

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kini menjadi hal yang lumrah bagi kita. Pembahasan mengenai pelayanan publik mulai sering disuarakan ketika pelayanan publik menjadi bagian dari tolak ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Otonomi daerah dinilai berhasil jika pelayanan publik diberikan secara luar biasa. Adanya hal tersebutlah menjadi salah satu alasan yang mendorong pemerintah daerah untuk terus berbenah, karena pada hakikatnya memberikan pelayanan terbaik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat merupakan tanggung jawab dari pemerintah (Musadad,dkk,2020).

Stigma buruk masyarakat terhadap pelayanan publik seakan telah menjadi rahasia umum. Pelayanan publik yang seringkali ditandai dengan bertele-tele, mahal dan petugas yang tidak kompeten telah menjadi pekerjaan rumah yang masih terus dibenahi pemerintah. Fenomena pelayanan publik yang bersifat birokrasi pemerintahan ditandai dengan adanya permasalahan antara lain proses pelayanan yang lama, waktu dan harga yang tidak menentu, serta sulitnya akses terhadap pelayanan yang semuanya berkontribusi pada sulitnya menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini menimbulkan skeptisisme pihak penyedia layanan yaitu birokrasi, hal ini menyebabkan masyarakat mencari alternatif cara menerima layanan yang memerlukan biaya tambahan yaitu dengan menawarkan biaya. (Maryam, 2016:2).

Masih buruknya pelayanan publik di Indonesia diungkapkan oleh Ombudsman Republik Indoensia selaku lembaga negara yang berwenang mengawasi

penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia tahun 2022. Berdasarkan hasil evaluasi 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten, jumlah lembaga yang masuk zona hijau sebesar 52,96%. Jumlah penyelenggara layanan publik yang dievaluasi sebanyak 586 lembaga, hanya 272 lembaga (46,42%) masuk zona hijau, 250 lembaga (42,66%) masuk zona kuning, dan 64 lembaga (10,92%) masuk dalam zona merah. Temuan penilaian Ombudsman terhadap pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga dan pemerintah di tingkat provinsi dan kabupaten belum mencapai pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kurangnya keseriusan pimpinan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah adalah kurangnya kepedulian terhadap peningkatan pelayanan melalui kepemilikan publik, keinginan untuk mencapai standar dan meningkatkan kualitas. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk> (diakses jumat, 24 maret 2023 pukul 22.42)

Upaya mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat harus menjadi prioritas utama pemerintah. Maka memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai keinginan masyarakat adalah hal yang harus diwujudkan (Rahmadana, M,dkk, 2020:3). Penerapan konsep *good governance* dalam penyelenggaraan negara menjadi salah satu langkah yang diambil untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik. Konsep *good governance* pada dasarnya memberikan ruang kepada aktor non-pemerintahan

yang meliputi masyarakat sipil dan mekanisme pasar untuk bersinergi dalam kegiatan pemerintahan sehingga pemerintah dapat bekerja lebih efektif dalam rangka mewujudkan kesejahteraan bersama serta dalam praktiknya bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (Dwiyanto, A, 2020:18-19). Sejalan dengan hal tersebut, Widanti (2022:80) menyebutkan bahwa melalui konsep *good governance* kualitas pemerintahan akan menjadi lebih baik yang dapat menyebabkan menurunnya korupsi dan pemerintah semakin berorientasi kepada kepentingan umum. Salah satu upaya penerapan *good governance* dalam pelayanan publik adalah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) menjelaskan pelayanan publik adalah serangkaian tindakan atau tata cara yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan, barang, atau bantuan administrasi yang seluruhnya disediakan oleh penyelenggara publik. Peraturan ini dibuat dengan tujuan memperjelas batasan terkait tanggung jawab, hak, dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta memberikan kepastian hukum. Guna menjamin keterlaksanaannya pelayanan publik yang sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini, pemerintah kemudian mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Setidaknya ada empat belas (14) komponen standar yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 yaitu; 1) dasar hukum, 2) persyaratan yang jelas dalam pemberian pelayanan, 3) sistem dan

tata cara pelayanan, 4) jangka waktu penyelesaian, 5) biaya / tarif yang telah ditetapkan, 6) produk pelayanan yang sesuai ketentuan, 7) tersedianya sarana dan prasarana sesuai kebutuhan pelayanan, 8) pemberi pelayanan yang berkompeten, 9) adanya pengawasan internal, 10) penanganan pengaduan, kritik, dan saran, 11) ketersediaan pelaksana sesuai beban kerja, 12) adanya jaminan pelayanan sesuai standar pelayanan, 13) adanya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan 14) adanya evaluasi atau penilai terhadap pelaksanaan pelayanan. Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang secara umum peraturan pemerintah ini mengatur dasar pembentukan dan pelaksanaan SPM, jenis-jenis SPM, meliputi muatan yang terdiri dari jenis pelayanan dasar, mutu pelayanan dasar dan penerima pelayanan dasar, pelaksanaan dan pelaporan SPM, pembinaan dan pengawasan terhadap SPM, ketentuan lainnya. Agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara maksimal, maka standar pelayanan menjadi pedoman yang sangat dibutuhkan keberadaannya.

Peraturan terkait pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia yang dikeluarkan pemerintah diantaranya yaitu Keputusan Sebagai salah satu negara yang merindukan terwujudnya *good governance*, perjalanan kita akan sangat panjang. Hal tersebut bisa kita lihat dari permasalahan yang kompleks, mulai dari adanya kepentingan politik, KKN, peradilan yang tidak adil, hingga kurangnya integritas dan transparansi pemerintah. Masyarakat menuntut adanya reformasi birokrasi untuk lebih transparan, efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Banyaknya pengaduan masyarakat

terhadap pelayanan pemerintah, baik secara langsung maupun melalui media massa, telah memberikan citra buruk bagi pemerintah. Sebaliknya, masyarakat menginginkan pelayanan publik yang baik, menyeimbangkan kekuatan yang mereka miliki dengan tanggung jawab yang harus mereka berikan kepada yang mereka layani (Rondonuwu, dkk, 2017:2). Tuntutan tersebut juga tidak terlepas dari pelayanan publik di Indonesia yang belum optimal. Di era otonomi daerah, paradigma *good governance* mulai berperan dan mendorong kebijakan pelayanan publik yang berupaya meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan, mengubah sikap dan tindakan pejabat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan, serta meningkatkan kesadaran dan dedikasi para pemimpin daerah dan pejabat daerah untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Adanya pengaruh globalisasi juga mempengaruhi masyarakat yang menjadi semakin kritis terhadap pemerintah.

Menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, aparat pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan cepatnya perubahan. Salah satu contohnya adalah cepatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang mempengaruhi kelangsungan hidup masyarakat. Saat ini berbagai macam data dan informasi dapat diakses dengan menggunakan teknologi yang canggih. Kemampuan teknologi mampu memadukan tradisi kuno, bebas dari batasan ruang dan waktu, serta bertransformasi ke arah yang lebih sempurna dan universal (Putra, 2018). Di era digital saat ini, arus informasi yang masuk juga membutuhkan kesiapan dan daya tanggap sistem informasi yang memadai sehingga

memberikan kontribusi bagi perkembangan berbagai bidang yang menjadi tujuan organisasi.

Era modern saat ini kebiasaan masyarakat telah banyak berubah. Di semua aspek kehidupan pemanfaatan teknologi informasi tidak akan sulit kita jumpai. Perubahan masyarakat yang dipengaruhi perkembangan zaman ini juga mengubah perilaku masyarakat yang menginginkan segalanya serba cepat dan praktis, begitu pun dalam hal pelayanan publik. Perkembangan zaman juga mempengaruhi keberjalanan sistem birokrasi. Tuntutan akan keterbukaan informasi pelayanan publik berbasis internet dan hadirnya pemerintah yang responsif terhadap permintaan masyarakat semakin gencar.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dinilai sangat membantu dibandingkan dengan sistem manual dan cara tradisional, sehingga saat ini telah banyak di dunia yang menggunakannya untuk pengelolaan sistem pemerintahan. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik, khususnya yang berkaitan dengan akuntabilitas dan transparansi publik, diperlukan langkah-langkah kebijakan yaitu melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sering disebut dengan *e-government*.

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mutakhir oleh pemerintah untuk menggunakan aplikasi berbasis web untuk memberikan layanan komprehensif kepada masyarakat umum, dunia usaha, dan lingkungan pemerintahan. Untuk mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kemudahan dan meningkatkan pendapatan dengan mengubah

internal dan proses eksternal, mengurangi biaya manajemen pemerintah (Irawan, 2017:176-177). Sari dan Winarno (2012) juga menjelaskan bahwa *e-government* merupakan suatu proses pengembangan sistem teknologi informasi yang dilakukan pemerintah guna meningkatkan pelayanan dengan menyediakan berbagai pilihan informasi agar mudah diakses oleh masyarakat.

E-government membawa dampak besar dalam hal pelayanan publik terutama dalam hal komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Paradigma komunikasi yang sebelumnya hanya satu arah – dari pemerintah kepada masyarakat, kini justru komunikasi pemerintah berorientasi pada partisipasi dari masyarakat. Tidak hanya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat (*Government to Citizen / G2C*) tetapi juga pemerintah dengan swasta (*Government to Business / G2B*) serta komunikasi antar lembaga pemerintah (*Government to Government / G2G*). Adanya perubahan paradigma komunikasi dalam tata kelola pemerintahan ini juga semakin membuka peluang bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka memastikan keberhasilan implementasi *e-government*, tahun 2003 telah dikeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan berbagai panduan terkait. Panduan tersebut antara lain Panduan Penyusunan Rencana *E-Government* Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT (*Information, Communication, and Technology*) dalam memnunjuk *e-government*, Pedoman Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah, Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, dan Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah. Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan terkait

e-government baik untuk tingkat pusat maupun daerah. Selain itu, Pemerintah juga membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) pada tahun 2006 melalui Keputusan Presiden Nomor 20 tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Nasional yang bertugas untuk mempercepat pelaksanaan *e-government* (Nugraha, 2018).

Pemerintahan di Indonesia saat ini sedang menuju ke arah yang jauh lebih baik yang dapat dilihat dari seriusnya perbaikan e-Government oleh pemerintah (Nugraha, 2018). Pemerintah telah melakukan berbagai pengembangan dengan menerapkan e-Government, khususnya dengan mengoptimalkan inovasi elektronik yang bergerak dalam penyediaan data dan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terbuka. Optimalisasi ini pada dasarnya diwujudkan dalam dua kegiatan besar pemerintah, yaitu yang terkait dengan data berbasis elektronik dan memberikan akses data terbuka yang lebih cepat dan sederhana. (Pratama, 2022). Meskipun dalam prakteknya, penerapan *e-government* belum benar-benar optimal.

Tabel 1. 1 Skor Pengembangan *E-Government* (EGDI) Asia Tenggara 2022

No	Negara	Skor EGDI
1	Singapura	0,9133
2	Malaysia	0,774
3	Thailand	0,766
4	Brunei Darussalam	0,727
5	Indonesia	0,716
6	Filipina	0,6523
7	Kamboja	0,5056
8	Myanmar	0,4994
9	Timor Leste	0,4372
10	Laos	0,3764

Sumber: UN *E-Government Survey 2022*

PBB dalam tinjauan ini menggunakan strategi berdasarkan tiga kolom utama. *Pertama*, cakupan dan kualitas layanan online dikuantifikasi sebagai *Online Service Index* (OSI). *Kedua*, status pembangunan infrastruktur telekomunikasi atau Indeks Infrastruktur Telekomunikasi (TII). *Ketiga*, manusia yang melekat modal atau Human Capital Index (HCI). Untuk tujuan survei, PBB memperkirakan negara-negara yang mendapat skor lebih dari 0,75 sebagai indeks pembangunan e-government yang sangat tinggi atau EGDI sangat tinggi, antara 0,50 dan 0,75 sebagai EGDI tinggi, antara 0,25 dan 0,50 sebagai EGDI sedang, dan di bawah 0,25 sebagai EGDI rendah. Secara keseluruhan, skor kelompok EGDI Indonesia termasuk kategori tinggi dalam Survei e-Government PBB 2022 adalah 0,71600. Dalam setiap penilaian pengukuran kinerja, skor Indonesia cukup baik, dengan skor OSI 0,7644, skor TII 0,6397, dan skor HCI 0,7438. Ketiga indikator tersebut lebih tinggi dari rata-rata dunia. Selain itu, Indonesia juga patut berbangga karena melonjak 20 peringkat dalam Indeks Partisipasi Elektronik 2022 dengan dirilisnya EDGI yang juga disebutkan dalam laporan yang sama. Naik dari peringkat 57 di tahun 2020 menjadi peringkat 37 di tahun 2022 dengan skor 0,71590 (<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia> diakses 21 Maret 2023 pukul 21.00).

Kita bisa melihat terjadiya hasil survey yang tidak sejalan. Seperti yang telah disebutkan hasil survey oleh Ombudsman mengenai pelayanan publik cenderung menunjukkan hasil yang buruk, sedangkan dari survey mengenai pengembangan e-government oleh Persatuan Bangsa Bangsa (PBB) justru menunjukkan hasil positif. Apabila dilihat lagi, Pelayanan publik dan e-government merupakan hal yang saling

berkaitan maka perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai pola-pola pengaplikasiannya (Kurniasih,dkk, 2013:13). Dalam tahapan kebijakan publik, salah satu hal yang krusial yaitu pada tahapan implementasi kebijakan. Proses implementasi ini berkaitan dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menghasilkan pelayanan berkualitas.

Demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mampu bersaing dengan negara lain, diperukan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur negara yang baik. Sumber daya manusia merupakan kunci utama keberhasilan organisasi publik, dan memegang peranan penting dalam pengelolaan instansi pemerintah yang bertumpu pada pelayanan masyarakat. Kualitas sumber daya manusia lembaga dapat mempengaruhi kinerja para aparatur negara, dan dengan demikian kinerja pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab mereka. Dalam kerangka kinerja pelayanan publik, sumber daya manusia instansi harus memiliki kompetensi keilmuan, keahlian, dan kepemimpinan yang melekat pada karakternya. Pengembangan sumber daya manusia aparatur negara dalam rangka pelayanan publik merupakan faktor penentu terwujudnya tatanan pemerintahan yang baik dan berkualitas (Hayat,2014).

Melihat betapa pentingnya *e-government* dalam perbaikan pelayanan publik, pemerintah mendorong seluruh instansi pemerintahan untuk melakukan berbagai inovasi. Maulana dan Yulianti (2018:36) menyatakan bahwa dalam upaya pemberantasan masalah pelayanan publik dan peningkatan kualitas pelayanan yaitu adanya kerjasama antara pemerintah pusat dan daerah untuk mengoptimalkan inovasi-inovasi pelayanan serta mendorong terciptanya budaya inovasi dalam

organisasi melalui pelembagaan inovasi pelayanan publik. Kurniawan (2016:22) menambahkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik akan lebih optimal apabila melibatkan masyarakat dalam semua prosesnya. Mulai dari rencana penyusunan kebijakan hingga evaluasi.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) menetapkan tahun 2014 merupatah tahun inovasi pelayanan publik guna mendukung percepatan inovasi pelayanan publik. Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN RB) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Melalui peraturan tersebut, diharapkan nantinya dapat bermunculan berbagai inovasi yang akan mempercepat perbaikan kualitas pelayanan publik.

Seiring berjalannya waktu, berbagai inovasi sektor publik mulai banyaknya produk-produk inovasi baru yang tercipta. Pada tahun 2022 terdapat 3.476 inovasi baru dalam bidang pelayanan publik yang telah terdaftar dalam sistem informasi pelayanan publik. Apabila diakumulasikan kurang lebih terdapat 24.000 aplikasi penunjang penyelenggara pelayanan publik yang dimiliki kementerian atau lembaga (<https://kemenag.go.id/read/akselerasi-transformasi-digital-untuk-pelayanan-publik-yang-optimal-xkkae> diakses 24 Maret 2023 pukul 20.05). Meningkatnya persaingan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi memberikan harapan akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan semakin banyak permasalahan di masyarakat yang mampu

tertangani. Namun, pada kenyataannya justru ada masalah lain yang timbul dari tingginya inovasi ini yaitu instansi tidak mempertimbangkan efisiensi fungsi dan anggaran dari adanya inovasi.

Semakin banyaknya terobosan-terobosan baru dalam pelayanan publik seharusnya semakin banyak pula persoalan masyarakat yang mampu diatasi. Tetapi kenyataannya masih terdapat beberapa persoalan yang belum kunjung menemukan solusi terbaik untuk mengatasinya, salah satunya persoalan sampah. Persoalan sampah telah menjadi permasalahan global yang hingga kini justru semakin mengkhawatirkan. Timbulan sampah yang semakin banyak ini dipengaruhi oleh laju pertumbuhan penduduk yang besar (KLHK, 2020).

Berdasarkan data dari Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN) Kementerian Lingkungan Hidup dan Kelautan (KLHK) jumlah timbulan sampah nasional tahun 2022 mencapai 19,45 juta ton. Berdasarkan jenisnya, timbulan sampah nasional pada 2022 penyumbang terbesar berasal dari sampah sisa makanan mencapai 41,55%. Kemudian sampah plastik berada di urutan kedua dengan proporsi 18,55%. Meskipun jumlah sampah nasional mengalami penurunan dari tahun 2021 yang mencapai 31,13 juta ton, pengurangan sampah ini harus terus dilakukan (<https://sipsn.menlhk.go.id/sipsn/public/data/timbulan> diakses 23 Maret 2023 pukul 17.19). Hal tersebut mengingat jumlah manusia yang terus meningkat dan akan mempengaruhi kondisi lingkungan. Terutama pengelolaan sampah plastik yang memang sulit terurai.

Sampah plastik tidak hanya menjadi permasalahan nasional tetapi juga permasalahan global. Penggunaan sampah plastik yang terus meningkat dan membutuhkan waktu yang sangat lama untuk terurai menjadi masalah utama dalam pengelolaan sampah plastik. Berdasarkan artikel GoodStats, Indonesia menjadi negara penyumbang polusi plastik di laut terbanyak ketiga di dunia. Penyebab utama masalah tersebut adalah masih buruknya sistem pengelolaan sampah di Indonesia (<https://goodstats.id/article/daftar-5-negara-penyumbang-sampah-plastik-terbesar-di-dunia-ada-indonesia-sk0Zy> diakses 27 Maret 2023 pukul 06.00).

Menangani krisis sampah yang sedang terjadi membutuhkan upaya serius dan adanya komitmen dari semua elemen masyarakat. Adanya peran aktif mulai dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta masyarakat sangat membantu menangani krisis yang terjadi terutama dalam hal pengelolaan sampah. Apabila daerah mampu untuk melakukan pengelolaan sampah secara maksimal maka akan dapat menekan jumlah sampah yang tak terkelola. SIPSN menyebutkan bahwa provinsi dengan penyumbang timbulan sampah terbanyak tahun 2022 adalah Provinsi Jawa Tengah.

Tabel 1. 2 Provinsi Penghasil Timbulan Sampah Terbanyak di Indonesia 2022

No	Provinsi	Jumlah Sampah (Ton)
1	Jawa Tengah	4.251.207
2	DKI Jakarta	3.112.381
3	Jawa Timur	1.637.820
4	Jawa Barat	1.112.889
5	Riau	1.051.938
6	Sumatra Selatan	886.632
7	Sumatra Utara	882.034
8	Kalimantan Selatan	726.567
9	Sumatra Barat	668.510
10	Sulawesi Selatan	588.354

Sumber: SIPSAN 2023 (<https://sipsn.menlhk.go.id/sipsn/public/data/timbulan>)

Jawa Tengah sebagai salah satu provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak tentu tidak mengherankan apabila jumlah sampah yang dihasilkan akan banyak. Jumlah sampah yang mencapai 4.251.207 ton atau 21,85% dari jumlah total timbulan sampah nasional tahun 2022. Hal ini perlu menjadi perhatian ekstra bagi pemerintah daerah. Pemerintah harus mampu menemukan solusi yang cepat dan tepat dalam mengelola sampah agar tidak semakin tak terkendali.

Saat ini, paradigma pengelolaan sampah masih sebatas “kumpul-angkut-buang” dan apabila sampah sudah menggunung cara jitu yang dilakukan adalah melakukan pemusnahan dengan cara *land filling* TPA (Damanhuri, dan Padmi, 2010). Undang-Undang No 18 Tahun 2008 telah menjelaskan bahwa pengelolaan sampah merupakan serangkaian kegiatan yang sistematis dan berkesinambungan mulai dari pengurangan hingga penanganan sampah. Apabila hanya sebatas “menumpuk” sampah di suatu tempat dalam hal ini TPA maka persoalan sampah tidak akan

pernah bisa terselesaikan. Terdapat beberapa masalah pokok dalam pengelolaan sampah diantara yaitu semakin banyaknya jumlah penduduk sehingga mempengaruhi jumlah timbulan sampah yang semakin banyak, perlu adanya perbaikan dalam metode pengelolaan sampah, keterbatasan dana dan prioritas dari pemerintah untuk mengatasi permasalahan sampah, serta penerapan konsep pengelolaan sampah yang seringkali tidak sesuai untuk diterapkan di lapangan.

Salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yaitu Kabupaten Banyumas. Komitmen Pemerintah Daerah untuk mengatasi masalah sampah di Kabupaten Banyumas salah satunya dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah. Berdasarkan BAB III pasal 3 Perda Nomor 6 Tahun 2012 Lembaran Kabupaten Banyumas Tahun 2013 menjelaskan bahwa pengelolaan sampah dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip berikut: tanggung jawab, keberlanjutan, kemaslahatan, keadilan, kesadaran, kebersamaan, keselamatan, keamanan, dan nilai ekonomi. pengelolaan sampah berupaya menggunakan sampah sebagai sumber daya dan melindungi lingkungan dan kemampuan masyarakat untuk beroperasi.

Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas melakukan berbagai inovasi dalam pengelolaan sampah, salah satunya dengan mengeluarkan aplikasi pengelolaan sampah “SALINMAS”. Salinmas atau Sampah Online Banyumas merupakan suatu aplikasi yang diluncurkan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Banyumas yang berfokus untuk menangani pengelolaan sampah. Inovasi tersebut didasari atas Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Aplikasi ini telah

diresmikan pada 7 Oktober 2019 namun hingga saat ini baru diterapkan di kota Purwokerto.

Salinmas dirancang untuk dapat membantu dalam penanganan pengolahan sampah secara mandiri oleh masyarakat tanpa perlu datang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Masyarakat hanya perlu memilah sampahnya terlebih dahulu kemudian dapat menghubungi Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) melalui aplikasi Salinmas untuk nantinya di salurkan ke tempat pembuangan sampah. Melalui aplikasi ini, masyarakat bisa menukarkan sampah dengan uang. Aplikasi SalinMas bertujuan untuk mengajarkan pengguna bagaimana hidup berkelanjutan dan mengubah sampah menjadi barang berharga. Selain itu, manfaat program SalinMas antara lain meningkatkan pendapatan masyarakat, menciptakan suasana bersih, dan menurunkan jumlah sampah di lingkungan dan tempat pembuangan sampah. Adanya aplikasi ini tentu menarik bagi masyarakat milenial yang selalu ingin cepat dan efisien serta bisa mendapatkan keuntungan (Marwanti, 2020). Menurut Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Banyumas, Aplikasi SalinMas masih dikhususkan untuk wilayah Purwokerto. Tiga tahun sejak diresmikan, aplikasi masih saja hanya berlaku di wilayah purwokerto. Maka perlu adanya penelitian untuk mengetahui implementasi dari inovasi e-government pada Salinmas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik *e-government* Sampah Online Banyumas (Salinmas) di Kabupaten Banyumas tahun 2019-2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan, mengetahui, dan menganalisis mengenai implementasi suatu inovasi pelayanan publik berupa aplikasi pengelolaan sampah berbasis teknologi “Salinmas” di Kabupaten Banyumas tahun 2019-2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam perkembangan studi ilmu politik dan pemerintahan khususnya mengenai implementasi Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini juga mampu memberikan tambahan falsafah ilmu temuan yang berkaitan dengan topik yang serupa. Sehingga pada akhirnya penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu membantu para peneliti-peneliti lainya dalam mencari sumber data dan informasi tambahan mengenai inovasi *e-government* serta mampu menambah referensi dan wawasan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai keadaan dan kondisi bagaimana pengimplementasian inovasi pelayanan publik di daerah-daerah di Indonesia. Sehingga pemerintah selaku pemangku kebijakan mampu memberikan formulasi kebijakan yang menunjang keberhasilan inovasi pelayanan publik. Selain itu, sebagai masyarakat perlu rasanya untuk mampu menyuarakan akan hak-hak yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Dalam hal ini adalah mengenai pemenuhan hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai implementasi Aplikasi Salinmas di Kabupaten Banyumas belum pernah dilakukan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan yang relevan dengan topik implementasi inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* di Indonesia.

Adapun penelitian terdahulu yang ditemukan oleh penulis yaitu:

1. Penelitian Haura Atthahara yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta” menjelaskan bahwa implementasi aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan mulai dari perbaikan fitur-fitur yang ada di aplikasi karena terbukti masih sering *down*. Selain itu, perbaikan kualitas sumber daya manusia juga sangat perlu dilakukan karena masih kurangnya orang yang mampu mengelola teknologi

dari aplikasi ini. Indikator untuk menganalisis yaitu *support, capacity, dan value*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Marwanti (2020) yang berjudul “Tingkat Pengetahuan Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Aplikasi Salinmas Di Kelurahan Sokanegara Dan Kedungwuluh Kabupaten Banyumas”. Penelitian ini menjadi salah satu referensi dikarenakan memiliki kesamaan yaitu membahas mengenai aplikasi Salinmas. Namun, yang membedakan adalah dimana pada penelitian ini membahas mengenai pengetahuan dan partisipasi masyarakat sedangkan pada penelitian saya lebih membahas mengenai implementasi dari adanya aplikasi Salinmas.
3. Penelitian terdahulu yang dilakukan Qadri,dkk (2020) mengenai Inovasi Manajemen Pengelolaan Sampah yang Berwawasan Lingkungan di Kota Pontianak Berbasis Aplikasi ini menjadi salah satu referensi bagi penelitian saya. Penelitian ini berfokus pada manajemen pengelolaan sampah baik dari aspek teknis maupun aspek non-teknis. Disebutkan juga bahwa terdapat inovasi aplikasi pengelolaan sampah “Angkuts” untuk membantu pengelolaan sampah di Pontianak. Meskipun penelitian ini tidak banyak membahas mengenai inovasi aplikasi, tetapi penelitian ini penting bagi penelitian saya sebagai bahan referensi dalam penelitian saya dalam hal manajemen inovasi aplikasi.
4. Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lucas Alberto Ndao dan Poni Sukaesih Kurniati (2022), mengenai Implementasi Kebijakan *E-Government* dalam Pengelolaan Sampah Melalui Aplikasi

Kurangi, Pisahkan, Manfaatkan Sampah (Kang Pisman) Mobile disebutkan bahwa aplikasi ini sudah berjalan cukup baik sesuai peraturan yang ada namun keberhasilan dari adanya aplikasi ini belum bisa diharapkan.

5. Putranto, dkk (2022) melakukan penelitian mengenai Analisis Kebijakan Pengelolaan Sampah di Banyumas dengan hasil yang kurang baik. Penelitian tersebut menyebutkan terdapat beberapa permasalahan dalam pengelolaan sampah di Banyumas, diantaranya tidak tersedianya Tempat Pembuangan Akhir (TPA) yang layak, jumlah hanggar TPST yang terbatas, dan kurangnya komitmen antar pihak-pihak yang bertanggung jawab dengan masyarakat.

Jadi, berdasarkan kesimpulan hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagian besar inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam bidang pengelolaan sampah khususnya belum mampu dimaksimalkan. Melihat urgensi dari pengelolaan sampah itu sendiri, maka penelitian ini akan berfokus pada implementasi dari inovasi aplikasi pengelolaan sampah Salinmas.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik atau pelayanan umum menurut pengertian dari Lembaga Administrasi Negara (2000) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum dalam bentuk barang dan atau jasa yang dilakukan baik di pusat maupun daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai upaya pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan, lingkungan Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Seiring berjalannya waktu, pelayanan publik di Indonesia telah mengalami berbagai perubahan dan perkembangan. Pelayanan publik Indonesia kini menggunakan model *New Public Services* (NPS). Pelayanan publik menurut model NPS ini memuat nilai demokrasi yaitu adanya persamaan hak bagi semua warga negara dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat (Setijaningrum, 2009). Sebagaimana masyarakat yang mengalami perubahan, pelayanan publik juga harus mampu mengikuti perkembangan.

Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan kepuasan. Pelayanan publik dapat berjalan baik apabila unsur-unsur pelayanan dapat dijalankan dengan baik. Adapun unsur-unsur pelayanan publik menurut Monier (2010) sebagai berikut:

1. Sistem, adanya sistem yang termasuk didalamnya prosedur dan metode pelayanan publik yang jelas menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan pelayanan publik.
2. Personil, dalam pelayanan publik personil yang dimaksud di sini adalah ASN. ASN harus disiplin, profesional, dan mampu menerima kritik serta saran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, ketersediaan fasilitas yang memadai akan memberikan respon positif bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, apabila dalam perusahaan swasta customer atau pelanggan ditempatkan sebagai orientasi utama dalam pelayanan agar

pelanggan tertarik dengan perusahaan mereka maka dalam pelayanan publik pemerintah menempatkan masyarakat sebagai pelanggan. Dengan latar belakang masyarakat yang sangat beragam, kepuasan masyarakat menjadi yang utama.

Menurut Maulidah (2014) mengingat pentingnya pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka pemerintah harus mampu mengkondisikan bagaimana organisasi pemerintahan itu baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah agar mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1.6.2 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan suatu upaya untuk memperkenalkan ide, metode, maupun pendekatan yang baru dan upaya untuk mencari solusi kreatif dalam rangka meningkatkan partisipasi dan perbaikan kinerja *governance* (Sumarto, 2003). Suatu inovasi merupakan suatu produk baru yang sifatnya untuk menggantikan cara yang lama. Hal tersebut berarti bahwa pada prinsipnya setiap pelayanan publik di dalamnya memuat sebuah inovasi baru. Maka, dalam sektor publik inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik (Mirnasari, 2013).

Dalam penelitian yang dilakukan Wicaksono (2018), didapatkan bahwa konsep dasar dari inovasi yaitu berhubungan dengan adanya perubahan. Komponen masukan, proses, dan hasil organisasi merupakan titik awal untuk setiap langkah proses inovasi dalam contoh ini, yang juga cukup rumit karena hasilnya mempunyai manfaat jangka pendek dan jangka panjang bagi para pemangku kepentingan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 18 Tahun 2002 menjelaskan bahwa suatu kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau rekayasa yang disebut inovasi mencoba memberikan metode baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini pada barang atau proses manufaktur, serta konteks dan nilai baru bagi pengetahuan ilmiah yang sudah ada. Pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam melakukan inovasi di sektor publik biasanya disebut dengan *e-government*. Kepres No 20 Tahun 2006 menyebutkan bahwa e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada prosedur administratif dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Organisasi berupaya untuk mengadopsi TI untuk proses terintegrasi karena pentingnya peran TI dalam operasi bisnis.

E-government menurut Richardus Eko darwjit (2002) merupakan suatu konsep baru dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan *stakeholder* terkait guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan penggunaan teknologi informasi. Adapun tujuan dari *e-government* yaitu terciptanya (1) efisiensi, (2)efektivitas, (3)transparansi, (4)akuntabilitas , dan (5)pemberdayaan dalam pelayanan publik.

1.6.3 Implementasi

Menurut pemikiran Edward III dalam Subarsono (2011:90-92) dan Dalimunthe dan Sulistiawati (2022), dipaparkan mengenai teori George C. Edward tentang 4 Variabel Implementasi Kebijakan:

- a. Komunikasi

Merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Pemberi informasi harus memahami secara utuh isi dari informasi yang akan disampaikan dan dilakukan secara akurat dan jelas. Komunikasi merupakan ukuran sejauh mana kebijakan dalam bentuk peraturan dikomunikasikan secara jelas dengan interpretasi yang sama dan dapat ditegakkan secara konsisten oleh lembaga penegak kebijakan. Melalui variable ini, penelitian ini akan melihat implementasi melalui tiga indikator yaitu transmisi komunikasi, kejelasan komunikasi dan konsistensi komunikasi. Transmisi merupakan proses penyampaian informasi yang syarat utama keberhasilannya adalah berkaitan dengan pemahaman suatu kebijakan sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman terhadap suatu kebijakan yang akan mempengaruhi proses implementasi. Selanjutnya, indikator kejelasan komunikasi berkaitan dengan pemahaman dan kejelasan dari petunjuk pelaksanaan kebijakan. Kejelasan komunikasi dalam implementasi aplikasi Salinmas bisa dilihat melalui pemahaman pelaksana kebijakan akan tujuan dari kebijakan implementasi inovasi Salinmas. Indikator Konsistensi dalam hal ini menunjukkan bahwa apabila urutan implementasinya konsisten dan jelas maka implementasi kebijakan akan berhasil. Konsistensi ini berkaitan dengan perasaan, pemikiran, dan reaksi pihak berwenang yang melaksanakan kebijakan ketika mereka memiliki pengetahuan yang tepat tentang peraturan yang telah ditetapkan. Bahkan dengan kejelasan perintah yang dikomunikasikan kepada pelaksana

kebijakan, perintah tidak akan mudah ditegakkan jika perintah tersebut saling bertentangan.

- b. Sumber daya, dalam proses implementasi kebijakan pemerintah membutuhkan peran berbagai pihak untuk ikut serta dalam mensukseskan kebijakan yang dilaksanakan. Sebaik apapun formula kebijakan yang dibuat namun tidak didukung sumber daya yang responsif kebijakan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya yang harus dipenuhi dalam pelaksanaannya antara lain, Tenaga pelaksana dengan jumlah, pengalaman dan keterampilan yang memadai di bidangnya masing-masing; Mengembangkan informasi atau data untuk memudahkan pemahaman oleh para pelaksana kebijakan; Otoritas yang jelas; dan Sarana pendukung yang diperlukan dalam proses pelaksanaan.
- c. Disposisi, merupakan sikap yang ditunjukkan oleh implementor terhadap suatu kebijakan. Jika implementor menunjukkan watak dan sikap yang baik, jujur, dan konsisten, maka implementor tersebut mampu menjalankan kebijakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perumus kebijakan.
- d. Struktur birokrasi, merupakan seperangkat kelengkapan pemerintah yang memiliki tugas dan wewenang sebagai pemangku kebijakan, sehingga peran dan fungsi dari birokrasi sangat signifikan. Semakin ringkas struktur birokrasi yang ada semakin cepat dan efisien pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang akan diimplementasikan untuk membawa kebermanfaatannya bagi masyarakat secara luas. Faktor Struktur Birokrasi, berkaitan dengan adanya pembagian tanggung jawab yang jelas sehingga

memudahkan untuk adanya efektifitas dalam berkoordinasi, dan adanya SOP (*Standard Operational Procedures*) implementasi kebijakan.

1.7 Metode penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan utamanya adalah untuk dapat memberikan sebuah analisis yang dalam dan komprehensif mengenai permasalahan yang diteliti. Penelitian ini mendeskripsikan suatu fakta, gejala, maupun realita yang terjadi menggunakan teks, karena penggambaran dalam bentuk angka tidak cukup untuk menangkap peristiwa yang sedang diteliti (Raco, 2010).

1.7.2 Situs dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan di Kabupaten Banyumas mulai dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas, KSM SAE di Purwokerto Timur, dan KSM Sokanegara dimana aplikasi ini telah dijalankan. Alasan memilih lokasi tersebut karena sesuai dengan fokus penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mengetahui proses implementasi aplikasi Salinmas di Kabupaten Banyumas.

1.7.3 Sumber Data

Sumber data dalam rangka penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data primer merupakan data yang didapatkan peneliti secara langsung dari sumbernya, yaitu diperoleh langsung dari pihak pertama. Pihak pertama yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu kepada para implementor atau pelaksana program Salinmas. Data tersebut didapatkan dengan cara

mengamati dan mencatat baik dari hasil wawancara, dan observasi. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui penelitian lapangan sehingga peneliti mendapatkan data dari informan secara langsung melalui wawancara terkait dengan implementasi. Untuk memperoleh data primer, maka peneliti memilih pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas selaku penanggung jawab teknis Salinmas, Kelompok Swadaya Masyarakat yang masih aktif menjalankan program Salinmas, dan beberapa masyarakat pengguna aplikasi Salinmas. Pengambilan sampel masyarakat sebagai informan dilakukan secara acak.

- b. Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung, yaitu data berasal dari sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian dan telah tersedia sebelumnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data yang diberikan oleh DLH Kabupaten Banyumas, data dari BPS, sumber literatur, artikel, jurnal, publikasi pemerintah, dan internet.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, teknik pengumpulan data menjadi hal yang sangat penting. Teknik ini digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan, yaitu sesuai dengan fokus penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, teknik yang umum digunakan adalah observasi dan wawancara dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan langsung melakukan

pengamatan yang disertai dengan pencatatan terhadap situasi, kejadian, atau peristiwa di lapangan. Hal ini untuk menemukan fakta baru yang mungkin tidak diungkapkan oleh informan dalam wawancara. Observasi telah dilakukan oleh peneliti dengan turun langsung melihat proses pelaksanaan program Salinmas di KSM SAE Purwokerto Timur pada Kamis, 22 Juni 2023. Peneliti melihat langsung bagaimana *orderan* dari masyarakat masuk ke KSM, kemudian KSM melakukan penjemputan ke rumah dan melakukan penimbangan dan sampah diangkut ke KSM untuk diolah. Selain terjun langsung untuk melihat proses pelaksanaan program, peneliti juga mencoba menggunakan aplikasi untuk mengetahui apa saja yang ada di dalam aplikasi dan kendala yang dirasakan sebagai pengguna.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data ini melibatkan peneliti secara aktif mengajukan pertanyaan kepada informan karena observasi saja tidak cukup untuk memberikan semua informasi yang mereka butuhkan. Pertanyaan yang dilontarkan akan membawa peneliti untuk memahami lebih dalam pikiran, pendapat, dan perasaan informan tentang situasi, kejadian, atau peristiwa dengan menggunakan pedoman wawancara. Jenis wawancara yang digunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur disebut dengan wawancara semi terstruktur. Informan dalam penelitian ini sejumlah 10 informan yaitu Syaihun selaku Kepala Bidang Persampahan DLH Kab. Banyumas, Imam Pamungkas selaku

Sub Koordinator Peningkatan Kinerja Persampahan DLH Kab. Banyumas, Ridho selaku Fasilitator Salinmas, Purwono selaku inisiator program Salinmas, Indra Septiawan selaku Ketua KSM SAE, Darwin selaku ketua pelaksana KSM SAE, Wagino selaku ketua KSM Sokanegara, dan masyarakat pengguna aplikasi yaitu Umiyati, Lismawati dan Dwi Miratni. Wawancara dilakukan di tempat dan waktu yang berbeda.

c. Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen tertulis, gambar, tabel, maupun lainnya yang mendukung penelitian. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas mengenai sampah Kota Purwokerto, data pengguna aplikasi Salinmas dan realisasi anggaran Salinmas; data dari BPS, data dari Dinas Kependudukan dan Catatan sipil yang tertuang dalam Profil Kependudukan tahun 2022. Dokumentasi ini digunakan menjadi sumber data yang digunakan sebagai pelengkap hasil observasi dan wawancara.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dimaksud adalah cara peneliti dalam mengolah data yang telah ditemukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis. Teknik ini digunakan untuk menganalisis, menafsirkan, dan menelaah data sehingga dapat menghasilkan pemikiran baru yang mampu menjawab fokus

penelitian. Adapun tahapan yang dilakukan dalam melakukan analisis data sebagai berikut:

a. Reduksi

Selama proses pengumpulan data dari berbagai sumber di lapangan, peneliti mendapatkan banyak data dan temuan. Data tersebut kemudian direduksi atau mengklasifikasikan data kasar yang telah diperoleh dari hasil observasi, dan wawancara menjadi lebih sederhana sesuai dengan fokus penelitian.

b. Penyajian Data

Setelah melewati proses reduksi data, tahap kedua yang harus dilakukan adalah penyajian data. Penyajian data merupakan penyampaian data yang telah disederhanakan dalam bentuk teks, tabel, diagram, dan sejenisnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan. Dalam tahap ini peneliti menarik kesimpulan dengan menganalisis data yang telah diperoleh untuk mencari pemahaman serta jawaban dari rumusan masalah penelitian.