



**Inovasi Pelayanan Pengelolaan Limbah Elektronik  
di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta**

**(Studi Kasus: Dropbox E-Waste)**

**Skripsi**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Merry Gloria Nopriyanti Tampubolon**

**14020116140115**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2023**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Merry Gloria Nopriyanti Tampubolon
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116140115
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tangerang, 6 November 1998
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Walet V, Blok B.17 No.23, Tangerang Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

**Inovasi Pelayanan Pengelolaan Limbah Elektronik di Dinas Lingkungan Hidup  
Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus: Dropbox E-Waste)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 16 Juni 2023

Pembuat Pernyataan

Merry Gloria Nopriyanti Tampubolon

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengelolaan Limbah Elektronik di Dinas  
Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta  
(Studi Kasus: Dropbox E-Waste)

Nama Lengkap : Merry Gloria Nopriyanti Tampubolon

NIM : 14020116140115

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 29 Juni 2023



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT  
NIP. 19640827.199001.1.001

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Maesaroh, M.Si
2. Dra. Nina Widowati, M.Si

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Hesti Lestari, M.S
2. Dra. Maesaroh, M.Si
3. Dra. Nina Widowati, M.Si



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin  
NIP. 19690822.199403.1.003



(.....)



(.....)



(.....)



(.....)



(.....)

## HALAMAN MOTTO

Tuhan tidak membawamu sejauh ini untuk gagal.

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu di cobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai, Ia akan memberikan kepadamu jalan keluar, sehingga kamu dapat menanggungnya.”

– 1 Korintus 10:13

“Fear is the worst enemy of progress” – Noah (Dark, 2017)

“The trouble is, you think you have time.” – Buddha

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Puji Syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus atas segala kasih dan pertolongan-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.*

*Proses panjang ini tidak lepas dari dukungan serta doa dari banyak orang lainnya, sehingga penulis mendedikasikan skripsi ini kepada :*

*Kedua orangtua serta adik saya yang sangat berbesar hati menerima kondisi saya, senantiasa mendukung dengan sabar setiap fase kehidupan perkuliahan saya, dan memberi saya ruang untuk berusaha keras menyelesaikan skripsi ini.*

*Kepada dosen pembimbing saya, Ibu Nina Widowati, Kaprodi Administrasi Publik, Ibu Maesaroh dan Pak Amni yang selalu menyediakan waktunya untuk membantu mahasiswa menyelesaikan skripsinya. Tanpa perhatian dan bantuan dari para beliau, saya tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.*

*Serta kepada diriku sendiri, meskipun proses panjang dan sepi harus dilalui, namun keinginan untuk memperjuangkan selesainya pendidikan dan tanggung jawab kepada Orangtua tetap ada. Semoga diri ini selalu memiliki daya juang di keadaan sulit sekalipun.*

## ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tanpa terkendali dikhawatirkan menjadi beban pembangunan nasional, karena pertumbuhan penduduk merupakan isu multisektor atau dapat dikatakan berhubungan dan berdampak pada banyak sektor lain salah satunya adalah sektor lingkungan. Jumlah sampah atau limbah yang dihasilkan oleh aktivitas manusia memiliki korelasi lurus dengan jumlah penduduk di suatu wilayah. Kota Jakarta sebagai kota terpadat di Indonesia dengan penduduk 10,6 juta jiwa di tahun 2022 menyimpan banyak tantangan dan permasalahan pada sektor lingkungan. Pengelolaan sampah yang menjadi kewenangan Dinas Lingkungan Hidup Kota Jakarta dilakukan melalui beberapa cara, salah satunya oleh Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 yang memiliki inovasi layanan *dropbox e-waste* untuk mengelola limbah bahan beracun dan berbahaya di Kota Jakarta. Penelitian ini akan menganalisis inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan atribut inovasi milik Rogers M. Everest dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan beberapa informan seperti Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 DLH Kota Jakarta dan masyarakat pengguna inovasi layanan *dropbox e-waste* serta masyarakat non-pengguna layanan *dropbox e-waste*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi *dropbox e-waste* di Kota Jakarta sudah memenuhi beberapa indikator pada atribut inovasi, tetapi masih ada beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan *dropbox e-waste* di Kota Jakarta.

**Kata kunci : Inovasi Pengelolaan Limbah, Limbah Elektronik, Dropbox E-Waste**

## **ABSTRACT**

*Rapid and uncontrolled population growth is feared to be a burden on national development, because population growth is a multi-sectoral issue or can be said to be related to and have an impact on many other sectors, one of which is the environmental sector. The amount of waste generated by human activities has a direct correlation with the population in an area. Jakarta as the most populous city in Indonesia with a population of 10.6 million in 2022 holds many challenges and problems in the environmental sector. Waste management under the authority of the Jakarta Environmental Agency is carried out in several ways, one of which is by the Waste Management and Hazardous Waste Division which has an e-waste dropbox service innovation to manage toxic and hazardous waste in the city of Jakarta. This research will analyze service innovations carried out by the DKI Jakarta Provincial Environment Agency. This research uses Rogers M. Everest's innovation attributes with a qualitative descriptive approach to describe the research results. The data collection techniques used are observation, documentation, and interviews with several informants such as the DKI Jakarta DLH Waste and Hazardous Waste Management Division and the community of e-waste dropbox service innovation users and non-users of e-waste dropbox services. The results showed that the implementation of the e-waste dropbox innovation in the City of Jakarta has fulfilled several indicators on the innovation attributes, but there are still several factors that hinder the implementation of the e-waste dropbox service innovation in the City of Jakarta.*

***Keywords : Waste Management Innovation, Electronic Waste, Dropbox E-Waste***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini adalah untuk pemenuhan syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Diponegoro (UNDIP).

Penulis sadar bahwa dalam proses penyusunan skripsi sangat terbantu dengan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr. A. P. Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Kepala Program Studi S-1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Hesti Lestari, M.S, selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji yang sudah memberikan waktu, masukan, serta bantuannya perihal akademik.
5. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si dan Ibu Nina Widowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing, terima kasih banyak atas waktunya memberikan bantuan, solusi serta dukungan dalam penyusunan skripsi.
6. Orang tua serta adik penulis yang senantiasa mendukung untuk menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Diponegoro, terima kasih untuk segala sesuatu yang telah diberikan untuk memperlancar proses skripsi ini.
7. Kepada teman seperjuangan saya di Tembalang yang sudah terlebih dulu lulus; Fathya, Mydha, Ayas, Janu, Irsza, Jessica, Shelin, Gayuh, Wici, dan Bianca yang menjadi saksi hidup perjalanan kehidupan perkuliahan saya di Tembalang.



8. Kepada teman-teman terkasih; Gina, Talita, Dea, Rio, Marko yang mengetahui kondisi saya dan selalu mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Nantulang, Kak Nela, dan Ito di Semarang yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
10. Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta khususnya Unit PSLB3, Ibu Rosa Ambarwati, Mbak Putri, dan Mbak Khansa. Terima kasih atas segala kebaikan, keramahan serta kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak dan Civitas Akademika yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, terima kasih sudah membantu mempermudah selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik membangun yang dapat digunakan untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi peneliti selanjutnya.

Semarang, 16 Juni 2023

Merry Gloria Nopriyanti Tampubolon

NIM. 14020116140115

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
1.5 Kerangka Teori.....	15

1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	12
1.5.2 Administrasi Publik.....	37
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	39
1.5.4 Manajemen Publik .....	34
1.5.5 Pelayanan Publik.....	45
1.5.6 Inovasi .....	50
1.5.7 Inovasi Pelayanan.....	52
1.5.8 Atribut Inovasi .....	54
1.6 Operasionalisasi Konsep .....	56
1.7 Metode Penelitian.....	60
1.7.1 Desain Penelitian.....	60
1.7.2 Situs Penelitian.....	61
1.7.3 Subyek Penelitian.....	61
1.7.4 Jenis Data .....	61
1.7.5 Sumber Data.....	62
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	62
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data .....	63
1.7.8 Kualitas Data.....	64
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>65</b>
2.1 D.K.I. Jakarta .....	65
2.1.1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi .....	65
2.1.2 Letak dan Kondisi Geografis .....	66
2.2 Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup D.K.I. Jakarta.....	67

2.2.1	Tugas dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup.....	67
2.3	Gambaran Umum Bidang Pengelolaan Sampah dan Limba B3, Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta.....	72
2.3.1	Tugas dan Fungsi Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 .....	72
2.4	Program Dropbox E-Waste.....	73
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>75</b>
3.1	Profil Informan.....	76
3.2	Pelaksanaan Inovasi Dropbox E-Waste di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta.....	77
3.2.1	Keuntungan Relatif .....	78
3.2.1.1	Nilai Ekonomi.....	79
3.2.1.2	Nilai Sosial .....	80
3.2.1.3	Kepuasan Masyarakat.....	82
3.2.2	Kesesuaian.....	83
3.2.1.1	Kesesuaian dengan Nilai dan Norma.....	84
3.2.1.2	Kesesuaian dengan Pengalaman di Masa Lalu.....	84
3.2.1.3	Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat .....	85
3.2.3	Kerumitan.....	86
3.2.3.1	Kemudahan Dipahami .....	87
3.2.3.2	Kemudahan Inovasi Digunakan.....	88
3.2.3.3	Penyesuaian Diri Terhadap Lingkungan .....	89
3.2.4	Kemungkinan Dicoba.....	90
3.2.4.1	Kemudahan Dapat Dicoba.....	90

3.2.4.2 Kemudahan Memperoleh Informasi .....	91
3.2.5 Kemudahan Diamati.....	93
3.3 Faktor Penghambat.....	94
<b>BAB IV_PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
4.1 Kesimpulan .....	97
4.2 Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	3
Tabel 1.2 .....	4
Tabel 1.3 .....	5
Tabel 1.4 .....	8
Tabel 1.5 .....	9
Tabel 3.1 .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 .....	44
Gambar 2.1 .....	50
Gambar 2.2 .....	73
Gambar 3.2 .....	88

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 .....	59
-----------------	----