

IMPLEMENTASI INOVASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS APLIKASI SAMPAH ONLINE BANYUMAS (SALINMAS)

Shofy Nurul Ramadhani, Muhammad Adnan

Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

One fundamental problem that has still been a major issue for the government is the problem of waste. The synergy between central and regional governments is an important aspect to combat the problem. Banyumas Regency's Environmental Service Office (Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas) as the official in charge of waste management in Banyumas Regency has come with an innovation in the form of an application called Sampah Online Banyumas "SALINMAS". This research aims to explain the implementation of the Salinmas application policy program by using the implementation method of Edward III through the indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This research uses a descriptive qualitative method and collects the data through interview, observation, and the documentation of the research subjects, which consist of Banyumas Regency's Environmental Service Office, Community Self-Help Groups, and the users of Salinmas. The research results show that the Salinmas innovation is a public service innovation that is reluctant to be stopped but also reluctant to be improved. Four years of implementing the Salinmas program actually shows a decline, starting from a decrease in users and even applications that do not function according to their function. If there are no serious efforts by the government to make improvements, the success of the Salinmas program cannot be anticipated.

Keywords: Implementation, Public Service Innovation, Sampah Online Banyumas (Salinmas)

ABSTRAK

Salah satu permasalahan yang masih menjadi *momok* bagi pemerintah yaitu adanya permasalahan sampah. Sinergitas pemerintah pusat dan daerah menjadi penting dalam penyelesaian masalah tersebut. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas sebagai penanggungjawab pengelolaan sampah di Kabupaten Banyumas menciptakan inovasi aplikasi Sampah Online Banyumas "SALINMAS". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan implementasi program kebijakan Inovasi Aplikasi Salinmas dengan menggunakan metode implementasi kebijakan Edward III melalui indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap subjek penelitian yang terdiri dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas, Kelompok Swadaya Masyarakat, dan masyarakat pengguna aplikasi Salinmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Salinmas merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang segan untuk

dihentikan tetapi juga segan untuk diperbaiki. Empat tahun pelaksanaan program Salinmas justru menunjukkan adanya kemerosotan, mulai dari penurunan pengguna dan bahkan aplikasi yang tidak berjalan sesuai fungsinya. Apabila tidak ada upaya serius pemerintah untuk melakukan perbaikan keberhasilan dari adanya program Salinmas masih belum bisa dinantikan.

Kata Kunci: Implementasi, Inovasi Pelayanan Publik, Sampah Online Banyumas (Salinmas)

PENDAHULUAN

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. Masih buruknya pelayanan publik di Indonesia diungkapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia 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.

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.

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.

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. *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.

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 pelebagaan 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.

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 tinginya 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.

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. 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 Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Aplikasi ini telah diresmikan pada 7 Oktober 2019 namun hingga saat ini baru diterapkan di kota Purwokerto. 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.

METODOLOGI 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 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.

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi Edwar III. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui penelitian lapangan sehingga peneliti mendapatkan data dari informan secara langsung melalui wawancara terkait dengan implementasi. Sedangkan untuk 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persoalan sampah telah menjadi persoalan yang terjadi hampir di seluruh negara

terutama di negara berkembang. Persoalan ini yang semakin hari semakin memprihatinkan karena jumlahnya yang terus bertambah bahkan sampai menyebabkan kerusakan lingkungan. Perlu adanya upaya serius untuk menangani persoalan sampah ini. Peran pemerintah dalam mengelola sampah menjadi hal yang sangat penting. Tidak hanya pemerintah pusat tetapi juga bagi pemerintah daerah.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berdampak pada banyak aspek, salah satunya banyaknya inovasi aplikasi di bidang pelayanan publik. Salah satu aplikasi hasil inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi Salinmas. Pemerintah Kabupaten Banyumas menciptakan aplikasi Salinmas sebagai salah satu upaya untuk menanggulangi masalah sampah, terutama sampah sisa makan. Selain itu, aplikasi ini berfokus pada kampanye pemilahan, pengumpulan dan pengelolaan sampah secara masal, terutama jenis sampah rumah tangga yang menyumbang presentase sampah terbesar di perkotaan.

Implementor dalam pelaksanaan suatu kebijakan menjadi sangat penting. Pemahaman akan peran dan tanggungjawab mereka sangat berpengaruh dalam mencapai keberhasilan program. Implementor yang terlibat dalam program Salinmas yaitu DLH Kabupaten Banyumas yang di dalamnya termasuk fasilitator,

Dinkominfo Kabupaten Banyumas, dan Kelompok Swadaya Masyarakat. Adapun peran dari masing-masing pelaksanadapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel Pembagian Peran Aktor Program Salinmas

| NO | AKTOR | PERAN |
|----|---|---|
| 1. | Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas | - Penanggungjawab dan pelaksana sustansi program Salinmas. |
| 2. | Fasilitator | - Sosialisasi program Salinmas - Pendampingan program Salinmas kepada KSM dan Masyarakat |
| 3. | Dinkominfo Kabupaten Banyumas | Penanggungjawab dan pelaksana teknis aplikasi Salinmas |
| 4. | Kelompok Swadaya Masyarakat | Pelaksana program Salinmas. |

Aplikasi Salinmas merupakan aplikasi pada pengelolaan sampah yang pada prinsipnya seperti bank sampah. Melalui aplikasi ini masyarakat dilatih untuk mau mengumpulkan dan memilah sampah sisa makan mereka di tong yang telah disediakan untuk kemudian dijual ke KSM. Aplikasi ini difungsikan untuk memesan KSM terdekat untuk melakukan penjemputan dan juga sebagai pencatat saldo yang telah dikumpulkan.

Aplikasi Salinmas telah meraih penghargaan Top 10 Inovasi Pelayanan Publik tingkat Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2021. Aplikasi ini memiliki ide

inovasi yang menarik dimana masyarakat tidak perlu ke TPA untuk membuang sampah tetapi hanya perlu menggunakan aplikasi dari rumah dan akan dijemput petugas untuk mengambil sampah. Selain itu, masyarakat yang mau mengumpulkan sampah nantinya akan diberikan *reward* berupa uang. Dengan memanfaatkan aplikasi Salinmas masyarakat tidak hanya membantu petugas KSM dalam pengelolaan sampah sehingga mempercepat proses pengolahan sampah tetapi juga bisa mendapatkan keuntungan finansial.

Salah satu hal yang penting untuk dibahas pada program Salinmas ini yaitu mengenai sangat sedikitnya jumlah pengguna aplikasi Salinmas meskipun telah berjalan kurang lebih empat tahun.

Presentase jumlah pengguna aplikasi Salinmas di setiap kecamatan sangat kecil apabila dilihat dari jumlah KK yang ada di setiap kecamatannya. Kecamatan Purwokerto Selatan presentase pengguna aplikasi hanya mencapai angka 0,002%, Kecamatan Purwokerto Barat sebesar 0,004%, Kecamatan Purwokerto Timur sebesar 0,006% dan di Kecamatan Purwokerto Utara sebesar 0,005%. Angka ini sangatlah kecil untuk sebuah aplikasi yang sudah berjalan hampir empat tahun. Tentu ini menunjukkan adanya masalah

serius yang menjadi penyebab hal ini terjadi. Oleh karena itu, proses implementasi program Salinmas menjadi kunci bagaimana keberjalanan program. Maka terdapat empat indikator yang perlu diperhatikan dalam implementasi program yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berikut adalah penjelasan dari hasil penelitian di lapangan mengenai implemetasi program Salinmas:

1. Sosialisasi yang tidak konsisten

Indikator pertama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yaitu komunikasi. Diperlukan adanya strategi komunikasi yang baik agar informasi mengenai program Salinmas dapat tersampaikan dengan baik kepada para penyelenggara kebijakan. Komunikasi yang baik antar aktor dalam program Salinmas harus diciptakan untuk dapat mencapai tujuan dan sasaran adanya program ini. Kejelasan dan konsistensi informasi dalam komunikasi menjadi tolak ukur keberhasilan.

Bentuk komunikasi yang terjalin antar implementor program Salinmas dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi secara langsung dilakukan melalui pertemuan atau rapat koordinasi. Pertemuan antara dinas dan KSM dilakukan enam bulan sekali, itu pun bukan pertemuan khusus untuk membahas mengenai program Salinmas melainkan membahas

mengenai pengelolaan sampah secara umum. Pertemuan antara dinas dan KSM yang khusus mengenai program Salinmas dilakukan hanya ketika ada masalah tertentu yang memang diharuskan untuk adanya musyawarah. Apabila terjadi kendala dalam pelaksanaan program KSM akan menyampaikan hal tersebut kepada fasilitator dan nantinya akan dikoordinasikan dengan dinas terkait. Selain komunikasi secara langsung, komunikasi juga dilakukan melalui grup *Whatsapp* yang berada di bawah pengawasan bupati.

Proses komunikasi di dalamnya terdapat unsur transmisi atau penyebaran informasi. Transmisi ini menjadi sangat penting untuk menentukan bagaimana informasi akan diterima oleh pendengar. Transmisi program Salinmas kepada masyarakat dilakukan dengan bantuan fasilitator dan KSM. Sebelum terjun ke masyarakat, DLH dan Dinkominfo melakukan pertemuan bersama fasilitator dan KSM untuk membicarakan mengenai program Salinmas.

Adanya koordinasi secara langsung terhadap kebijakan Salinmas merupakan upaya untuk meminimalisir perbedaan penafsiran dari suatu kebijakan. Unsur kejelasan dalam proses transmisi menjadi penting agar nantinya kebijakan dapat

berjalan sesuai aturan yang ada dan para aktor dapat bekerja secara lebih optimal. Penyebaran informasi penggunaan aplikasi Salinmas kepada masyarakat juga dilakukan melalui sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media sosial. Sosialisasi dilakukan oleh fasilitator dari DLH bersama dengan KSM.

Aspek kejelasan informasi dalam komunikasi program Salinmas dilihat melalui pemahaman implementor dan sasaran. Kejelasan informasi yang disampaikan kepada masyarakat tidak terlepas dari pemahaman implementor mengenai suatu kebijakan dan pemahaman akan tugas serta wewenang pelaksanaan program. Masing-masing pelaksana program Salinmas sudah memiliki tugas dan kewenangan yang jelas. Mulai dari Kepala Dinas Lingkungan Hidup, Sub Koordinator, Fasilitator, hingga Kelompok Swadaya Masyarakat.

Program Salinmas tidak hanya disosialisasikan secara langsung, tetapi juga melalui media sosial. Mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang ada, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas melihat adanya kebutuhan untuk menyebarkan informasi melalui media sosial. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas menyebarkan informasi mengenai adanya program

Salinmas diantaranya melalui *platform* youtube dan instagram.

Komunikasi program Salinmas ini belum sepenuhnya konsisten, karena peneliti belum melihat adanya konsistensi komunikasi kepada masyarakat. Meskipun pada awalnya telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, namun sosialisasi tersebut hanya di tahun pertama saja. Bahkan di tahun 2023 fasilitator program Salinmas ditiadakan dengan dalih keterbatasan anggaran.

Indikator komunikasi program Salinmas masih terdapat banyak kekurangan. Meskipun para implementor telah memahami tujuan dan peran mereka dalam program Salinmas belum menjamin adanya komunikasi yang baik. Konsistensi sosialisasi program Salinmas masih perlu untuk ditingkatkan, melihat hampir empat tahun sejak diresmikannya aplikasi Salinmas pengguna aktif aplikasi ini masih sangat sedikit bahkan justru mengalami penurunan.

2. Minimnya Ketersediaan Sumberdaya

Sumber daya, terkait dengan ketersediaan sumber daya pendukung, terutama sumber daya manusia. Kemampuan praktisi kebijakan publik dalam mengimplementasikan kebijakan.

Sumber daya kritis untuk implementasi dapat dirasakan dari jumlah pegawai, informasi tentang implementasi kebijakan, atau informasi pegawai tentang peraturan, wewenang, dan fasilitas. Memanfaatkan sumber daya secara efektif sangat penting untuk efektivitas implementasi kebijakan. Sesuai dengan pekerjaan yang dibutuhkan oleh kebijakan yang ditetapkan secara politis, setiap tingkat pelaksanaannya menuntut kehadiran sumber daya manusia yang berkualitas.

Program Salinmas dalam pelaksanaannya yang memiliki tugas penting yaitu para fasilitator. Dimana fasilitator ini bertugas untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan mendampingi Kelompok Swadaya Masyarakat. Fasilitator ini harus benar-benar memiliki kemampuan pengetahuan mengenai program Salinmas dengan menyeluruh dan kemampuan komunikasi yang baik. Untuk mendapatkan SDM yang memiliki kemampuan sesuai kebutuhan maka harus dimulai dari sistem rekrutmen yang tepat.

Adanya rekrutmen staff yang sesuai dengan kebutuhan akan meningkatkan efektifitas dalam bekerja. Ditambah lagi dengan adanya pelatihan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup akan sangat membantu para fasilitator untuk

memahami lebih dalam akan program Salinmas ini sehingga pada saat terjun ke lapangan dan bertemu masyarakat mereka sudah paham dengan tugas mereka.

Aspek lain yang tentu tidak boleh dilupakan dari faktor sumber daya manusia yaitu ketersediaan jumlah pelaksana program yang memadai. Namun, ternyata masalah implementasi program Salinmas justru datang dari adanya kekkurangan jumlah staff. Mulai dari ketiadaan fasilitator hingga kurangnya petugas KSM menghambat pelayanan kepada masyarakat.

Awal program Salinmas dilaksanakan pengangkatan fasilitator untuk program Salinmas berjumlah 10 orang untuk 27 kelurahan di Kota Purwokerto. Masing-masing fasilitator bertanggungjawab untuk 2 hingga 3 kelurahan, Berjalannya waktu, fasilitator semakin dikurangi dengan alasan keterbatasan anggaran hingga pada tahun 2023 DLH memutuskan untuk fasilitator ditiadakan.

Anggaran dana yang terbatas menjadi persoalan utama dalam implementasi program Salinmas. Hal ini seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, kurangnya jumlah staff dan ketersediaan sarana prasana merupakan akibat dari terbatasnya sumber dana. Sumber dana program Salinmas berasal dari APBD yang setiap

tahunnya berubah. Langkah ini diambil selain untuk memangkas anggaran dan berfokus untuk alokasi pembelian sampah, tetapi juga pemerintah ingin KSM belajar lebih mandiri untuk menjalankan program Salinmas. Tetapi hal ini justru sangat beresiko, karena apabila KSM belum siap untuk lepas dari bayangan pemerintah maka akan menghambat keberjalanan program. Dibutuhkan alokasi dana yang tepat agar keberjalanan program Salinmas tetap dapat berjalan optimal meskipun dengan keterbatasan sumber daya.

Kurangnya jumlah pelaksana program juga terjadi di Kelompok Swadaya Masyarakat. Dimana KSM ini yang berhubungan langsung sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, apabila kinerja tidak baik maka akan mempengaruhi penilaian masyarakat. Keterlambatan pengangkutan sampah yang terjadi tidak hanya dikarenakan kurangnya petugas, tetapi juga karena keterbatasan sarana transportasi untuk mengangkut sampah.

Aplikasi Salinmas menjadi pemeran utama dalam program Salinmas, namun kenyataannya masih terdapat banyak kekurangan. Tokoh utama dalam program inovasi Salinmas justru tidak dapat difungsikan sebagaimana mestinya menjadi pekerjaan rumah yang harus

segera di atasi. Selain tidak dapat difungsikannya aplikasi Salinmas di semua *smartphone*, aplikasi ini juga berjalan lambat hampir di semua *smartphone*. Sehingga meskipun jaringan internet bagus dan aplikasi berhasil di instal untuk dapat melakukan order membutuhkan waktu yang cukup lama.

3. Kurangnya Motivasi Kerja

Aktor yang terlibat dalam program Salinmas meliputi Kepala DLH, Kepala Bidang Persampahan DLH, Sub Koordinator Peningkatan Kinerja Persampahan DLH, Super Admin Aplikasi DLH, dan Fasilitator. Para pejabat yang terlibat dalam pelaksanaan program kebijakan ini sesuai dengan struktur organisasi dari DLH Kabupaten Banyumas yaitu di dalam bidang persampahan. Selanjutnya untuk fasilitator sebagaimana telah dijelaskan, telah melewati rekrutmen dengan beberapa tahap dan kualifikasi tertentu sehingga kemungkinan untuk adanya pertimbangan politik dalam penentuan fasilitator kecil. Para aktor yang terlibat telah memahami tugas dan wewenangnya dengan baik dan kecil adanya kepentingan pribadi dari aktor tersebut dalam program Salinmas menjadikan para pelaksana memberikan respon positif terhadap tugasnya. Hal ini bisa kita lihat dari adanya komitmen DLH

dalam menjamin keberjalanan program Salinmas melalui pengawasan.

Keberjalanan suatu kebijakan memerlukan adanya pengawasan agar apa yang dikerjakan di lapangan dapat sesuai dengan apa yang direncanakan. Pada implementasi program Salinmas, pihak yang bertanggung jawab akan program ini adalah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas. Maka pengawasan dari DLH terhadap Kelompok Swadaya Masyarakat harus terus dilaksanakan.

Upaya yang dilakukan oleh pihak DLH untuk dapat melakukan pengawasan atas keberjalanan program merupakan suatu hal yang tepat. Tanpa adanya pengawasan maka adanya kegiatan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku sangat mungkin terjadi. Namun, apabila hanya sebatas melakukan pengawasan tanpa adanya evaluasi dan keinginan untuk perbaikan pelaksanaan program Salinmas maka tidak akan ada kemajuan. Hal ini bisa kita lihat pada pelaksanaan program Salinmas dimana para aktor meberikan sikap positif akan adanya program Salinmas namun hasil dilapangan tidak menunjukkan hal sejalan. Pengguna aplikasi Salinmas yang terus mengalami penurunan dan bahkan beberapa KSM sudah tidak lagi menjalankan program ini.

4. Kejelasan Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan karena didalamnya mengandung dua aspek penting yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana. Mekanisme pelaksanaan program biasanya diidentifikasi melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mudah dipahami oleh mereka yang tercakup dalam pedoman program/kebijakan. Adanya SOP memungkinkan karyawan atau pelaksana kebijakan untuk melakukan kegiatan mereka sehari-hari dengan standar yang telah ditentukan.

Implementasi program Salinmas didukung oleh beberapa SOP yang telah dibuat oleh para pembuat kebijakan. SOP yang dibuat telah disesuaikan dengan tujuan dari adanya kebijakan program Salinmas. SOP yang ada telah dibuat dengan jelas dan Peran dan tanggung jawab masing-masing pelaksana juga tercantum dalam SOP. Hal ini menunjukkan bahwa sistem birokrasi dapat diakses dengan SOP yang komprehensif dari tingkat tertinggi hingga terendah. Masing-masing lembaga yang dicalonkan mempunyai tanggung jawab dan kewenangan yang unik karena ketersediaan lembaga tersebut. Karena akan lebih mudah bagi instansi lain untuk melaksanakan kewajibannya bila tugas dan beban kerja masing-masing instansi jelas,

serta karena aktivitas pejabat dalam organisasi menjadi lebih terstandar dan konsisten.

Fragmentasi merupakan pembagian tanggung jawab untuk sebuah bidang kebijakan di antara unit-unit organisasional yang tersebar luas. Struktur birokrasi dalam implementasi program Salinmas sudah cukup efektif. Pembagian tugas dan kewenangan juga sudah jelas antar organisasi, sehingga dapat meminimalisir adanya miskomunikasi. Apabila terjadi permasalahan dalam pelaksanaan Salinmas, maka masing-masing aktor telah mengetahui bagaimana upaya untuk pengambilan keputusan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi Inovasi Sampah Online Banyumas, dapat disimpulkan bahwa inovasi Salinmas merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang segan untuk dihentikan tetapi juga segan untuk diperbaiki. Empat tahun pelaksanaan program Salinmas justru menunjukkan adanya kemerosotan, mulai dari penurunan pengguna dan bahkan aplikasi yang tidak berjalan sesuai fungsinya. Aplikasi yang menjadi tokoh utama dalam program inovasi ini justru tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya sehingga program utama dari

inovasi ini tidak terlihat. Konsistensi pelaksanaan program Salinmas juga tidak terlihat, salah satunya pada proses sosialisasi yang hanya dilakukan pada awal program ini berjalan. Tidak hanya itu, pemanfaatan media sosial untuk menyebarkan informasi program Salinmas juga belum mampu dioptimalkan sehingga bukan hal yang mustahil masih banyak masyarakat yang hingga saat ini belum mengetahui adanya aplikasi Salinmas.

SARAN

Berdasarkan permasalahan dalam implementasi inovasi Salinmas, saran yang bisa peneliti berikan yaitu perlu dilakukannya sosialisasi secara *massive* agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah melalui Salinmas. Pemerintah juga diharapkan untuk memenuhi sumber daya program Salinmas agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan secara optimal. Menjalin kerjasama dengan pihak swasta juga bisa menjadi salah satu solusi untuk membantu pendanaan program ini sehingga tidak sepenuhnya tergantung pada APBD. Selain itu, Dinkominfo diharapkan untuk memperbaiki server aplikasi dan melakukan pemeliharaan secara rutin agar aplikasi dapat digunakan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Disdukcapil. 2022. *Bukuu Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Banyumas Tahun 2022*. Purwokerto : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas

Khoeron,Moh. 2022. “*Akselerasi Transformasi Digital untuk Pelayanan Publik yang Optimal*” 30 September. <https://kemenag.go.id/read/akselerasi-transformasi-digital-untuk-pelayanan-publik-yang-optimal-xkkae> (diakses 3 Januari 2023)

KLHK, 2021. *Status Lingkungan Hidup Indonesia 2020*. Jakarta : Kementrian Lingkungan Hidup dan Kelautan. hlm,

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.

Maulana, D., & Yulianti, R. (2018). Pentingnya inovasi pelayanan publik di Indonesia. *KNIA*, 32.

Musaddad, A. A., Ahzani, W. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.

Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinter-nal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
(diakses jumat, 24 maret 2023)

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah