

**INOVASI PELAYANAN GO-PLOONG
(GO-PELAYANAN LIMBAH CAIR DOMESTIK *ONLINE* GRESIK)
DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN GRESIK**

Nesia Salsabilla

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
nesia.18128@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Seiring bertambahnya kebutuhan masyarakat, maka pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan. Pelayanan publik berbasis teknologi atau *electronic government* mulai diterapkan di Indonesia. Salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Gresik khususnya pelayanan limbah cair domestik. Banyaknya rumah tangga di perkotaan yang melakukan berbagai aktivitas rumah tangga menghasilkan limbah cair domestik. Pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik meluncurkan inovasi dengan memanfaatkan *electronic government* yakni Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik *Online* Gresik) dikelola oleh Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Domestik. Go-ploong merupakan salah satu bentuk upaya Pemerintah Kabupaten Gresik untuk mengendalikan pencemaran lingkungan. Yakni mempercepat penanganan pengendalian pencemaran air dan tanah lalu di olah di IPLT sehingga tercipta sanitasi aman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan Inovasi Pelayanan Go-Ploong di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara secara daring, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan go-ploong di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dalam pelaksanaannya telah memenuhi kriteria inovasi. Pada kriteria memiliki kebaruan, go-ploong dianggap sebagai *pioneer* sarana pengangkut limbah cair domestik berbasis daring di Indonesia. Kriteria efektif, go-ploong berupaya untuk menjangkau masyarakat di Kabupaten Gresik. Kriteria bermanfaat, memberikan kemudahan dengan fasilitas *online* dan data pengguna jasa terfasilitasi. Kriteria dapat ditransfer/direplikasi, penyelenggara publik yang belajar dari pengalaman pelaksanaan MIS go-ploong. Kriteria berkelanjutan, go-ploong layak untuk menjadi inovasi berkelanjutan karena mendapat dukungan program serta anggaran.

Kata kunci : Inovasi Pelayanan, Limbah Cair, Go-ploong.

Abstract

As the needs of the community increase, the services provided by the government to the community continue to be renewed. Technology-based public services or electronic government began to be implemented in Indonesia. One of them is the Gresik Regency Government, especially domestic liquid waste services. The number of urban households doing various household activities produces domestic liquid waste. The Government of Gresik Regency through the Gresik Regency Public Works and Spatial Office launched an innovation by utilizing the electronic government namely Go-Ploong (Go-Gresik Online Domestic Liquid Waste Service) managed by the Technical Implementation Unit of Domestic Liquid Waste Management. Go-ploong is one of the efforts of the Gresik Regency Government to control environmental pollution. Namely accelerate the handling of water and soil pollution control and then processed in IPLT so that it creates safe sanitation. The purpose of this research is to describe The Innovation of Go-Ploong Services at the Gresik Regency Public Works and Spatial Office. This research uses qualitative descriptive method with data collection techniques, namely through online interviews, literature studies, and documentation. The results of this study show that the innovation of go-ploong services in the Gresik Regency Public Works and Spatial Office in its implementation has met the innovation criteria. In the criteria of novelty, go-ploong is considered as a pioneer of domestic liquid waste transport facilities based online in Indonesia. Effective criteria, go-ploong seeks to reach the community in Gresik Regency. Useful criteria, providing convenience with online facilities and facilitated service user data. Criteria can be transferred / replicated, public

organizers who learn from the experience of mis go-ploong implementation. Sustainable criteria, go-ploong deserves to be a sustainable innovation because it gets program support as well as budget.

Keywords: Service Innovation, Liquid Waste, Go-ploong.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat di artikan menjadi memberikan keperluan masyarakat yang memiliki keperluan terhadap organisasi baik pada bentuk barang publik juga jasa publik yang telah memiliki prinsip tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah, dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pemerintah memberikan layanan dengan terus membuat kebaruan, baik dari segi kerangka berpikir maupun bentuk pelayanan seiring dengan bertambahnya permintaan masyarakat dan peralihan pada pemerintahan itu sendiri. Pemberian layanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama (Haqie, 2020). Sejatinya manusia pasti memerlukan pelayanan dan bahkan pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh Sinambela (2014) bahwa:

“Bagi penyelenggara negara, Pelayanan sama dengan memenuhi perihal permintaan masyarakat. Tujuan masyarakat mendirikan negara tentu saja untuk taraf kesejahteraan masyarakat.”

Pelayanan yang bermutu menjadikan perhatian pokok dari organisasi publik. Informasi yang terbuka, apabila dihubungkan dengan kegiatan pelayanan, turut mendorong masyarakat ingat akan hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, kelompok kerja pemerintah di harapan mampu memberikan pelayanan yang prima (Prianto dalam (Samsara, 2013). Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi sangatlah pesat yang dapat memengaruhi kegiatan manusia serta banyak menciptakan peralihan. Saat ini manusia menjadikan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah kebutuhan utama. Hal tersebut dikarenakan mampu untuk memberikan kemudahan baik dalam prosedural, akses, maupun pemenuhan kebutuhan masyarakat yang kian beragam.

Pelayanan publik berbasis teknologi mulai dikembangkan pemerintah sejak menerapkan electronic government di Indonesia. Dimana mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* pada poin (a) yang menyatakan bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat serta kemampuan pemanfaatannya secara luas, membuka kesempatan bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara

cepat dan akurat. Sebagaimana yang di jelaskan oleh Oktariyanda, (2018) bahwa:

“Perlunya kesadaran masyarakat akan teknologi informasi dan komunikasi guna menentukan peningkatan akan kualitas pemberian layanan”

Pemerintah Daerah di Indonesia yang menggerakkan pemerintahan berbasis teknologi informasi salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Gresik khususnya pelayanan limbah cair domestik. Pada bidang pelayanan limbah cair domestik pemerintah Kabupaten Gresik meluncurkan inovasi yakni Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair domestik Online Gresik) dikelola oleh UPTPLCD dibawah nanungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.

Menurut Peraturan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik bahwa:

“Air limbah merupakan air sisa dari suatu hasil usaha dan/atau kegiatan dan air limbah domestik adalah yang berasal dari kegiatan hidup sehari-hari manusia yang berhubungan dengan penggunaan air.”

Terdapat dua macam limbah yakni black water/tinja dan air dapur cuci. Air limbah tersebut berasal dari pemukiman, institusi, perusahaan komersial serta industri. Klasifikasi air limbah yang tidak bercampur dengan unsur lain bersumber dari kepentingan manusia sehari-hari tanpa kegiatan industri ialah air limbah domestik. (Wulandari, 2014)

Limbah domestik yang bermula dari rumah tangga, rumah sakit, pasar, perkantoran dan memiliki kandungan antara lain kotoran, urine, dan air bekas cucian yang menumbuhkan bakteri dan virus serta dapat merusak lingkungan sekitar. Menurut Yahya (2012) selain mencemarkan lingkungan sekitar bagian yang paling membahayakan dari limbah domestik adalah apabila masuk dalam tubuh manusia, mikroorganisme patogen yang berada pada tinja manusia dapat menyebabkan penyakit yang menular. Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh Adelodun, (2020) bahwa:

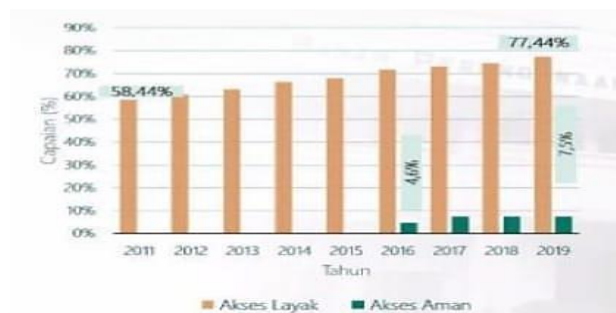
“Sanitasi yang buruk dan kurangnya kualitas air yang memadai telah menyebabkan banyak penyakit dan kematian secara global”

Permasalahan limbah menjadi salah satu permasalahan yang krusial di dunia. Di Indonesia saat ini 25 juta orang masih membuang air besar sembarangan yang mengakibatkan sanitasi tidak sehat (sumber:<https://regional.kompas.com/read/2019/03/16/17512131/25-juta-rakyat-indonesia-suka-bab-sembarangan>).

Hal ini menimbulkan dampak yang bermacam-macam seperti masalah gangguan kesehatan yakni banyak masyarakat yang menderita diare, hepatitis, gangguan pencernaan serta penyakit kulit (Damayanti & Hermana, 2004). Limbah domestik juga mempengaruhi terhadap lingkungan yakni kualitas air sehingga terjadi pencemaran (Hasibuan, 2016). Sejalan dengan hal tersebut Supriyadi dalam (Sumantra, 2020) juga mengatakan bahwa:

“Sanitation is very important to maintain the health of an environment in an effort to prevent health problems due to environmental factors that can potentially harm health”. (Sanitasi sangat penting untuk menjaga kesehatan suatu lingkungan dalam upaya mencegah masalah kesehatan akibat faktor lingkungan yang berpotensi membahayakan kesehatan).

Berikut secara jelas grafiknya dari data Kementerian PPN/Bappenas sebagai berikut:



Gambar 1
Tren Akses Sanitasi di Indonesia

Sumber: Data Kementerian PPN/Bappenas Tahun 2019

Data dari grafik 1.1 diketahui bahwa hingga tahun 2019, hanya 196 kab/kota yang memiliki IPALD dan hanya 255 kab/kota yang memiliki instalasi pengolahan tinja (IPLT) namun tidak semua beroperasi secara optimal karena keinginan masyarakat untuk melakukan penyedotan rutin juga masih rendah. Beberapa layanan sedot tinja dari swasta juga masih ada yang tidak menyalurkan limbah cairnya yang disedot ke IPLT namun membuangnya ke sungai. Hal itulah yang membuat Indonesia menjadi negara dengan sanitasi terburuk ketiga di dunia.

Masalah limbah di perkotaan bukanlah masalah baru bagi Kabupaten Gresik yang merupakan wilayah padat penduduk dan kawasan industri karena sudah merupakan bagian dari resiko makin maraknya rumah tangga di perkotaan yang melakukan bermacam-macam kegiatan industri berskala rumah tangga yang mengakibatkan berbagai bentuk limbah pula. Bertambahnya pembangunan perumahan serta permukiman moderen hal tersebut menyebabkan permasalahan akan lingkungan yakni limbah domestik yang berasal dari aktivitas perumahan

maupun pemukiman moderen berakibat mencemari air sungai. Hasil observasi awal, yang di dapatkan dari hasil kuesioner terdapat 70% permukiman (*real estate*) yang berada di Kabupaten Gresik yang di bangun oleh para pengembang (*developer*) tidak memiliki fasilitas IPAL sesuai dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup. Kegiatan membuang limbah di perumahan banyak dilakukan dengan cara langsung yakni air limbah tersebut langsung dibuang ke sungai atau ditampung sementara di pembuangan sementara setempat. (Yohanan, n.d.)

Menurut Purwasasmita dalam (Nasir, 2011) Setiap manusia di perkotaan mengakibatkan limbah rata-rata 0,50 - 0,65 kg per orang per hari dengan kepadatan 200 kg/m³. Pengelolaan limbah memiliki keterkaitan dengan aspek kesehatan masyarakat. Pengelolaan limbah yang salah bisa menimbulkan bahaya untuk kesehatan, pencemaran air, polusi udara, serta hambatan bagi aktivitas di perkotaan (Tiwow, dkk, 2003 dalam Nasir, 2011). Maka, diperlukan adanya kerjasama baik dari pemerintah maupun sektor swasta yang mendukung sanitasi aman. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Bapak Iwan selaku Kepala UPTPLCD bahwa:

“Di Gresik dulu sebelum ada go-ploong ini mbak itu pengelolaan limbahnya belum ada yang mengelola. Gresik punya tangki septic, punya IPAL tapi ga jelas limbah tinja itu mau di buang kemana. Jumlah masyarakat di Kabupaten Gresik kurang lebih ada 250ribu rumah dan memiliki tangki septic yang berbeda pula dan kebanyakan tidak kedap yang dapat menimbulkan air tercemar. Nah dengan adanya go-ploong ini pendataan pelanggan lebih teratur dan rapi sebab memerlukan database. Sehingga kita tahu mbak mana rumah yang sudah disedot dan belum dan juga dipastikan pembuangannya ke IPLT.” (Wawancara tanggal 3 Maret 2020)

Peluncuran inovasi Go-Ploong ini merupakan program inovasi pelayanan publik berbasis android dan web yang dapat membantu pemerintah daerah dalam mengatasi permasalahan air limbah. Go-ploong dibuat oleh Unit Pelayanan Teknis Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Domestik (UPTPLCD) dibawah naungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Inovasi ini diluncurkan pada tahun 2017 dan hingga saat ini terus melakukan pembaharuan. Inovasi pada instansi publik menekankan pada aspek “perbaikan” yang di hasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah sanggup memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, murah, terjangkau dan tentunya memiliki kualitas (Wijayanti, 2008). Sedangkan menurut Rogers & Firmada dalam (Fanida, 2012) mengatakan bahwa inovasi merupakan suatu ide, praktik, atau objek yang

dianggap baru oleh individu atau unit pengadopsi lainnya. Maka, Hal tersebut juga dijelaskan oleh Ibu Aida selaku koordinator dan data pengembangan bahwa:

“Go-ploong ini lebih fokus ke manajemen pelanggan mbak, dimana dari awal peluncuran tahun 2017 hingga saat ini terus dilakukan perbaikan sesuai dengan kondisi serta kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah mewujudkan pencapaian terhadap sanitasi aman dengan cara menambahkan jumlah Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) serta daerah pelayanannya. (Wawancara tanggal 21 Oktober 2020)

Pelayanan Go-ploong ini merupakan salah satu bentuk usaha Pemerintah Kabupaten Gresik agar dapat mengendalikan pencemaran lingkungan. Yakni guna menangani dan mengendalikan pencemaran air dan tanah (sanitasi aman). Pembangunan sanitasi aman perlu adanya keikutsertaan masyarakat, termasuk dalam pembangunan sarana pengolahan air limbah komunal. Dan tujuan yang diharapkan adalah meningkatkan derajat kesehatan dan taraf hidup masyarakat dengan sanitasi aman. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Mindarti & Juniar, (2019) menyatakan bahwa:

“Kesehatan menjadi salah satu tolak ukur kesejahteraan di suatu negara. Jika Kesehatan di suatu negara tersebut dapat terjamin, maka angka kesehatan akan meningkat. Angka kenaikan yang meningkat tentu diiringi dengan kenaikan kesejahteraan masyarakatnya.”

Seperti yang telah dipaparkan oleh kepala UPTPLCD bahwa misi Go-ploong sendiri adalah untuk memberikan rasa percaya diri kepada masyarakat dengan melibatkan pihak swasta dalam penanganan limbah cair domestik secara cepat dan tepat. Go-ploong tidak hanya memiliki fitur untuk penyedotan cepat dan terjadwal saja melainkan juga penanganan keluhan serta kepuasan pelanggan.

Berikut ini merupakan beberapa hal yang menarik untuk diangkat terkait dengan keunggulan yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Salah satunya adalah memperoleh penghargaan yakni dinobatkan sebagai inovasi Indonesia *entrepreneur* TIK 2019 kategori *public sector* diajang *City Sanitation Summit* XIX. Go-ploong juga mewakili Indonesia untuk diperkenalkan di tingkat ASEAN sehingga menjadi percontohan untuk daerah lain terkait dengan pengolahan limbah cair domestik. Berikut adalah gambar penerimaan penghargaan yang dihadiri oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Gresik dan UPTPLCD sebagai berikut:



Gambar 2

Penghargaan diajang *City Summit* XIX oleh Aliansi Kabupaten Kota Peduli Sanitasi (AKKOPSI) di Kota Banjarmasin

Sumber: Instagram UPTPLCD Tahun 2019

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang bagaimana gambaran inovasi pelayanan go-ploong di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik sebagai wujud pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat agar dapat mendeskripsikan inovasi pelayanan go-ploong di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Oleh sebab itu, peneliti terdorong untuk mengangkat penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Go-Ploong (*Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online*) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.”

METODE

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan dan menghasilkan data-data baik secara lisan yang kemudian dituliskan berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Menurut Sugiyono (2012) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dikerjakan untuk menilik nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tanpa melakukan perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk melihat serta menggambarkan Inovasi yang telah dihadirkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Fokus penelitian ini adalah peneliti ingin menjelaskan bagaimana inovasi yang diciptakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.

Fokus penelitian ini adalah adanya batasan-batasan inti pokok permasalahan yang diteliti (Moleong, 2011). Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha

Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 disebutkan bahwa kriteria inovasi adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki kebaruan
Memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Pelayanan *go-ploong* dianggap memperkenalkan gagasan yang unik dimana *go-ploong* memiliki kebaruan yakni sebagai *pioneer* sarana pengangkut limbah cair domestik.
- b. Efektif
Memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan. Dalam pelayanan *go-ploong* dianggap efektif karena menyelesaikan permasalahan limbah yang tak diolah menjadi diolah sehingga dapat memberikan solusi terhadap pencemaran lingkungan.
- c. Bermanfaat
Menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik. Adanya IPAL yang jelas sehingga tercipta masyarakat yang menerapkan PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat).
- d. Dapat ditransfer/direplikasi
Dapat dan/atau dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya. *Go-ploong* menjadi rujukan atau percontohan daerah lain.
- e. Berkelanjutan
Mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan. Dukungan dan komitmen kerjasama antara pimpinan dinas dan UPTPLCD serta adanya Peraturan Daerah.

Mengingat masih dalam keadaan pandemi Covid-19 yang menjadikan peneliti tidak memungkinkan untuk terjun langsung ke lapangan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan data primer yakni wawancara secara daring dengan kepala UPTPLCD serta staffnya. Serta menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui dokumentasi, studi literatur dengan tema penelitian seperti makalah, artikel, jurnal, berita dari website, internet dan sebagainya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan *Go-ploong* dengan mempertimbangkan gambaran suatu keadaan yang terjadi berdasarkan situasi, kriteria inovasi, dan hubungan antar nilai kebermanfaatan dan *sustainability* untuk pemenuhan kebutuhan. Adapun teknik analisis datanya yang dipergunakan dalam melakukan penelitian ini adalah model interaktif menurut Miles dan

Huberman dalam (Sugiyono, 2012) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu misi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam bidang layanan pekerjaan umum. Dinas Pekerjaan Umum mempunyai satu UPT yakni UPTPLCD di bidang pengelolaan limbah cair domestik. Inovasi Pelayanan *Go-ploong* ini mulai digunakan sejak tahun 2017, adapun tujuan dari diciptakannya inovasi pelayanan *go-ploong* ini adalah meningkatkan derajat kesehatan dan taraf hidup masyarakat terkait pentingnya pengelolaan limbah cair domestik atau limbah rumah tangga guna mengendalikan pencemaran lingkungan. Mengingat Kabupaten Gresik merupakan wilayah padat penduduk dan kawasan industri apalagi dengan meningkatnya pembangunan perumahan dan permukiman modern di kawasan Gresik industri. Hal tersebut cenderung membuat pembuangan limbah secara tidak tepat bahkan di buang di sungai yang dapat menimbulkan permasalahan terhadap lingkungan. Dengan adanya *go-ploong* memudahkan masyarakat ketika membutuhkan layanan sedot tinja berbasis daring dengan tarif yang bisa dikatakan bersaing dengan swasta. Tidak hanya itu manajemen pelanggan yang baik juga tertata rapi dalam database pelanggan *go-ploong* itu sendiri. Hal ini menjadi acuan semakin baik pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan mengadopsi akses pelayanan untuk generasi saat ini. Inovasi pelayanan *go-ploong* dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018, antara lain indikator memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer/direplikasi, dan berkelanjutan. Dan penjelasannya sebagai berikut :

- a. Memiliki kebaruan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2018, kriteria memiliki kebaruan menjelaskan tentang suatu gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah publik, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi yang telah ada dalam rangka transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas untuk perbaikan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pada inovasi pelayanan *go-ploong*, kriteria memiliki kebaruan ialah menguraikan bagaimana instansi

berupaya mengenalkan kebaruan yang di milikinya, menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan *go-ploong* memiliki keunikan dalam pengelolaan limbah cair domestik.

Berdasarkan uraian hasil penelitian berkenaan dengan kriteria memiliki kebaruan, inovasi pelayanan *go-ploong* dapat dikatakan sudah memenuhi kriteria dimana hal baru tersebut adalah *go-ploong* dianggap mampu memperkenalkan gagasan yang unik dimana *go-ploong* menjadi *pioneer* sarana pengangkut limbah cair domestik berbasis daring di Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan yang di paparkan oleh Bapak Iwan selaku Kepala UPTPLCD bahwa:

“Kalau dianggap gagasan baru ya baru sih mba namanya juga sebuah inovasi. Yang biasanya sarana pengangkut itu yang di angkut biasanya manusia, nah kalau ini kan yang di angkut limbah jadi bisa dikatakan sebagai *pioneer*.” (Wawancara pada tanggal 21 Oktober 2020)

Dengan menggunakan web base dan aplikasi android yang berbasis manajemen pelanggan, *go-ploong* juga terus memperbarui Sumber Daya Manusianya yakni Tim IT guna memenuhi pengembangan aplikasi yang sejak tahun 2017 hingga sekarang tahun 2020 yang terus mengalami pembaharuan mengikuti kondisi dan kebutuhan masyarakat. Peluncuran *go-ploong* tidak lepas dengan jenjang percobaan yang dilakukan dengan sangat kehati-hatian serta tidak terburu-buru agar inovasi dapat imlementasikan dan diidentifikasi secara matang dan jelas mengenai hambatan, kendala serta kelemahannya.

Aktivitas pembaharuan yang dilakukan adalah pada tahun 2017 awalnya untuk petugas *go-ploong* sebagai pendataan bekerjasama dengan dispendukcapil guna mendapatkan data pelanggan sebab pada saat itu *go-ploong* terintegrasi langsung dengan NIK. Pada tahun 2018 terdapat perubahan kebijakan bahwa data penduduk tidak bisa dipakai sebagai data umum dan web *service* dibatasi sehingga dilakukan pembongkaran dan pendataan ulang secara manual. Pada tahun 2019 UPTPLCD bekerjasama dengan pihak swasta tetapi tidak berjalan dengan baik karena minat dari masyarakat dirasa kurang sebab masyarakat menganggap *go-ploong* ini bersifat periodik dan tidak selalu dibutuhkan. Akhirnya UPTPLCD memecah inovasi pelayanan *go-ploong* menjadi berbasis android yang dapat di *download* secara gratis di *playstore*. Untuk admin, *go-ploong* memiliki sistem *dashboard* untuk memudahkan manajemen pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan (Carranza, 2020) bahwa *Technological*

innovation is considered a necessary condition for change and improvement. Berikut merupakan tampilan awal *go-ploong* pada android sebagai berikut:



Gambar 3

Aplikasi *Go-ploong* Pada Android

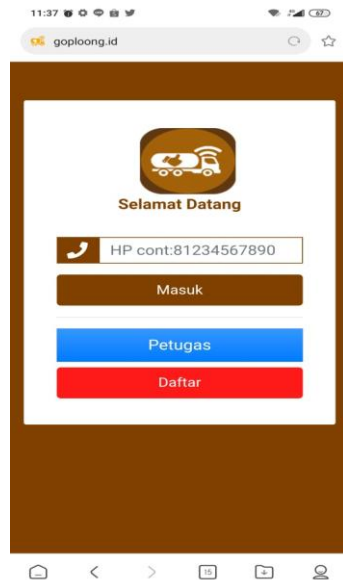
Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2020

Kemudahan yang di desain berupa aplikasi berbasis android yang cukup diakses melalui *handphone* kebutuhan masyarakat akan pengolahan limbah itu terpenuhi. Selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kemudahan teknologi juga mampu meningkatkan kinerja UPTPLCD. Hal itu sejalan dengan yang di paparkan oleh Melitski dalam Fang (2002) bahwa:

“Di seluruh dunia, instansi publik memulai perjalanan *e-government* dengan menerbitkan informasi statis ke internet dan membangun kehadiran secara *online*, dengan harapan dapat meningkatkan dalam efisiensi, efektivitas, dan kinerja organisasi”

Selain itu, kebaruan yang dimiliki oleh *go-ploong* adalah ketika membutuhkan penyedotan limbah cair domestik khususnya masyarakat Kabupaten Gresik, dipermudah dengan *web base* yakni mengunjungi *goploong.id* mengisi data diri, alamat, serta memilih penjadwalan. Sudah tertera tarifnya juga. Dengan memakai penanda ID masing-masing pengguna jasa yang berupa kode QR yang telah di tempel di bangunan milik pengguna jasa serta armada truk penyedotan limbah milik pemerintah maupun truk penyedotan milik swasta. Pada kode QR terdapat identitas masing-masing pengguna jasa yang telah terintegrasi dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), letak titik koordinat serta adanya riwayat pelayanan. Tujuan adanya ID masing-masing adalah

di harapkan informasi yang di sampaikan cepat dan teratur. Dan berikut merupakan tampilan *go-ploong* apabila diakses melalui website sebagai berikut:



Gambar 4

Website Go-ploong

Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2020

Pada layanan *web go-ploong* kita bisa mengaksesnya dan untuk saat ini layanan yang ditawarkan sebatas penyedotan saja sesuai permintaan masyarakat dan adanya penyedotan terjadwal. Dengan mengakses website *go-ploong*, maka memilih kategori yakni individu, sosial, atau niaga. Setelah itu mendaftarkan nama, NIK, nomor telepon dan alamat. Masyarakat bisa memilih jadwal penyedotan sesuai keinginan. Pada website *go-ploong* terdapat menu aktivitas dimana akan terlihat mana rumah yang sudah pernah memakai layanan *go-ploong* dan mana yang belum. Terdapat menu keluhan/saran yang bisa disertai bukti gambar. Tidak hanya itu, terdapat menu rating penilaian agar mengetahui kepuasan pelanggan. Untuk mengantisipasi adanya kebocoran atau rembes setelah dilakukan penyedotan, UPTPLCD juga memberikan garansi layanan pelanggan yang dilakukan satu kali layanan gratis.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan *go-ploong* mampu memberikan suatu nilai kebaruan dengan desain pelaksanaan yang unik terkait dengan pelayanan limbah cair domestik berbasis daring di Kabupaten Gresik.

b. Efektif

Suatu inovasi harus memiliki hasil yang terukur yaitu menunjukkan pencapaian dan memberikan

pemecahan dalam penyelesaian permasalahan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan *go-ploong* harus mampu memberikan solusi dalam permasalahan publik. Inovasi bisa dikatakan efektif apabila memberikan dampak nyata sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam kata lain, suatu inovasi mampu dilakukan bersama dengan tuntutan awal atau target yang telah di rencanakan. Hal tersebut sebagaimana telah dipaparkan oleh Marrus dalam (Widianti, 2016) bahwa proses penentuan rencana inovasi untuk hasil yang nyata dalam jangka panjang sehingga tujuan hendak dicapai.

Pada inovasi pelayanan *go-ploong*, kriteria efektif dapat dilihat dari pencapaian tujuan dari program itu sendiri. Dimana tujuannya adalah meningkatkan derajat kesehatan dan taraf hidup dengan sanitasi aman. Menurut Noga and Wolbring, (2012) mengatakan bahwa hak asasi manusia atas air minum dan sanitasi yang aman. Resolusi tersebut mengaitkan hak asasi manusia atas air minum yang aman dan sanitasi dengan hak dengan standar hidup yang layak. Meningkatkan derajat kesehatan bermula dengan mengajak masyarakat sebagai subyek perubahan. *Go-ploong* mampu memberikan solusi terhadap keresahan masyarakat terkait pengelolaan limbah cair domestik online. Upaya perbaikan yang terus dilakukan baik dari petugas maupun sistem pengelolaannya.

Sejak diluncurkan 2017 *go-ploong* berupaya untuk menjangkau seluruh masyarakat di Kabupaten Gresik. Hal itu terbukti sudah mulai banyak masyarakat yang mengenal *go-ploong* dan berminat untuk menggunakan layanan ini. Meskipun kenaikan taraf penggunaan naik tetapi belum signifikan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan oleh Bapak Iwan selaku Kepala UPTPLCD bahwa:

Penggunaan *go-ploong* sudah lumayan banyak dan meningkat setiap tahunnya, tetapi mungkin masih ada juga yang belum mengetahui sehingga belum signifikan.”
(Wawancara pada 21 Oktober 2020)

UPTPLCD mempunyai satu IPLT di bagian utara yakni di Desa Betoyoguci. UPTPLCD berusaha meluaskan jaringan dengan menambahkan IPLT di bagian selatan sehingga memudahkan ketika pembuangan limbah cair domestik serta dapat menjangkau area selatan. Hal tersebut beralasan karena selama *go-ploong* ini dioperasikan terdapat pemeliharaan operasional IPLT di Desa Betoyoguci yang mengakibatkan penutupan layanan sementara. Berikut secara jelasnya IPLT Betoyoguci sebagai berikut:



Gambar 5

IPLT di Desa Betoyoguci

Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2020

Tidak hanya itu, Penambahan armada truk pengangkut juga terus ditambah. Armada disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa. Apabila lokasi penyedotan berada di daerah terpencil, maka truck yang digunakan juga menyesuaikan. Yang dilakukan di IPLT ialah setelah pengumpulan lumpur tinja, dilakukan penyaringan benda kasar dalam lumpur tinja, pemisahan partikel, pemekatan, serta dilakukan pengeringan lumpur tinja. Air hasil pengolahan tersebut dibuang ke badan air permukaan harus memenuhi standar baku mutu air limbah domestik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Berikut adalah sarana pengangkut dari *go-ploong* yang digunakan untuk ke IPLT:



Gambar 6

**Armada Truk Pengangkut Limbah
Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
Kabupaten Gresik**

Sumber: Dokumentasi UPTPLCD Tahun 2020

Keuntungannya yang di dapatkan adalah masyarakat tidak perlu khawatir akan tangki septic yang tidak kedap, pengelolaan limbah cair domestik yang tidak jelas. Sebab adanya *go-ploong* kita dapat mengetahui rumah yang sudah dilakukan penyedotan atau belum. Selain itu juga, dilakukan pemeliharaan rutin terjadwal di tiap IPLT.

Bukti keefektifan yang dirasakan sejak adanya *go-ploong* adalah tingkat pencemaran limbah seperti rembesnya tangki septic yang dapat menimbulkan bau tidak sedap dan keruh kini berkurang sehingga kualitas sumber air bersih kini mudah untuk di dapatkan. Hal itu sejalan dengan yang dipaparkan oleh Nanhidayah, (2017) bahwa:

“Ketersediaan air bersih sangat penting bagi masyarakat maupun Kesehatan lingkungan. Yakni mempunyai peran dapat menurunkan tingkat penyakit khususnya yang berhubungan dengan air serta meningkatkan standar hidup masyarakat”

Selain itu, limbah cair domestik tersebut juga di manfaatkan sebagai pupuk tanaman. Hal tersebut sesuai dengan berita yang terdapat pada radarsurabaya.com bahwa:

“...Pemanfaatan limbah cair domestik ini yang berasal dari kotoran manusia atau tinja menjadi pupuk tanaman. Dan hasilnya, tanaman lebih cepat tumbuh dan subur. Terutama tanaman bunga. Bagusnya lagi, kendati terbuat dari kotoran, namun saat dijadikan pupuk tidak berbau.” (Esti, n.d.)

Go-ploong memiliki obyek pelayanan yang terdiri dari obyek pelayanan rumah tangga yakni retribusi penyedotan 1 m^3 - $1,5\text{ m}^3$, obyek pelayanan sosial meliputi pondok pesantren, rumah ibadah, sekolah, instansi pemerintah, rumah sakit dll, retribusi penyedotan niaga meliputi ruko, hotel, toilet umum komersil, restoran. Hal tersebut sesuai dengan yang di paparkan oleh Bapak Iwan selaku Kepala UPTPLCD bahwa:

“Unit pelayanan *go-ploong* tidak hanya ke limbah domestik atau limbah rumah tangga tetapi juga ke sosial dan niaga. Perbedaan kebutuhan juga mempengaruhi kapan waktunya mereka mau melakukan penyedotan limbah. Jadi bisa di katakan bahwa *go-ploong* ini periodic. Bedanya kalau tempat umum lebih sering melakukan penyedotan limbahnya dan juga tarif retribusi yang berbeda.” (Wawancara Tanggal 3 Maret 2020).

Berikut adalah daftar retribusi penyedotannya sebagai berikut:

NO	OBJEK PELAYANAN	Per 1,5 m ³	Per 1 m ³	Keterangan
1.	SOSIAL (Instalasi Pengolahan Air Limbah Domestik, Pondok pesantren, Rumah Ibadah, Rumah Jompo, Sekolah, Balai Pertemuan, Rusunawa, Instansi Pemerintah, Yayasan, Rumah sakit Pemerintah, Puskesmas)	Rp150,000	Rp 100,000	Jarak pengangkutan diatas 30 KM dari lokasi pengelolaan limbah dikenakan biaya tambahan Rp. 2.500,-/KM.
2.	RUMAH TANGGA	Rp 200,000	Rp 150,000	
3.	NIAGA (Ruko, Kantor Swasta, Perusahaan, Toko, Restoran, Toilet Umum, Komersil, Hotel, Rumah sakit swasta)	Rp 300,000	Rp 200,000	

Gambar 7
Retribusi Penyedotan Kakus dari Pengguna Jasa ke IPLT

Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2020

Berlakunya tarif diatas yang telah di tetapkan dalam perda retribusi tersebut dirasa terjangkau, maka keunggulan yang diperoleh adalah tidak hanya tarif yang murah tetapi layanan *go-ploong* yang dilakukan oleh UPTPLCD juga mampu bersaing dalam segi keamanan karena di olah di IPLT dan lebih terpercaya karena pembayarannya sesuai volume kubikasi penyedotan. Dan berikut merupakan daftar retribusi pengolahannya di IPLT sebagai berikut:

Per sekali buang per 1,5 m ³	Rp 20,000.-
Per sekali buang per 1 m ³	Rp15,000.-

Gambar 8
Retribusi Pengolahan Limbah Tinja di IPLT

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2020

Tarif retribusi yang telah ditetapkan yakni berdasarkan prinsip dan sasaran kemampuan masyarakat sehingga tercipta mutu pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya *go-ploong* ini Kabupaten Gresik tidak hanya membuktikan merubah perilaku buang air besar sembarangan melainkan juga telah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan hal itulah yang mengantarkan Kabupaten Gresik memperoleh penghargaan tentang inovasi penataan sanitasi.

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan *go-ploong* dapat dikatakan efektif karena mampu memberikan solusi dalam permasalahan limbah cair domestik. Dimana *go-ploong* mampu untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Gresik.

c. Bermanfaat

Inovasi diciptakan harus memiliki manfaat dan mampu untuk memecahkan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik. Dengan artian bermanfaat adalah mampu memberikan kebaikan-kebaikan atau keuntungan terhadap masyarakat dan pihak terkait. Menurut Rogers dalam (Choiriyah dan Chabibi, 2020) salah satu keuntungan relative inovasi pelayanan yakni melihat dari dampak yang dihasilkan. Inovasi berpengaruh dalam memberikan manfaat yang di dapatkan bagi organisasi apabila masyarakat sebagai obyek pelayanan terpenuhi keinginannya serta kesetaraan harapan masyarakat pada umumnya.

Inovasi dapat mempunyai nilai kebermanfaatan apabila inovasi tersebut setara dengan keinginan masyarakat serta berdampak pada kepercayaan publik terkait sanitasi aman. Sejalan dengan pernyataan tersebut Noga and Wolbring, (2012) juga menyatakan bahwa:

“Fasilitas dan pelayanan sanitasi dan air harus tersedia untuk digunakan dengan harga yang terjangkau bagi semua orang. Pemberian layanan meliputi pembangunan, pemeliharaan fasilitas, dan pengolahan air dan pembuangan.”

Pada kriteria bermanfaat menjelaskan bahwa bagaimana pelayanan *go-ploong* mampu memberikan manfaat bagi masyarakat dan lingkungan. Kebaikan untuk masyarakat adalah meningkatkan kualitas pelayanan prima. Pelayanan prima di wujudkan pemerintah dengan melayani pengguna jasa secara luas dengan semaksimal mungkin sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan pengguna jasa akan pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang di ungkapkan oleh Bapak Kholil selaku Staff UPTPLCD bahwa:

“Untuk saat ini kami berusaha untuk terus memperluas jaringan agar informasi yang kami sampaikan tidak hanya dapat di rasakan oleh masyarakat kota tetapi seluruh masyarakat Kabupaten Gresik”
(Wawancara Tanggal 3 Maret 2020)

Bentuk kebermanfaatan inovasi pelayanan *go-ploong* ini mampu memberikan kemudahan dengan fasilitas *online*. Data pengguna jasa juga terfasilitasi dan juga aman. Ketika masyarakat membutuhkan penyedotan air limbah, maka tinggal memesan dengan mengisi *form* sesuai kebutuhan. Meskipun layanan *go-ploong* ini dianggap periodik dan tidak selalu dibutuhkan setiap waktu padahal harusnya dilakukan secara berkala, setidaknya pemerintah

daerah Kabupaten Gresik telah memfasilitasi pengelolaan limbah cair domestik sehingga tidak terjadi pencemaran lingkungan.

Pelayanan terjadwal dan pemeliharaan IPAL juga dilakukan oleh pihak UPTPLCD. Jadwal rutin juga diterapkan mengikuti jam kantor yakni pada hari Senin hingga Jumat jam 08.00-15.00 WIB. UPTPLCD juga memberikan *cashback* setiap hari Jumat. Berikut merupakan penawaran berupa *cashback* yang di berikan sebagai upaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik yakni sebagai berikut:



Gambar 9

Promo Cashback Pelayanan Go-Ploong

Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2020

Unit pelayanannya pun tidak hanya rumah tangga tetapi juga sektor niaga dan sosial. Selain itu, Pemda juga bermitra dengan sektor swasta hal tersebut disebabkan karena Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik mempunyai kendala yakni keterbatasan IPLT dan armada pengangkut sehingga harapannya mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan tepat waktu.

Terdapat MOU (*Memorandum of Understanding*) dan PKS (Perjanjian Kerjasama) dengan pengusaha sektor swasta. Tentunya tarif yang diberlakukan juga menyesuaikan dengan perda yang telah ditetapkan. Masyarakat tak perlu khawatir akan pelayanan yang diberikan langsung oleh UPTPLCD maupun sektor swasta tersebut tidak terdapat perbedaan baik dari segi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) ataupun yang lainnya.

Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik melalui UPTLCD juga berinisiasi untuk bekerjasama dengan Koperasi Sanitasi Aman Bersama yang merupakan badan usaha yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa. Bekerjasama dengan

Koperasi Sanitasi Aman Bersama yang berada di Desa Betooguci ini beroperasi pada Hari Senin hingga Minggu. Hal itu bertujuan agar memperluas jaringan penggunaan pelayanan *go-ploong* dengan cara memasarkan ke masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun masyarakat masih menganggap sebagai kebutuhan periodik yang idealnya penyedotan dilakukan secara berkala dan paling lama setidaknya tiga tahun sekali sesuai standar operasional prosedur pengelolaan lumpur tinja, akan tetapi inovasi *go-ploong* memiliki nilai kebermanfaatan dalam pengelolaan limbah cair domestik *online* yang memudahkan masyarakat dengan berbagai inisiasi mitra Kerjasama dengan sektor swasta dan yang lainnya sehingga tercapai tercipta sanitasi aman dan sehat.

d. Dapat ditransfer/direplikasi

Kriteria ditransfer/direplikasi dalam inovasi adalah sebuah inovasi harus dapat dicontoh atau menjadi rujukan untuk diterapkan di unit penyelenggaraan pelayanan publik lainnya. Berawal dari memberikan sosialisasi tentang sanitasi aman serta Perilaku Hidup Bersih dan Sehat, UPTPLCD mengenalkan inovasi pelayanan limbah cair domestik berbasis *online* yang mempermudah proses penggunaannya.

Inovasi pelayanan *go-ploong* merupakan suatu inovasi yang bisa diadopsi atau direplikasi oleh unit penyelenggara layanan lain. Hal tersebut terbukti dengan adanya berbagai kunjungan dari Balai Teknik Penyehatan Lingkungan Permukiman Provinsi Surabaya, kunjungan Kementerian PUPR Jakarta dan SATKER Provinsi dll untuk belajar atau berbagi pengalaman bagaimana pengelolaan IPAL yang baik, pelayanan limbah cair domestik *online* guna untuk *smartcity*. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang di ungkapkan oleh Bapak Iwan selaku Kepala UPTPLCD bahwa:

“Banyak sih yang berkunjung kesini baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat untuk meninjau langsung ke IPLT maupun meminta untuk berbagi pengalaman terdapat pengolahan limbah cair domestik dan manajemen pelanggan yang baik.”
(Wawancara Tanggal 3 Maret 2020)

Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang telah mencontoh inovasi ini adalah UPTD SPLAD (Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik) Kota Tasikmalaya, UPTD SPLAD mengadopsi baik dari strategi pengelolaan air limbah, pembangunan IPAL, serta manajemen pelanggannya. UPTD SPLAD terbentuk akhir tahun 2018 sehingga masih perlu

belajar banyak tentang proses administrasi dan manajemen pelanggan. Pada saat ini proses pencatatan administrasi sudah menggunakan ms.office secara manual, sehingga dalam pencatatan pelanggan dimungkinkan terjadi pencatatan pelanggan secara berulang, sehingga untuk perbaikan layanan diperlukan penyusunan MIS Pelanggan. Sejalan dengan pentingnya penyusunan MIS, Starkey and Woodcock, (2002) juga menyatakan bahwa

“Good customer management is important and helps deliver for user and stakeholders value as there is a strong correlation.”

Besar harapan UPTPLCD untuk daerah lain juga bisa mengembangkan layanan limbah cair domestik berbasis daring ini. Inovasi harus melewati sebuah percobaan agar dapat di prediksi sejauh mana tingkat keberhasilan pencapaian tujuan organisasi apabila inovasi tersebut diterapkan. Berikut lebih jelasnya:



Gambar 10
Kunjungan Lapangan Workshop Nasional
Pengelolaan Air Limbah Domestik Se-Indonesia

Sumber: Dokumentasi UPTPLCD Tahun 2019

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi *go-ploong* dapat dijadikan sebagai percontohan atau rujukan untuk penyelenggara pelayanan publik lainnya. Komitmen yang kuat menjadi dasar sebuah inovasi mampu direplikasi dan diterapkan di penyelenggara pelayanan publik yang lain.

e. Berkelanjutan

Kriteria berkelanjutan harus selalu dikembangkan untuk mendapatkan jaminan agar terus di pertahankan melalui dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi serta hukum dan perundang-undangan. Apabila tidak ada dukungan untuk

mengembangkan inovasi tersebut, maka inovasi tersebut rentan terjadi kegagalan atau tidak bisa berkelanjutan. Raipa and Giedraityte, (2014) menyatakan bahwa:

“Kendala yang rentan terjadi pada inovasi sektor publik adalah kurangnya pendirian dan sumber daya manusia, persyaratan peraturan, kurangnya dukungan manajemen dan insentif untuk staf, penerimaan yang tidak pasti oleh pengguna, budaya menghindari risiko atau penolakan staf.”

Kriteria keberlanjutan pada inovasi pelayanan *go-ploong* yang di naungi oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik ini akan terus dilaksanakan dengan menjalankan pesan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 09 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik dan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus, Pemerintah Daerah melalui *go-ploong* serta tingkat responsivitas dari masyarakat itu sendiri.

Pengembangan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja. Pembaharuan yang terus dikembangkan baik itu dari sistem maupun dari aplikasi *go-ploong*. Tidak hanya itu, adanya komitmen dari seluruh penyelenggara pelayanan *go-ploong* baik dari bagian pengembangan maupun petugas lapangan juga sangat mempengaruhi pelaksanaan visi dan misi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh Muluk, (2008) bahwa:

“Visi dan misi merupakan faktor utama dalam mengembangkan sistem inovasi suatu organisasi publik sebab visi misi tersebut menjadi rujukan berbagai rencana organisasi publik sehingga dapat menciptakan suatu ide untuk mengembangkan inovasi secara berkelanjutan.”

Seiring dengan pembaharuan yang terus dilakukan, respon baik dari masyarakat untuk terus mengembangkan pelayanan berbasis daring. Masyarakat meyakini bahwasanya pemerintah daerah Kabupaten Gresik berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Iribarnegaray and Seghezze, (2012) juga mengatakan bahwa partisipasi publik telah dilihat sebagai prasyarat dan elemen tata kelola pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan. Hal itu dibuktikan dengan adanya peran masyarakat dimana masyarakat dapat menyampaikan kritik dan saran serta pendapat setelah dilakukan layanan *go-ploong* sebagai upaya atau *feedback* untuk meningkat pelayanan.

Dukungan program ini berupa anggaran yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Gresik serta di dukung oleh *United States Agency for International Development* atau (USAID) melalui sebuah program *USAID Indonesia Urban Water, Sanitation and Hygiene* Penyehatan Lingkungan untuk Semua (IUWASH PLUS) sehingga tercipta percepatan pemenuhan akses layanan 100% sanitasi aman dan sehat. Hal ini sejalan dengan yang di paparkan oleh Bapak Iwan selaku Kepala UPTPLCD bahwa:

“Dukungan program dari *USAID IUWASH PLUS* sebagai sarana untuk meningkatkan Sanitasi aman dan penyehatan lingkungan serta meningkatkan akses mutu air bersih.”
(Wawancara Tanggal 21 Oktober 2020)

Dengan meningkatnya jumlah penggunaan *go-ploong*, maka UPTPLCD menambah armada truck penyedotan serta penambahan IPAL yang lebih besar dari IPAL yang sudah ada sebelumnya. Pembaharuan itulah yang telah mengantarkan *go-ploong* menjadi perwakilan Indonesia untuk mengikuti kompetisi di tingkat ASEAN dan menjadi Karya Terpilih Indonesia *Entrepreneurship TIK* 2019 kategori *public sector*. Berikut adalah bukti penerimaan penghargaan sebagai berikut:



Gambar 11

Bukti Penghargaan Karya Terpilih Indonesia *Entrepreneur TIK* 2019

Sumber: Instagram Seleknas Karya TIK Nasional Tahun 2019

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan *go-ploong* mempunyai kemampuan untuk dikembangkan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya dukungan pemerintah daerah, penyelenggara, serta responsivitas masyarakat agar terus melakukan perbaikan-perbaikan terkait dengan manajemen pelanggan untuk menciptakan sanitasi yang aman dan sehat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dalam

hal ini dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan *go-ploong* (*Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik*) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik sebagai salah satu usaha Pemerintah Kabupaten Gresik guna pengendalian pencemaran lingkungan yakni untuk mempermudah penanganan pengendalian pencemaran air dan tanah (sanitasi aman) telah sesuai dengan kriteria inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018.

Inovasi Pelayanan *go-ploong* sudah berjalan dengan baik serta telah mencukupi lima kriteria inovasi yaitu kriteria memiliki kebaruan, kriteria efektif, kriteria bermanfaat, kriteria dapat ditransfer/direplikasi, serta kriteria keberlanjutan. Kriteria memiliki kebaruan pada inovasi pelayanan *go-ploong* adalah menjadi *pioneer* sarana pengangkut limbah cair domestik *online* di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa web base dan aplikasi android berbasis manajemen pelanggan. *Go ploong* dianggap mampu memberikan suatu nilai kebaruan dengan desain pelaksanaan yang unik terkait dengan pelayanan limbah cair domestik di Kabupaten Gresik. Kriteria efektif pada inovasi pelayanan *go-ploong* dapat dilihat dari pencapaian tujuan dari program itu sendiri. Dimana tujuannya adalah meningkatkan derajat kesehatan dan taraf hidup dengan sanitasi aman. Kriteria bermanfaat dapat ditinjau dari bentuk kebermanfaatan inovasi pelayanan *go-ploong* ini mampu memberikan kemudahan dengan fasilitas *online*. Masyarakat tidak perlu khawatir apabila terdapat tangki septic yang mampet atau tidak kedap. Tetunya membutuhkan jasa pengyedotan limbah cair domestik, maka dengan hanya memanfaatkan gadget bisa langsung memesan pada aplikasi *go-ploong*. Unit pelayanannya pun tidak hanya rumah tangga tetapi juga sektor niaga dan sosial.

Kemudian pada kriteria dapat ditransfer/direplikasi adalah inovasi pelayanan *go-ploong* menjadi pelopor sehingga dianggap sebagai percontohan dalam sarana pengangkut limbah cair domestik *online* berbasis manajemen pelanggan sehingga bisa memberikan pelayanan prima. Hal itu dibuktikan dengan adanya salah satu penyelenggara pelayanan publik yakni UPTD SPLAD kota Tasikmalaya yang mengadopsi berbagai upaya yang menjadikan *go-ploong* mampu memberikan gagasan baru dengan pelayanan yang baik. Lalu pada kriteria berkelanjutan yakni adanya tingkat responsivitas masyarakat Kabupaten Gresik untuk terus mengembangkan pelayanan ini serta dukungan anggaran

APBD Kabupaten Gresik dan dukungan program lainnya. Meskipun masih terdapat kendala diantaranya masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan *go-ploong* bersifat periodik atau tidak selalu dibutuhkan setiap waktu. Kendala lainnya adalah kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya pelayanan *go-ploong* terutama masyarakat yang jauh dari pusat kota.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap inovasi pelayanan *go-ploong* yang berguna untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik khususnya UPT Pengelolaan Limbah Cair Domestik sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi secara berkala dan keseluruhan. Hal ini berkaitan agar jangkauan pelayanan *go-ploong* ini lebih luas sehingga pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat secara maksimal. Sosialisasi ini bisa dilakukan dengan memanfaatkan media penyiaran melalui radio, media sosial, media cetak serta meninjau langsung ke lokasi. Yang tentunya melakukan koordinasi dengan aparat desa, RT/RW setempat.
 2. Memberikan edukasi akan pentingnya pengelolaan limbah cair domestik dan sanitasi sehat dan aman agar terhindar dari pencemaran lingkungan.
 3. Perbaikan sistem aplikasi yang jelas dan mudah. Hal ini berkaitan dengan terus dilakukannya pembongkaran sistem serta adanya keluhan masyarakat yakni ukuran aplikasinya besar sehingga perlu dilakukan pengembangan berbasis *web base*.
 4. Penambahan Sumber Daya Manusia di bidang IT sehingga apabila terjadi kendala atau gangguan sistem bisa segera ditangani.
 5. Untuk kelanjutan program ini bisa ditambahkan jumlah armada truk pengangkut limbah sesuai kebutuhan agar bisa menjangkau daerah yang terpencil serta penambahan Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja.
4. Serta pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelodun, dkk. (2020). Science of the Total Environment Snowballing transmission of COVID-19 (SARS-CoV-2) through wastewater : Any sustainable preventive measures to curtail the scourge in low-income countries? *Journal of Science of the Total Environment*, 742(10), 1–5.
- Carranza, dkk. (2020). Activating inclusive growth in railway SMEs by workplace innovation. *Journal of Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 7(10), 100–193.
- Choiriyah, I. U., & Chabibi, M. Y. (2020). Keuntungan Relatif dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Kerusakan Jalan Melalui Aplikasi M-Bonk. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 6(2), 149.
- Damayanti, A. dan, & Hermana, J. (2004). Analisis Resiko Lingkungan dari Pengolahan Limbah Pabrik Tahu dengan Kayu Apu. *Jurnal Teknik Lingkungan*, 5(4), 151–156.
- Esti. (n.d.). *Kelola Tinja Tanpa Bau Jadi Pupuk*. Retrieved January 3, 2021, from <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2018/01/10/39239/kelola-tinja-tanpa-bau-jadi-pupuk>
- Faisol, A. (n.d.). <https://regional.kompas.com/read/2019/03/16/17512131/25-juta-rakyat-indonesia-suka-bab-sembarangan>.
- Fang, Z. (2002). E-Government in digital era : concept, practice and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- Fanida, E. & F. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 37–39.
- Haqie, D. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23–30.
- Hasibuan, R. (2016). Analisis Dampak Limbah/Sampah Rumah Tangga terhadap Pencemaran Lingkungan Hidup. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 04(01), 42–52.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government*. (n.d.).
- Iribarnegaray, M. A., & Seghezze, L. (2012). Governance, sustainability and decision making in water and: Sanitation management systems. *Journal of Sustainability*, 4(11), 2922–2945.
- Mindarti, L. I., & Juniari, A. P. A. (2019). INOVASI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel ilmiah ini, diantaranya

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku Dosen Penilai yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya artikel ilmiah ini.

- Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia.
- Nanhidayah, A., & Purnomo, A. (2017). Sistem Penyediaan Air Bersih Desa Metatu dan Desa Kalipadang Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. *Jurnal Teknik ITS*, 6(2), 159-163.
- Nasir, M. (2011). Problem Manajemen Lingkungan dan Isu Industrialisasi. *Journal of Economic*, 163-172.
- Noga, J., & Wolbring, G. (2012). The economic and social benefits and the barriers of providing people with disabilities accessible clean water and sanitation. *Journal of Sustainability*, 4(11), 3023-3041.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1), 1-6.
- Peraturan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik. (n.d.). 1323.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik . (n.d.).
- Raipa, A., & Giedraityte, V. (2014). Innovation Process Barriers in Public Sector: a Comparative Analysis in Lithuania and the European Union. *International Journal of Business and Management*, 9(10), 10-20.
- Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 6-15.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara.
- Starkey, M., & Woodcock, N. (2002). CRM systems: Necessary, but not sufficient. REAP the benefits of customer management. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 9(3), 267-275.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Sumantra, I. K. (2020). *COMMUNITY PARTICIPATION ON WASTEWATER TREATMENT PLANT DEVELOPMENT IN BAJERA VILLAGE*. *International Journal Of Applied Science and Sustainable Development*. 2(2), 1-8.
- Widianti, D. (2016). Pengaruh Dimensi Strategi Inovasi Dan Pengungkapan Sustainability Report Terhadap Nilai Suatu Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Tobin's Q. *Journal of Management*, 5, 26-69.
- Wijayanti, S. W. (2008). Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(42), 39-52.
- Wulandari, P. R. (2014). Perencanaan Pengolahan Air Limbah Sistem Terpusat (Studi Kasus di Perumahan PT Pertamina Unit Pelayanan III Plaju-Sumatera Selatan. *Jurnal Teknik Sipil Dan Lingkungan*, 2(3), 499-599.
- Yahya, M. (2012). Identifikasi pencemaran lingkungan akibat pembuangan limbah domestik di permukiman kumuh di sekitar kanal kota makassar. *Journal of Architecture*, 5, 978-979.
- Yohanan, A. (n.d.). *IMPLEMENTASI BAKU MUTU AIR LIMBAH DOMESTIK DI REAL ESTATE WILAYAH GRESIK - JAWA TIMUR BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI LINGKUNGAN HIDUP NOMOR. 112 TAHUN 2003*.