

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Lingkungan hidup sangat penting bagi kehidupan masyarakat, karena lingkungan menyediakan sumber daya alam dari pengelolaan limbah yang digunakan oleh masyarakat didalam kehidupan sehari-harinya. Permasalahan lingkungan menjadi hal yang *urgent* yang akhir-akhir ini menjadi sorotan publik, salah satunya adalah masalah sampah. Didalam penanggulangan sampah tersebut pemerintah terus berinovasi didalam upaya pengelolaan sampah, mulai dari membuat peraturan pengelolaan sampah sampai membentuk Bank Sampah.

Bank sampah merupakan salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah didalam penanggulangan sampah. Bank sampah adalah salah satu strategi penerapan 3R (*reduce, reuse* dan *recycle*) dalam pengelolaan sampah pada sumbernya di tingkat masyarakat. Pelaksanaan bank sampah pada prinsipnya adalah salah satu rekayasa sosial untuk mengajak masyarakat memilah sampah. Dengan menukarkan sampah dengan uang atau barang berharga yang dapat ditabung, masyarakat akhirnya terdidik untuk menghargai sampah sehingga mereka mau memilah sampah.<sup>1</sup>

Upaya pengelolaan sampah didukung dengan adanya undang-undang No 18 Tahun 2018, didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang mana meliputi pengurangan dan juga penanganan sampah<sup>2</sup>. Sesuai dengan Perpres No. 97 Tahun 2017 tentang Kebijakan dan Strategi

---

<sup>1</sup> Yusa Eko Saputro, Kismartini, Syafrudin, 2015, *Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat Melalui Bank Sampah*, Indonesian Journal of Conservation, Vol 04, No 1, Hlm. 83—94

<sup>2</sup> undang-undang No 18 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis

Nasional Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga, diamanatkan bahwa pengelolaan sampah tersebut dilakukan melalui pengurangan sampah dan penanganan sampa.<sup>3</sup> Untuk upaya pengurangan sampah ditargetkan hingga 30% sementara upaya didalam penanggulangan sampah ditargetkan sebesar 70% pada tahun 2025.

Salah satu inovasi program penanggulangan sampah adalah Bank Sampah Malang, Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Malang bersama Kader Lingkungan Kota Malang memiliki ide mendirikan Bank Sampah Malang (BSM). Bank Sampah tersebut untuk menampung sampah anorganik yang dipilah oleh masyarakat untuk dihargai uang dan yang dapat digunakan keterampilan digunakan ketrampilan, pembimbingnya dari Bank Sampah Malang (BSM) hasilnya dijual atau dipasarkan di Bank Sampah Malang (BSM)<sup>4</sup>.

Walaupun Bank Sampah sekarang ini menjadi program andalan didalam penanggulangan sampah disetiap daerah , namun penerapan Bank Sampah tersebut belum maksimal. Rendahnya minat masyarakat untuk memilah sampah tersebut menjadi hampatan utama didalam pengelolaan Bank Sampah. Selain itu, belum terkoneksi semua Bank Sampah dengan jaringan Teknologi Informasi Pelayanan Pemerintahan. Didalam pengelolaan Bank Sampah tersebut Inovasi Pemerintah sangat diperlukan agar Program Bank Sampah terus berjalan dan dapat memberikan dampak positif didalam penanggulangan permasalahan lingkungan yang disebabkan oleh sampah Anorganik khususnya sampah plastik.

---

<sup>3</sup> Perpres No. 97 Tahun 2017 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga

<sup>4</sup> Sujyanto, 2016, Analisis Pengelolaan Sampah Di Bank Sampah Malang, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 5, No. 3, hlm 116

Kondisi diatas sesungguhnya menjelaskan bahwa didalam konteks Desentralisasi, pemerintah daerah memiliki peran yang sangat penting untuk membuat suatu inovasi didalam setiap permasalahan yang ada, disini pemerintah harus memiliki inovasi terbaru mengenai pengelolaan Bank Sampah berkelanjutan. Hal tersebut didorong dengan kenyataan bahwa sejak pemberlakuan Desentralisasi di Indonesia, segala permasalahan yang ada dalam praktiknya sangat ditentukan oleh baik-buruknya kinerja pemerintah daerah, termaksud didalam inovasi pelayanan Bank Sampah yang terintegrasi dengan pelayanan pemerintahan.

Sampah sering dikaitkan dengan kesehatan hingga menjadi isu sosial bahkan menjadi perhatian dunia, Permasalahan sampah tersebut perlu mendapat penanganan yang serius agar tidak menimbulkan dampak yang membahayakan. Semua orang tidak terlepas dari permasalahan sampah karena setiap orang menghasilkan sampah dari proses aktivitasnya. Meningkatnya volume sampah seiring dengan laju pertumbuhan penduduk, peningkatan teknologi, aktivitas sosial budaya dan pertumbuhan ekonomi masyarakat di suatu daerah terutama daerah perkotaan yang selalu mengalami peningkatan jumlah penduduk.<sup>5</sup>

Permasalahan sampah adalah tanggung jawab dari pemerintah daerah. Pemerintah daerah diharapkan mampu untuk melaksanakan manajemen publik baik itu berupa kebijakan ataupun program untuk pengelolaan sampah, dengan mendukung serta membuat inovasi pelayanan publik yang berkualitas, adaptif dan responsif terhadap kondisi lokal. Inovasi dalam pelayanan publik dikatakan sebagai

---

<sup>5</sup> Ni Luh Gede Sukerti, I Made Sudarma, dan I.B.G Pujaastawa, 2017, *Perilaku Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Di Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar Provinsi Bali*, Jurnal Ilmu Lingkungan, Volume 11 No 2, hlm 149

inisiatif terobosan dari instansi atau lembaga publik (Daerah) dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi, oleh karena itu inovasi terbaru dari sebuah program tentang penanggulangan sampah terus akan dinanti sebagian besar dari masyarakat didalam kerangka desentralisasi.

Salah satu daerah yang tergolong memiliki permasalahan sampah dan menghasilkan jumlah sampah yang cukup besar yaitu Kota Denpasar. Semakin meningkatnya jumlah penduduk dan pembangun yang pesat di bidang pariwisata menjadikan Kota Denpasar sebagai penyumbang sampah terbanyak Provinsi Bali. Bahkan setiap tahunnya Volume sampah yang dihasilkan di Kota Denpasar juga mengalami peningkatan. Bahkan disetiap akhir pekan jumlah sampah akan semakin meningkat dikarenakan banyaknya wisatawan yang mendatangi Kota Denpasar sebagai objek wisatawan Pulau Dewata.<sup>6</sup>

Kota Denpasar menghadapi tantangan berat dalam pengelolaan sampah. Hal ini dikarenakan Kota Denpasar menghasilkan rata-rata 3,5 sampai 4 liter sampah per-orang. Padahal, standar maksimal sampah di kota-kota lain adalah 2,5 sampai 3 liter per-orang.<sup>7</sup> BPS dan Dinas Kebersihan Kota di Indonesia mencatat bahwa dalam kurung waktu dua tahun terakhir, jumlah sampah anorganik (termasuk sampah plastik) di Kota Denpasar naik 60% dari 616,25 m<sup>3</sup> ditahun 2016 menjadi

---

<sup>6</sup> IDN Times Bali, 24 November 2018, 9 Rangkaing Kabupaten atau Kota Penghasil Sampah Tertinggi di Bali, <https://bali.idntimes.com/news/bali/imamrosidin/data-sampah-tertinggi-di-provinsi-bali>. Diakses pada 22 September 2019

<sup>7</sup> Direktorat Jenderal Pengendalian Perubahan Iklim - Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, 2017, Pengelolaan Sampah Kota Denpasar Jadi Contoh Nasional (Online). <http://ditjenppi.menlhk.go.id/kcpi/index.php/aksi/mitigasi/implementasi/299-pengelolaan-sampah-kota-denpasar-jadi-contoh-nasional>. Diakses pada 22 September 2019

982,97 m<sup>3</sup> di tahun 2017. Dengan bertambahnya jumlah sampah tersebut tentu akan banyak merugikan Kota Denpasar sebagai objek wisatawan. Apabila sampah tidak segera ditangani oleh pemerintah maka akan merusak daya tarik pariwisata.

Pentingnya pengelolaan sampah plastik demi mewujudkan pelaksanaan sapta pesona di Kota Denpasar. Sapta Pesona merupakan jargon pariwisata yang merupakan jabaran dari konsep sadar wisata untuk menciptakan lingkungan dan suasana yang kondusif. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup (DLHK) Kota Denpasar yaitu melalui gerakan Watak, gerakan wisata tanpa kantong plastik ini bertujuan untuk mengurangi kantong plastik dan membuat wisatawan menggunakan *Useable bag*. Hal tersebut didukung dengan adanya Peraturan Walikota No 36 tahun 2018 tentang Pengurangan Penggunaan Kantong Plastik<sup>8</sup> dan Instruksi Walikota Denpasar No 1 Tahun 2018 tentang Pengurangan Sampah yang mengamanatkan bahwa setiap unit perbelanjaan mulai tanggal 1 Januari 2018 tidak diperbolehkan lagi menggunakan kantong plastik hal ini dimaksud untuk mengurangi peredaran sampah plastik.<sup>9</sup>

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Denpasar didalam menanggulangi sampah mulai dari mengadakan penyuluhan, lomba kebersihan, pengangkutan sampah besar, hingga menertibkan peraturan daerah. Akan tetapi hal tersebut belum efektif didalam penanggulangan masalah sampah yang ada di Kota Denpasar. Dalam rangka menangani masalah sampah tersebut pemerintah Kota Denpasar sedang menggalang program bank sampah. Bank sampah sendiri

---

<sup>8</sup> undang-undang No 18 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis

<sup>9</sup> Medcom.id, 20 Juni 2019, *Denpasar Jadi Kiblat Penanganan Sampah Plastik Nasional Nasional Larangan Sampah Plastik* (Online). <https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/dN62OpPN-denpasar-jadi-kiblat-penanganan-sampah-plastik-nasional>. Diakses pada 23 September 2019

merupakan salah satu organisasi yang bergerak pada bidang lingkungan hidup. Bank sampah sendiri memiliki manajemen layaknya bank lainnya, dimana dalam struktur organisasinya bank sampah juga memiliki nasabah, pencatatan pembukuan, dan manajemen pembukuan.

Dijaman modern yang serba cepat dan praktis, masyarakat ingin dimudahkan dalam segala urusan. Mereka tidak mau ribet didalam mengurus sesuatu. pelayanan yang cepat, mudah dan transparan, itulah yang dikehendaki. Terkait dengan peran pemerintah daerah di era desentralisasi Pemerintah Kota Denpasar membutuhkan waktu untuk menciptakan sebuah program untuk mengorganisir bank sampah yang ada di Kota Denpasar untuk tergabung didalam sektor pemerintahan Kota Denpasar sehingga Bank Sampah yang tadinya berdiri sendiri-sendiri sekarang ini sudah terintegrasi dengan pemerintah.

Mekanisme Bank Sampah sama dengan mekanisme bank pada umumnya, hanya pada tabungan ini berupa sampah yang kemudian ditukarkan dengan sejumlah uang yang dapat diakumulasikan didalam buku tabungan. Dengan adanya inovasi Pemerintah Kota Denpasar, sekarang ini buku tabungan bank sampah yang tadinya tidak saling terintegrasi dengan bank sampah lainnya sekarang sudah terintegrasi dalam satu aplikasi yang dinamakan *Sidarling* yang dapat diakses di *web* dan *playstore*, Aplikasi *Sidarling* ini bisa diunduh di *Google Play*. Warga lalu diminta mengisi form dan registrasi melalui email untuk proses aktivasi<sup>10</sup>. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat menikmati pelayanan publik yang ada di Kota Denpasar dengan hanya menukarkan sampah melalui aplikasi tersebut. Hadirnya

---

<sup>10</sup> Aditya Mardiasuti, 20 Juni 2019, *Mentri Siti Siap Adopsi Aplikasi Bank Sampah 'Sidarling' Pemkot Denpasar*, <https://news.detik.com/berita/d-4593118/menteri-siti-siap-adopsi-aplikasi-bank-sampah-sidarling-pemkot-denpasar>. *Diakses Pada 18 Oktober 2019*

Bank sampah dengan aplikasi *Sidarling* diharapkan mampu untuk menambah minat bagi masyarakat untuk menukarkan sampah yang didapat.

Aplikasi *Sidarling* Merupakan Portal yang berhubungan dengan lingkungan hidup dan kebersihan Kota Denpasar. Si Darling juga telah terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang berhubungan dengan pengelolaan sampah dan yang terkait dengan hal tersebut. Pengelolaan sampah harus menjadi prioritas dan harus didukung oleh pelibatan peran serta masyarakat, baik swasta, pihak akademisi, LSM, sampai masyarakat pada tingkat rumah tangga sebagai sumber penghasil sampah. Memberi kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai bank sampah, memberi kemudahan masyarakat dalam mengumpulkan sampah anorganik yang dimiliki ke bank sampah terdekat dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pengelolaan lingkungan khususnya pengelolaan sampah.

Sejak diluncurkan aplikasi *Sidarling* (Sistem Informasi Sadar dan Peduli Lingkungan) pada 20 Juni 2010 tercatat dari 100 bank sampah, baru 56 bank sampah yang tergabung dalam aplikasi Sistem Informasi Sadar dan Peduli Lingkungan (*Sidarling*). Adapun keanggotaan *Sidarling* hingga kini sebanyak 6.275 orang. Dengan adanya aplikasi tersebut melatih sejak dini untuk memilih sampah yang ada di lingkungan dan juga berdampak pengurangan volume sampah di TPA (Tempat Pembuangan Akhir).<sup>11</sup>

Aplikasi tersebut juga menyediakan penghargaan (*reward*) bagi nasabah yang sudah mencapai point pengumpulan tertentu. Pemberian *reward* didasarkan pada jumlah point yang dimiliki oleh anggota yaitu: *Silver*, untuk pengumpulan

---

<sup>11</sup> Putu Supartika, Sabtu 13 Juli 2019, *6.275 Masyarakat Denpasar Pakai Aplikasi Sidarling, Pemilahan Sampah Rumah Tangga Berbasis NIK*. <https://bali.tribunnews.com/2019/07/13/6275-masyarakat-denpasar-pakai-aplikasi-sidarling-pemilahan-sampah-rumah-tangga-berbasis-nik>. Diakses pada 14 Oktober 2019

point 0-24, dengan layanan yang diperoleh yaitu bus sekolah gratis. *Gold*, untuk mengumpulkan point 25-75 dengan layanan yang diperoleh yaitu bus sekolah gratis, diskon belanja di beberapa toko, prioritas pelayanan (KK,KTP, Perizinan, BPD, Pembayaran air/listrik), pelayanan rumah sakit dan puskesmas. *Platinum*, untuk mengumpulkan point 75 keatas dengan pelayanan yang diperoleh yaitu bus sekolah gratis, diskon belanja di beberapa toko, prioritas pelayanan (KK,KTP,Perizinan,BPD,Pembayaran air/listrik), pelayanan rumah sakit dan puskesmas, serta beasiswa bagi siswa sekolah.<sup>12</sup>

Aplikasi Sistem Sadar dan Peduli Lingkung (Sidarling) yang digagas DLHK Kota Denpasar secara berkelanjutan terus dimaksimalkan. Kali ini, sebagai upaya untuk terus mensosialisasikan serta memperkenalkan aplikasi tersebut kepada masyarakat, digelar Fokus Group Diskusi dengan menghadirkan narasumber yang kompeten di bidangnya.

Upaya pemerintah Kota Denpasar memberikan suatu Inovasi Pengelolaan sampah yang terintegrasi dengan bank sampah tersebut diharapkan mampu untuk menjawab permasalahan lingkungan khususnya persampahan di Kota Denpasar. Dengan aplikasi tersebut memudahkan pengelolaan pemilahan sampah rumah tangga. Oleh karena itu mengingat peneliti adalah mahasiswa Ilmu Pemerintahan maka sangat penting bagi peneliti untuk mengetahui secara utuh dan komprehensif mengenai penerapan inovasi pelayanan bank sampah yang diterapkan oleh pemerintah. Didasarkan pada permasalahan yang diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengangkat judul penelitian yaitu “Inovasi Pelayanan Bank Sampah

---

<sup>12</sup> Darilaut.id, 20 Juni 2019, Sidarling Aplikasi Layanan Bank Sampah dari Denpasar. <https://darilaut.id/berita/sidarling-aplikasi-layanan-bank-sampah-dari-denpasar>, Diakses Pada 20 Oktober 2019



Berbasis Aplikasi Sadar Dan Peduli Lingkungan (*Si Darling*), Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar” .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan permasalahan dalam latar belakang Sampah merupakan permasalahan di Kota Denpasar, terdapat rumusan masalah diantaranya yaitu:

1. Bagaimana inovasi pelayanan bank sampah berbasis aplikasi sadar dan peduli lingkungan (*Si Darling*) Kota Denpasar?
2. Apasaja yang menjadi faktor pendukung dan penghambatan inovasi pelayanan bank sampah berbasis aplikasi sadar dan peduli lingkungan (*Si Darling*) Kota Denpasar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan bank sampah melalui program aplikasi sadar dan peduli lingkungan (*Si Darling*) Kota Denpasar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatan inovasi pelayanan bank sampah melalui program aplikasi sadar dan peduli lingkungan (*Si Darling*) Kota Denpasar.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penggunaan penelitian ini jelas akan memiliki serta akan memberikan sumbangan kepada dunia kelimuwan khususnya Inovasi Pemerintah Daerah maupun kajian terhadap Inovasi Pelayanan Publik. Harapannya penelitian yang dilakukan ini memberikan banyak manfaat kepada semua pihak salah satunya para mahasiswa, dosen atau kalangan akademisi masyarakat serta dinas terkait maupun lembaga pemerintahan lain. Seecara khusus manfaat penelitian yang dilakukan ini setidaknya memberikan dua manfaat yang dapat diambil, baik dari segi teoriti, praktis dan akademis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a) Hasil dari sebuah penelitian yang dilakukan ini secara teoritis menggunakan fokus salah satu kajian mata kuliah prodi Ilmu Pemerintahan bidang “Pelayanan Publik” pemilihan tersebut akan mampu memberikan sumbangsih dan wawasan terhadap kelimuwan di salah satu lokus kajian Pelayanan Publik yaitu Inovasi Pelayanan Bank Sampah Berbasis Aplikasi Sadar Dan Peduli Lingkungan (Si Darling) Kota Denpasar.
- b) Memberikan tambahan wawasan atau pengetahuan bagi peneliti sendiri dan pembaca tentang studi kebijakan, khususnya terkait Inovasi Kebijakan Pelayanan Bank Sampah Berbasis Web Dan Mobile Berupa Aplikasi Sistem Informasi Sadar Dan Peduli Lingkungan (*Sidarling*) Kota Denpasar di Kota Denpasar dengan Studi Kasus di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Denpasar.
- c) Memberikan sumbangan referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang yang dikaitkan dengan Inovasi Pelayanan Bank Sampah Berbasis

Aplikasi Sadar Dan Peduli Lingkungan (Si Darling) dengan Studi Kasus Di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar, dalam melihat sejauh mana inovasi Sidarling mampu memberikan pelayanan pengoptimalan bank sampah Kota Denpasar.

## **2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran bagi upaya pengembangan Ilmu Pemerintahan, yang lebih dikhususkan untuk ilmu yang diperoleh sewaktu masih menempuh kuliah yaitu mata kuliah “Pelayanan Publik”.

- a) Sebagai bahan masukan bagi manfaat juga ditujukan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Denpasar, dan juga Bank Sampah yang terdaftar serta para pengguna aplikasi sistem sadar dan peduli lingkungan (*Sidarling*), sehingga penelitian ini berguna untuk perbaikan atau rekomendasi dalam pengoptimalan Aplikasi *Sidarling* guna membangun inovasi pelayanan bank sampah.
- b) Manfaat yang didapat kepada penulis atau peneliti yakni untuk dapat menerapkan secara langsung ilmu yang didapat sewaktu masih kuliah yaitu mata kuliah “Pelayanan Publik”.

### **1.5 Definisi Konseptual**

Konsep dalam kegunaanya mengacu kepada upaya dalam mengambil konstruk berfikir secara umum atau abstrak, dan kemudian disempurnakan melalui dengan cara menguraikan teori serta memberikan definisi konseptual. Konsep dalam penggunaannya harus didefinisikan secara jelas, dan tepat agar nantinya tidak, terjadi kerancuan berfikir atau kesamaran.

“Definisi yang baik haruslah jelas dan tepat, tidak ada ambiguitas serta spesifik. Sedangkan pengertian dari definisi konseptual itu sendiri adalah definisi yang menggambarkan konsep melalui konsep lain atau pernyataan tentang ide dalam benak peneliti dalam menentukan kata-kata tertentu yang saling berkaitan dengan ide dan konsep lain”.<sup>13</sup> .

Dalam penelitian ini konsep yang digunakan oleh peneliti adalah konsep penelitian kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisa hasil penelitian. Agar dapat memperoleh kejelasan tentang arti dari penelitian ini diperlukan adanya definisi konsep yang memberikan arahan dan ruang lingkup penelitian sehingga mempermudah dalam penelitian dengan memperhatikan judul dari penelitian maka konsep-konsep yang dijabarkan kedalam definisi konsep.

#### 1. Inovasi Pelayanan

Menurut Undang-Undang No. 18 Tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, antara cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produk.<sup>14</sup>

“Inovasi merupakan hasil yang didapat dari buah pemikiran yang dituangkan dalam beberapa wujud atau cara, misalnya, produk baru, jasa baru, pemanfaatan teknologi baru, atau penerapan sistem dan administrasi baru.”<sup>15</sup>

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintah berupaya untuk membuat inovasi-inovasi.

---

<sup>13</sup> Silalahi, Ulber, 2015, Metode Penelitian Sosial Kuantitatif, Bandung: PT Refika Aditama, Hlm. 118

<sup>14</sup> Undang-Undang No. 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penetapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

<sup>15</sup> Marten Prasetyo Junior, 2016, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP Semarang, hlm 6

Inovasi menurut said dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru didalam lingkup instansi.<sup>16</sup>

“Inovasi berarti peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan juga praktik-praktik manajemen yang bersifat tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberikan pengarahannya yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan.”<sup>17</sup>

Inovasi memiliki arti bukan hanya membangun dan memperbaiki namun juga dapat diidentifikasi secara luas, memanfaatkan ide-ide baru dan juga menciptakan produk, proses, dan layanan.<sup>18</sup> Menurut mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu.<sup>19</sup>

Menurut Rogers (1983), menjabarkan lima hal tentang teori inovasi yaitu: Knowledge (Pengetahuan), Persuasion (Persuasi), Decision (Keputusan), Implementation (Pelaksanaan) dan Confirmation (konfirmasi).

- a) Knowledge, dalam tahap terkait dengan informasi inovasi yang harus disebarluaskan ke khalayak umum melalui berbagai macam saluran komunikasi yang ada sehingga khalayak umum dapat mengetahui lebih lanjut tentang kelebihan dari inovasi yang ditampilkan sehingga dapat berfaedah bagi khalayak umum.
- b) Persuasion, dalam tahap ini khalayak umum dapat mengetahui karakteristik inovasi itu sendiri, seperti : kelebihan inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba dan dapat dilihat.
- c) Decision, dalam tahap ini khalayak umum akan menentukan untuk menggunakan inovasi atau menolak inovasi setelah melakukan penilaian terhadap inovasi pada tahap persuasi.
- d) Implementation, dalam tahap dapat dilihat bagaimana proses pelaksanaan inovasi, bagi dari pihak penyedia inovasi maupun dari khalayak umum yang menggunakan inovasi.

---

<sup>16</sup> M. Mas'ud Said, 2007, *Birokrasi di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press, hlm 34

<sup>17</sup> Djamaludin Ancok, 2012, *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*, Jakarta: Erlangga

<sup>18</sup> Susanto, 2010, *60 Management Gems*, Jakarta: Kompas, hlm 158

<sup>19</sup> Yogi Suwarno, 2008, *Inovasi di sektor Publik*, Jakarta: STIALAN PRESS, hlm 16

- e) Confirmation, dalam tahap ini terkait dengan tanggapan khalayak umum tentang inovasi yang sudah diimplementasikan. Tahap ini lebih merujuk pada evaluasi terkait dengan inovasi yg dijalankan.

Setelah menganalisa dan melakukan penjabaran terhadap lima tahap dalam teori inovasi pelayanan menurut Rogers, maka untuk melakukan pembahasan terkait dengan Inovasi *Sidarling* dalam pelayanan Integrasi Bank Sampah terhadap pemerintah Kota Denpasar di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK), kelima tahap inovasi pelayanan Rogers akan digunakan untuk membahas permasalahan penerapan inovasi *Sidarling* secara komprehensif.

## 2. Bank Sampah

Bank sampah adalah organisasi di bidang lingkungan dengan konsep pengumpulan sampah kering dan dipilah serta memiliki manajemen layaknya perbankan. Bank sampah sendiri memiliki pengelolaan berbeda dengan organisasi yang bergerak di bidang lingkungan hidup melalui konsep pengurangan (*reduce*), pemakaian kembali (*reuse*) dan daur ulang (*recycle*).<sup>20</sup>

“Bank sampah merupakan salah satu cara yang dewasa ini lazim digunakan dalam pengelolaan sampah yang berbasis peran serta masyarakat. Bank sampah merupakan suatu sistem pengelolaan sampah kering secara kolektif yang mendorong masyarakat untuk berperan serta aktif di dalamnya.”<sup>21</sup>

Sistem pengelolaan sampah ini akan menampung, memilah, dan menyalurkan sampah bernilai ekonomi pada pasar sehingga masyarakat dapat memperoleh keuntungan ekonomi dengan cara menabung sampah. Semua aspek kegiatan dalam sistem bank sampah dilakukan dari, oleh, dan untuk kepentingan dan keuntungan masyarakat. sistem ini sepertihanya bank konvensional juga

---

<sup>20</sup> Abu Ahmadi. 2015. *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta:Rineka Cipta. Hlm 2

<sup>21</sup> Unilever Indonesia. 2013. *Buku Panduan Sistem Bank Sampah dan 10 Kisah Sukses*. Jakarta: Yayasan Unilever Indonesia. Hal 3

memiliki aspek manajerial yang operasionalnya dilakukan secara langsung oleh masyarakat.

Sebenarnya konsep bank sampah ini hampir sama dengan konsep “3R” akan tetapi pada konsep 3R tersebut lebih menekankan kepada bagaimana cara mengurangi sampah yang dihasilkan dengan sistem daur ulang atau memakai kembali, sedangkan pada konsep bank sampah tersebut lebih menekankan cara pemanfaatan sampah yang tidak bermanfaat agar bisa bermanfaat dan menjadikannya dalam bentuk uang. Jika dibank sampah lainnya sampah yang ditukarkan hanya bisa berupa uang saja sementara jika menggunakan aplikasi sidarling tersebut sampah yang ditukarkan dibank sampah tadi bisa menjadi poin dan dapat ditukarkan dengan pelayanan publik yang ada di kota Denpasar tergantung dengan berapa poin yang dipatkan dari penukaran sampah tersebut.

### 3. Aplikasi Sistem Informasi Sadar Dan Peduli Lingkungan (*Si Darling*) Kota Denpasar

Sistem Sadar dan Peduli Lingkungan (Sidarling) adalah aplikasi berbasis web dan mobile yang bertujuan untuk mendukung kegiatan operasional Bank Sampah di Kota Denpasar. Sidarling mengintegrasikan pengelolaan Bank Sampah secara nasional dan didukung aplikasi mobile. Integrasi yang dilakukan Sidarling tak hanya dalam bentuk database, namun juga dukungan kelembagaan, serta manajemen bank sampah. Setiap pendiri bank sampah dapat mendaftarkan bank sampahnya, mendapatkan pelatihan, dukungan, serta berkontribusi dan mendapatkan manfaat dari setiap pengembangan dan inovasi yang dilakukan oleh Sidarling khususnya melalui aplikasi yang dapat diakses melalui *web browser* dan *mobile application*.

## **1.6 Definisi Operasional**

1. Inovasi Pelayanan Bank Sampah melalui program Aplikasi Sistem Sadar dan Peduli Lingkungan (SiDarling)
  - a. Perencanaan Inovasi Pelayanan Bank Sampah Berbasis Aplikasi Sistem Sadar dan Peduli Lingkungan (SiDarling)
  - b. Uji Coba Aplikasi Sistem Sadar dan Peduli Lingkungan (SiDarling) Kota Denpasar
  - c. Sosialisasi Aplikasi Sistem Sadar dan Peduli Lingkungan (SiDarling) Kota Denpasar
  - d. Penerapan Teknologi Aplikasi Sistem Sadar dan Peduli Lingkungan (SiDarling) Kota Denpasar
  - e. Kerjasama Pemberi Penghargaan Pengguna Aplikasi Sadar dan Peduli Lingkungan Hidup Kota Denpasar
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Pelayanan Pengelolaan Bank Sampah Berbasis Aplikasi Sistem Sadar dan Peduli Lingkungan
  - a. Faktor Pendukung
    1. Sistem Aplikasi Yang Fleksibel
  - b. Faktor Penghambat
    1. Pengetahuan Yang Minim Mengenai Aplikasi
    2. Sosialisasi Yang Belum Optimal

## **1.7 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu teknik atau cara mencari, memperoleh dan juga mengumpulkan data atau mencari data, baik berupa data primer ataupun data sekunder yang mana data tersebut dapat digunakan untuk keperluan menyusun



suatu karya ilmiah serta kemudian menganalisa yang mana hal tersebut berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti agar mendapatkan suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.<sup>22</sup>

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sulistyono-Basuki mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai berikut:

“Prosedur penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif ini berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti yang kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka-angka.”<sup>23</sup>

Adapun mengenai uraian yang lebih lanjut dalam metode penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah Deskriptif-kualitatif, dengan demikian artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari uraian berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang yang diamati tersebut. didalam penelitian ini peneliti akan menggambarkan tentang penerapan aplikasi Sistem Informasi Sadar dan Peduli Lingkungan (*Sidarling*), manfaat dan kendala serta strategi didalam penerapan program *Sidarling* yang inovatif guna untuk mengintegrasikan Bank Sampah, masyarakat dengan Pemerintah Kota Denpasar serta Masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Peneliti mengambil studi di Dinas Lingkungan Hidup Kota Denpasar sebagai Inovator terbentuknya aplikasi terintegrasi yang menghubungkan pemerintah, masyarakat dan juga Bank Sampah.

---

<sup>22</sup> Sugiono.2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta. Hal 2

<sup>23</sup> Sulistyono Basuki. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku. Hal:78

## 2. Subjek Penelitian

Adapun didalam menentukan narasumber ataupun informan dalam subjek penelitian ini, peneliti memakai teknik *purposive sampling*, dimana sampel yang akan diperoleh merupakan orang-orang yang kapasitas dalam memberikan data mengenai masalah yang diangkat atau dikaji dalam penelitian ini, adapun subjek yang akan menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kepala Bidang Bidang Pengelolaan sampah dan Limbah B3
  1. Untuk mengetahui sejauh mana inovasi *sidarling* dapat mengurangi sampah
  2. Sejauh mana aplikasi tersebut memeberikan kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya memilah sampah
  3. Kendala apasaja didalam implementasi *Sidarling*
- b. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar
  1. Proses kerja Aplikasi *Sidarling* didalam pengelolaan *reward* pengguna.
- c. Asosiasi Bank Sampah yang tergabung didalam *Sidarling*, untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini membantu didalam pengelolaan Bank Sampah.
- d. Masyarakat Kota Denpasar khususnya yang sudah menggunakan aplikasi *Sidarling* dan merasakan manfaat dari adanya aplikasi *Sidarling*

## 3. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memilih Dinas Lingkungan Hidup dn Kebersihan Kota Denpasar yang berada di Jl. Majapahit No. 06, Dau Puri Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80231. Pemilihan ini sengaja dilakukan dengan maksud menemukan sebuah objek yang relevan dengan tujuan penelitian.

Pilihan terhadap Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar berdasarkan pada pertimbangan sebagai berikut:

- a. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar yang merupakan implementator dari aplikasi Sistem Informasi Sadar dan Peduli Lingkungan (*Sidarling*).

#### **4. Sumber data**

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Data Primer

Sesuai dengan fokus penelitian data primer di peroleh dari hasil observasi di lokasi penelitian dan hasil wawancara dengan informan yang dapat digunakan sebagai bukti konkrit. Melakukan wawancara langsung kepada narasumber, dan observasi saat melakukan kegiatan turun lapang, yang pertama di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar. Observasi yang kedua dilakukan di Bank Sampah yang menggunakan aplikasi *Sidarling* dan juga masyarakat yang menggunakan aplikasi *Sidarling* Kota Denpasar.

- b. Data Sekunder

Data ini diperoleh secara tidak langsung yang diperoleh peneliti, yang didalamnya dapat melalui buku terkait Inovasi Pemerintahan, melalui kutipan penggalan-penggalan terkait inovasi pemerintah dibidang pengelolaan sampah, dan juga jurnal mengenai Inovasi Pemerintah didalam penanggulangan sampah. Serta peraturan terkait permasalahan inovasi pengelolaan sampah, Dokumen pengguna aplikasi *Sidarling* Kota Denpasar.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah :

### a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung dilapangan dalam upaya memahami apa yang diketahui oleh subjek penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam penelitian dengan tujuan mendapatkan data. Observasi juga dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data atau keterangan yang dilakukan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ditempat yang akan diselidiki.<sup>24</sup>

Observasi dilakukan secara langsung di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar yang diharapkan bisa memberikan gambaran secara langsung mengenai efektifitas Inovasi Pengelolaan Bank Sampah yang terintegrasi dengan Pemerintah Kota Denpasar. Mulai dari tahap awal berdirinya Inovasi Pengelolaan Bank Sampah yang terintegrasi dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah Kota Denpasar terhadap pengguna Aplikasi *Sidarling*. Selain itu observasi juga perlu peneliti lakukan langsung terhadap masyarakat yang telah mendapatkan dan menggunakan Aplikasi *Sidarling*. Sehingga nanti peneliti akan mengetahui bagaimana proses implementasi Program Inovasi Pengelolaan Bank Sampah terintegrasi, kendala, dampak yang dirasakan hingga strategi pemerintah

---

<sup>24</sup> Suharsimi Arikunto, 2016 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm 124

dalam peningkatan Inovasi Pengelolaan Bank Sampah terintegrasi dengan aplikasi *Sidarling*.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.<sup>25</sup> Peneliti akan melakukan wawancara kepada subyek penelitian, agar memperoleh data terkait Inovasi Pengelolaan Bank Sampah Berbasis Aplikasi yaitu Sistem Informasi Sadar dan Peduli Lingkungan (*Sidarling*) Kota Denpasar, yang nantinya akan diolah serta bertujuan untuk menemukan hubungan antara beberapa fenomena yang terjadi sehingga nantinya akan didapatkan kesimpulan dalam penelitian ini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian<sup>26</sup>. Dalam penelitian ini dokumentasi berasal dari dokumen-dokumen atau data terkait implementasi *Sidarling* yang didapat selama proses penelitian, buku catatan lapang peneliti, gambar atau foto saat turun lapang yang sekiranya mendukung data penelitian.

---

<sup>25</sup> Hasan, M. Iqbal., *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Bogor, 2002. Hal : 85.

<sup>26</sup> Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press. Hal : 72

## 6. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Dalam teknik analisis kualitatif data yang diperoleh tidak dianalisis menggunakan model statistik dan model matematika. Proses analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman dimana proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu melalui proses Reduksi data, Penyajian data, serta penarikan kesimpulan.<sup>27</sup>

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses untuk mernagkum, memilah, dan memfokuskan data yang telah diperoleh penulis. biasanya didalam proses ini dolakukan penarikan rangkuman sebagai inti dari penelitian penelitian yang berguna untuk mempertajam analisis serta pengkategorian terhadap data dilapangan dengan data penelitian. Yang kemudian peneliti mendapatkan gambaran secara spesifik dan mempermudah didalam penelitian untuk tetap berada pada data yang sesuai mengenai aplikasi pengelolaan bank sampah terintegrasi dengan pemerintah melalui aplikasi *Sistem Informasi Sadar dan Peduli Lingkungan*.

### b. Display Data/ Penyajian Data

Penyajian data yang merupakan hasil dari mereduksi data yang didapatkan kemudian ditambihkan dalam bentuk naratif, bagan dan tabel hingga diagram alur. Dalam hal ini penyajian data termaksud salah satu tolak ukur tercapainya analisis data valid. Sehingga penelitian ini lebih mudah dalam mendeskripsikan data yang diperoleh mengenai Inovasi Pengelolaan Bank Sampah berbasis Aplikasi *Sidarling* yang terintegrasi dengan pemerintah Kota Denpasar.

---

<sup>27</sup> Miles, Matthew B dan Huberman, A Michel, *Analisis data Kualitatif*, Jakarta Universitas Indonesia Press, 1992, Hal. 16

c. Menarik Kesimpulan

Pada tahap ini penarikn kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan verifikasi terhadap hasil penelitian. Sehingga peneliti akan memperoleh kesimpulan dengan mencocokkan data dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada saat penelitian berlangsung.



## 1.8 Kerangka Berf





