank sampah ini sangat bagus untuk masyarakat karena saya sendiri pribadi selama ini tidak mau peduli soal sampah, tapi selama saya jadi pengelola bank sampah,	

Assurance (Jaminan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			kalau saya liat botol saya pungut, kalau ada sampah saya sapu, bahkan biasa ada acara di hotel saya pungut itu semua botol botol baru bawa kesini. Jadi bank sampah ini membuat saya meningkatkan kesadaran diri terhadap sampah dan lingkungan. Tidak enak perasaan kalau ada sampah diliat, biar itu seribu dua ribuji kalau ditimbang.	dari masyarakat terkait efektivitas dan manfaat bank sampah, bank sampah tetap berperan penting dalam menjaga kebersihan lingkungan dan memberikan manfaat ekonomis bagi mereka yang terlibat dalam kegiatan ini.
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Bank sampah itu mengelola sampah untuk membuat lingkungan bersih, bisa menghasilkan uang dari sampah yang masih bisa dikelola. Seperti saya ini, saya jadi pengelola dan saya jadi nasabah juga. Jadi untung buat saya juga, kan sayang juga kalau dibuang sementara masih bisa didaur ulang.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Bank sampah itu mengelola sampah untuk membuat lingkungan bersih, bisa menghasilkan uang dari sampah yang masih bisa dikelola. Seperti saya ini, saya jadi pengelola dan saya jadi nasabah juga. Jadi untung buat saya juga, kan sayang juga kalau dibuang sementara masih bisa didaur ulang.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Tujuan bank sampah mengumpulkan sampah sesuai dengan kategorinya dari DLH karena ada masing-masing kategori sampah sebagai	

Assurance (Jaminan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			acuan sampah apa saja yang bernilai dan bisa ditimbang.	
2.	Jelaskan yang anda tahu tentang sampah rumah tangga?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Sampah rumah tangga ada yang khusus untuk ditimbang, ada yang langsung dibuang. Sampah yang langsung dibuang langsung dijemput sama mobil pengangkut sampah, sedangkan sampah yang ditimbang dikumpulkan terlebih dahulu.	Pengelola bank sampah memiliki pendekatan yang berbeda terhadap sampah rumah tangga. Mereka membedakan antara sampah yang langsung dibuang dengan yang layak untuk ditimbang dan diolah lebih lanjut. Sampah seperti sisa makanan dianggap memiliki potensi untuk dijadikan kompos, meskipun belum semua pengelola menguasai cara pembuatannya.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Sampah rumah tangga itu seperti sisa makanan. Sebenarnya kalau kita sudah tau semua, sampah yang diangkut ke antang itu kurangji. Karena sisa makanan-makanan bisa menjadi kompos, cuman kita belum tau mengenai cara pembuatan kompos. Sampah seperti ini belum ada harganya seperti sisa-sisa makanan. Kemarin kita pelatihan bank sampah biringkanaya, pelatihan pembuatan sabun cuci piring. Kami rencana membuat itu lagi lalu dijual di nasabah bank sampah.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Sampah rumah tangga seperti botol-botol dan sisa-sisa makanan. Bank sampah pernah juga membuat kompos dari buah-buahan dan sayur-sayuran. Seperti pembuatan enzim untuk menyuburkan tanah. Biasa dipakai di tanaman di rumahnya ibu direktur bank	

Assurance (Jaminan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			sampah. Sampah rumah tangga itu yang botol-botol dan sisa makanan.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Sampah rumah tangga itu yang bisa terurai seperti sisa-sisa sayur, sisa limbah makanan.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Sampah rumah tangga ada beberapa yang tidak bisa ditimbang. Seandainya kita punya lahan, semua sampah rumah tangga bisa ditampung seperti bisa dijadikan kompos. Tidak bisa semua diakomodir sampah rumah tangga di bank sampah.	
3.	Bagaimana cara melaporkan jumlah tabungan kepada nasabah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Buku tabungan dipegang oleh nasabah dan ada beberapa buku tabungan nasabah disimpan sama pengelola. Ada juga nasabah yang tidak mau pegang sendiri buku tabungannya karena takut tercecer bukunya jadi dipercayakan kepada pengelola.	Buku tabungan digunakan untuk mencatat setiap setoran sampah yang dilakukan oleh nasabah, beserta dengan berat sampah dan nilai harga yang diterima. Beberapa nasabah juga menaruh kepercayaan penuh kepada pengelola dengan tidak membawa pulang buku tabungan setelah menyetor sampahnya, atau memilih untuk menunggu jumlah tabungan yang lebih besar
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Ada buku tabungan yang setiap nasabah menyetor diliatkan buku tabungannya, berapa kilo sampah yang disetor dan jumlah harganya. Kalau nasabah bawa disini dikasi liat bukunya. Kurang yang ambil tabungannya karena takut hilang uangnya. Jadi rata-rata nasabah menitipkan buku tabungannya di pengelola.	

Assurance (Jaminan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Ada buku tabungannya nasabah. Ada yang ambil buku tabungannya, ada yang tidak. Jadi kalau menimbang di bank sampah langsung dicatat, tidak dia bawa pulang bukunya. Ada juga yang menyetor sampah baru dia bawa buku tabungannya. Ada yang langsung mau ambil uangnya, ada juga yang bilang simpanmi dulu tunggu banyak-banyak baru ditarik uangnya. Biasa ada sampai berjuta-juta tabungannya.	sebelum menarik uangnya. Pengelola bank sampah bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas kepada nasabah mengenai saldo tabungan mereka, kadang-kadang dengan cara mengirimkan foto buku tabungan jika nasabah tidak dapat melihat langsung.
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Dengan buku tabungan bank sampah. Bahkan kalau tidak sempat nasabahnya lihat, pengelola fotokan buku tabungan baru dikirim ke nasabah, biasa ada nasabah yang mau lihat tabungannya toh, sekretaris langsung fotokan.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Kalau tabungan bank sampah, biasanya masing-masing nasabah langsung bertanya berapa tabungannya. Secara umum tidak disampaikan lewat grup karena siapa tahu tidak mau dilihat tabungannya sama orang lain.	
4.	Bagaimana anda sebagai pengelola bank sampah unit	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Kalau misalnya dia datang menimbang liat sendiri buku tabungannya. Setiap datang menimbang difoto sampah dan buku	Nasabah umumnya percaya dengan pengelola bank sampah karena adanya

Assurance (Jaminan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
	Peduli Pasara menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap tabungannya dengan baik?		tabungannya sebagai bukti. Sampai saat ini, tidak ada yang komplai karena kita juga mencatat buku tabungan nasabah Ketika nasabahnya ada di tempat. Lagian apanya juga yang mau dikorupsi disini, sedikit sekali untung dari bank sampah ini.	komunikasi terbuka dan responsif. Setiap kali nasabah menyetor atau menarik sampah, prosesnya didokumentasikan dengan baik melalui foto sampah dan buku tabungan sebagai bukti transaksi. Nasabah merasa nyaman karena pengelola selalu menyediakan akses untuk melihat buku tabungan dan memberikan uang hasil tabungan dengan cepat dan jelas.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Nasabah rata-rata percaya dengan pengelola bank sampah, mungkin karena tetangga juga jadi percayami sama kita. Biasa ada juga jam 9 malam butuh uang, pengelola langsung respon dan kasi uangnya.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Nasabah percaya sama pengelola karena setiap setelah menimbang langsung dilaporkan nasabah, begitu juga kalau menarik uang langsung dikasi uangnya dan diperlihatkan buku tabungannya.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Kalau disini rata-rata tetangga jadi adami kepercayaan sama pengelola. Ibu-ibu disini juga sering ngumpul dan cerita jadi apa-apa sudah dipercaya.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Saya sampaikan ke pengurus kalau ada yang meminta diperlihatkan buku tabungannya atau meminta uang hasil tabungannya, pokoknya tidak ada kata tidak bisa, harus selalu ada yang stand by uang tunai. Jangan	

Assurance (Jaminan)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
			sampai ada nasabah butuh sekali uang, baru tidak ada uang tunai. Jadi pengelola harus selalu siapkan seperti itu.	

Empathy (Empati)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
1.	Bagaimana pengalaman komunikasi antar pengelola dan nasabah bank sampah unit Peduli Pasara? Apakah pernah terjadi miskomunikasi kepada nasabah?	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Pernah ada miskomunikasi, pernah sekretaris salah liat karena sudah terlalu banyak, dia salah kasi masuk. Tapi kan ada rekam jejaknya ada catatan. Kalau yang punya tabungan merasa ada yang salah, dia telepon disuruhlah datang ke pengelola untuk liat sama-sama. Makanya disuruh selalu pastikan sebelum pulang apakah sudah sesuai timbangan dan catatan di buku tabungan. Tapi jarangji ada miskomunikasi seperti itu. Banyak bukunya di sekretariat untuk administrasi jadi semua harus lengkap untuk memudahkan kalau ada orang datang.	Terdapat beberapa miskomunikasi di Bank Sampah Unit Peduli Pasara, umumnya hubungan antara pengelola dan nasabah tetap terjaga baik. Setiap kesalahan yang terjadi seperti salah catat atau jadwal penjemputan yang berubah selalu diatasi dengan transparan dan solutif. Penggunaan grup <i>WhatsApp</i> menjadi sarana efektif untuk meminimalisir miskomunikasi dengan menginformasikan harga, jadwal, dan hal lainnya kepada seluruh nasabah.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Alhamdulillah tidakji, sepanjang masih gabung di grup whatsapp, tidak ada miskomunikasi. Pengelola juga selalu berusaha menginfokan nasabah kalau nasabah butuh sesuatu.	

Empathy (Empati)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Tidakji, karena kan ada grupnya jadi kalau ada tanya tentang harga atau apa, kita komunikasikan semuanya lewat grup bank sampah unit. Grupnya pengelola sama nasabah	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Miskomunikasinya soal ditentukan jadwal penjemputannya, misalnya hari senin tidak bisa, pengelola jemput hari rabu dan ternyata hari rabu tidak bisa jadi disitu biasa miskomunikasinya. Pengelola kasi tau baik-baik nasabah kalau nanti kita jemput sampahnya.	
		Wawancara pengelola/AS/10-02-2024	Pernah, seperti nasabah-nasabah baru. Biasanya miskomunikasi di penimbangan yang rumahnya jauh seperti di daya, dia minta dijemput sampahnya, misalnya ada kardus sedikit saja sementara bensin harus keluar lagi. Jadi nasabah belum mengerti kalau untung bank sampah ini sedikit.	
2.	Apakah anda bertindak proaktif dalam menyelesaikan masalah atau	Wawancara pengelola/NM/10-02-2024	Iya alhamdulillah seperti itu, saling mengerti saja, biasa ada acaranya pengelola juga tapi tetap diterima dulu lalu kita bilang ibu minta maaf, taruh saja disini barangnya nanti saya timbang dan saya fotokan hasil	Pengelola Bank Sampah Unit Peduli Pasara terbiasa menanggapi setiap permasalahan dengan proaktif, baik itu terkait

Empathy (Empati)				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
	memberikan solusi sebelum diminta oleh masyarakat?		timbangannya. Jadi semuanya selalu dilaporkan ke nasabah.	penjemputan sampah, perubahan harga, maupun koordinasi dalam pengumpulan sampah sesuai dengan target dari pihak berwenang. Keberhasilan bank sampah dalam meraih prestasi juara satu di Sulawesi Selatan menunjukkan dedikasi mereka dalam menjaga operasional dan pelayanan yang terus berlanjut dengan baik.
		Wawancara pengelola/AN/10-02-2024	Iya alhamdulillah karena banyakki pengelola. Jadi kalau ada tidak sempat, adaji satu yang bisa menjawab dan tangani masalahnya nasabah.	
		Wawancara pengelola/KM/10-02-2024	Alhamdulillah iya bersifat proaktif. Palingan biasanya hanya masalah penjemputan dan harga, seperti kenapa harganya turun. Masyarakat yang tidak setuju atau kontra tidak digubris, bank sampah ini terus berlangsung berlanjut. Bank sampah ini pernah jadi juara satu di Sulawesi Selatan. Bank sampah ini sering ikut lomba dan penilaiannya dari DLH.	
		Wawancara pengelola/AJ/10-02-2024	Pengelola sangat proaktif sekali dalam menyelesaikan masalah apalagi ini sekretaris selalu aktif. Biasa ada jadwal menimbang dari pusat, kalau barang belum terlalu banyak, sekretaris langsung telpon satu-satu nasabah bilang ada barang ta' bu? Kalau ada, langsung dijemput. Biasa ada target sampah dari DLH seperti satu motor <i>viar</i> full.	

<i>Empathy (Empati)</i>				
No.	Pertanyaan	Sumber Data	Jawaban	Kesimpulan
		Wawancara pengelola/AS/10- 02-2024	Seperti masalah tadi, pengelola kasi tau kalau kumpulkan dulu sampahnya kalau cukup satu motor <i>viar</i> baru kita kesana supaya tidak boros bensin. Teman-teman pengurus semuanya punya koordinasi yang bagus untuk menyelesaikan masalah-masalah.	

Lampiran 13. Riwayat Hidup Penulis



A. Data Pribadi

Nama : Andi Rifkah Kifayah Rosadi
 NIM : K011201244
 Tempat, Tanggal Lahir : Makassar
 Agama : Islam
 Suku : Bugis
 Alamat : Jl. A.R. Hakim I No. 11 Makassar
 E-mail : rifkakhifayah912@gmail.com
 No. Hp : 0895801154056

B. Riwayat Pendidikan

1. Nama SD/Sederajat : SDN Unggulan Toddopuli Makassar
2. Nama SMP/Sederajat : SMPN 22 Makassar
3. Nama SMA/Sederajat : SMAN 17 Makassar
4. Program Studi/Departemen : Kesehatan Masyarakat/Kesehatan Lingkungan Tahun 2020 – 2024

C. Karya Ilmiah yang telah dipublikasikan

1. Basir, B., Heriani, H., Rosadi, A. R. K., Khaerat, R. F., Lazarus, J., Darwis, N., & Amelia, A. R. (2023). Penyuluhan dan Pelatihan Pembuatan Kompos Organik dengan Metode Keranjang Takakura di Desa Biring Ere. *Jurnal Inovasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 32-43.
2. Andi, A. M. D., Asman, F. H., & Rosadi, A. R. K. (2022). Hubungan Konflik Peran Ganda dengan Keharmonisan Keluarga pada Pegawai Perempuan di Rumah Sakit. *jurnal ilmiah manusia dan kesehatan*, 5(3), 316-322.
3. Muflihah, A., Farid, F. N. F., Asman, F. H., Heriani, H., Rosadi, A. R. K., & Sefriana, S. (2021). Keluhan pre menstrual syndrome pada pekerja perempuan di Kota Makassar. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4), 500-506.
4. Basir, S. K. M., Lazarus, J., Darwis, N., Amelia, A. R., & Rosadi, A. R. K. (2022). Kesehatan Masyarakat Desa Biring Ere Kecamatan Bungoro Kabupaten Pangkep Tahun 2022.

D. Riwayat Organisasi

1. Forum Komunikasi : Koordinator PSDM Periode 2023 – 2024
 Mahasiswa Kesehatan
 Lingkungan (FORKOM-KL)
 FKM Unhas
2. Keluarga Mahasiswa FKM Unhas