

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

Agus Tina, Sri Juni Woro Astuti

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

agustinadamaskus2@gmail.com¹, srijuniworoastuti@uwp.ac.id²

Abstrak

Agus Tina, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra, Surabaya, Agustus 2021, Efektivitas Inovasi Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik, Pembimbing Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com. Seiring bertambahnya kebutuhan masyarakat maka, pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus mengalami perbaikan. Pelayanan publik berbasis teknologi mulai diterapkan di Indonesia, salah satunya yaitu Pemerintah Kabupaten Gresik khususnya dalam hal pelayanan limbah cair domestik. Pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik meluncurkan inovasi Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) yang dikelola oleh UPT PLCD (Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Domestik). Go-Ploong adalah salah satu *tools* atau alat untuk mengendalikan pencemaran lingkungan di Kabupaten Gresik dengan cara mempercepat penanganan pengendalian pencemaran air dan tanah lalu diolah di IPLT sehingga tercipta sanitasi aman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Efektivitas Inovasi 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 Go-Ploong di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dalam pelaksanaannya telah memenuhi kriteria efektivitas inovasi. Pada kriteria memberikan perbaikan pelayanan publik yaitu Go-Ploong dianggap sebagai *pioneer* sarana pengangkut limbah cair domestik berbasis daring di Indonesia. Kriteria memberikan manfaat bagi masyarakat yaitu memberikan kemudahan dengan fasilitas online dan data pengguna jasa terfasilitasi. Kriteria dapat direplikasi yaitu penyelenggara pelayanan publik kota lain yang mempelajari dan mengadopsi pelaksanaan Go-Ploong. Kriteria berkelanjutan yaitu Go-Ploong layak menjadi inovasi berkelanjutan karena mendapat dukungan program serta anggaran.

Kata kunci : Efektivitas, Inovasi, Go-Ploong

Abstract

Agus Tina, Faculty of Social and Political Sciences, Wijaya Putra University, Surabaya, August 2021, Effectiveness of Go-Ploong Innovation (Go-Service for Gresik Domestic Liquid Waste) at the Gresik Regency Public Works and Spatial Planning Office, Advisor Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com. As the needs of the community increase, the services provided by the government to the community continue to improve. Technology-based public services are starting to be implemented in Indonesia, one of which is the Gresik Regency Government, especially in terms of domestic wastewater services. The Gresik Regency Government through the Gresik Regency Public Works and Spatial Planning Office launched the Go-Ploong innovation (Go-Service for Gresik Domestic Liquid Waste) which is managed by UPT PLCD (Domestic Liquid Waste Management Technical Implementation Unit). Go-Ploong is one of the tools or tools to control environmental pollution in Gresik Regency by accelerating the handling of water and soil pollution control and then processing it at the IPLT so as to create safe sanitation. The purpose of this study was to describe the Effectiveness of Go-Ploong Innovation at the Gresik Regency Public Works and Spatial Planning Office. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques, namely through online interviews, literature studies, and documentation. The results of this study indicate that the Go-Ploong innovation at the Gresik Regency Public Works and Spatial Planning Office has met the criteria for innovation effectiveness. On the criteria for providing improved public services, Go-Ploong is considered a pioneer of online-based domestic liquid waste transportation facilities in Indonesia. The criteria for providing benefits to the community are providing convenience with online facilities and facilitated service user data. The criteria can be replicated, namely other city public service providers who study and adopt the implementation of Go-Ploong. The sustainability criteria, namely Go-Ploong deserves to be a sustainable innovation because it gets program and budget support.

Keywords: Effectiveness, Innovation, Go-Ploong

Pendahuluan

Lingkungan adalah salah satu hal yang paling utama bagi manusia, lingkungan juga mempengaruhi banyak hal terutama aktivitas kita sehari-hari. Apalagi di era pandemi covid-19 ini, kita diharuskan menjaga kesehatan dan kebersihan lingkungan. Namun, pentingnya kesehatan lingkungan kadang kala kurang dipahami oleh sebagian masyarakat, terutama masyarakat awam, masyarakat di daerah terpencil dan tertinggal. Disinilah dibutuhkan peran pemerintah untuk mensosialisasikan dan meningkatkan pelayanan publik khususnya dalam bidang kesehatan lingkungan, salah satunya dapat dilakukan dengan menerapkan sanitasi yang aman bagi masyarakat dan memperbanyak jumlah Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) Komunal beserta wilayah pelayanannya. Kegunaannya sederhana, yakni selain mengatasi limbah domestik cair juga menyediakan fasilitas sanitasi untuk masyarakat supaya mereka berhenti buang air sembarangan di tempat terbuka.

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 2 macam limbah yakni black water/tinja dan air dapur cuci. Air limbah tersebut berasal dari pemukiman, niaga, sosial, serta industri. Klasifikasi air limbah yang tidak bercampur dengan unsur lain bersumber dari kepentingan manusia sehari-hari tanpa kegiatan industri ialah air limbah domestik. Nesia dalam Wulandari (2014). Limbah domestik juga mempengaruhi terhadap lingkungan yakni kualitas air sehingga terjadi pencemaran. Nesia dalam Hasibuan (2016). Hal ini juga sejalan dengan Nesia dalam 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.

Pemerintah Daerah di Indonesia yang menggerakkan sanitasi berbasis teknologi informasi salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Gresik khususnya pelayanan limbah cair domestik. Hal ini juga dilandasi karena Kabupaten Gresik juga memiliki berbagai bidang industri besar seperti: PT Petrokimia Gresik, PT Semen Gresik, PT Maspion, serta sentra industri kecil lainnya yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten/Kota di Jawa Timur. Berikut data kependudukan di Kabupaten Gresik:



Gambar 1

Jumlah penduduk, luas wilayah, dan jumlah administrasi pemerintahan Kab. Gresik
Sumber: BPS 2019

Banyaknya industri berskala besar, jumlah penduduk yang cukup padat, dan laju urbanisasi yang tinggi tentu saja akan menimbulkan pencemaran lingkungan akibat dari sanitasi yang kurang diperhatikan. Program inovasi Pemkab Gresik yang juga akan dipakai sebagai percontohan Nasional adalah pengelolaan IPAL (Instalasi Pengolahan Air Limbah). Inovasi unggulannya diberi nama “Go-Ploong” yaitu Aplikasi Layanan Limbah Domestik Masyarakat Online Berbasis Android yang diluncurkan oleh Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Domestik (UPT PLCD) di bawah naungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik untuk melayani limbah domestik masyarakat setempat, salah satunya sedot tinja. Aplikasi dapat diunduh melalui play store Android jadi, masyarakat yang memiliki permasalahan dengan jamban dapat langsung menghubungi petugas UPT yang bersedia memberikan pelayanan dengan biaya relatif murah. Hal inilah yang juga membuat UPT PLCD sering menjadi tujuan studi banding guna menambah pengetahuan mengenai manajemen pelanggan dan pengelolaan IPAL Komunal dari seluruh Indonesia.

Kesungguhan Pemerintah Kabupaten Gresik dalam pengelolaan limbah domestik rupanya berbuah manis, hal ini dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang

telah diraih, antara lain Top 25 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2017. Kemudian Peringkat 1 Karya terpilih Entrepreneur TIK 2019 untuk Kategori Public Sector di program idenTIK Kementerian Kominfo. Program pengelolaan IPAL Komunal Pemkab Gresik ini digunakan untuk percontohan bagi Kabupaten/Kota se-Indonesia saat Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) City Sanitation Summit (CSS) di Banjarmasin Kalimantan Selatan pada September 2019. Inovasi Pemerintah Kabupaten Gresik lainnya adalah JADI SAYANG (Jamban dan IPAL Sehat Masyarakat Senang) yang juga merupakan inovasi perubahan perilaku menuju sanitasi aman. Sampai saat ini Pemerintah Kabupaten Gresik sudah membangun kurang lebih 133 IPAL. Go-Ploong sendiri diluncurkan pada tahun 2017 dan hingga saat ini terus melakukan pembaharuan agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik untuk masyarakat Kabupaten Gresik.

Metode

Penelitian kualitatif menurut Adelia dalam Moleong (2011:6) menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan fenomena di lingkungan sekitar dengan menilai perilaku, persepsi, tindakan, dan memanfaatkan sebagai metode deskriptif. Metode yang digunakan adalah deskriptif. Merupakan jenis metode penelitian yang menggambarkan suatu objek dan subjek yang sedang diteliti dengan apa adanya tanpa melakukan rekayasa. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Inovasi Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) Di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik yang merupakan instansi pemerintah yang mengeluarkan program inovasi Go-Ploong dengan harapan dapat mewujudkan sanitasi aman melalui pengelolaan limbah cair domestik yang baik. Fokus penelitian ini terletak pada efektivitas inovasi aplikasi GO-PLOONG dalam upaya mewujudkan sanitasi aman dan pengelolaan limbah cair domestik yang baik di Kabupaten Gresik. Dimensi dalam menilai inovasi aplikasi GO-PLOONG dalam penelitian ini mengacu pada Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015). Inovasi memiliki beberapa kriteria yaitu:

Kebaruan memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan pernah dilakukan. Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan ini memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan. Perubahan ini tentunya ke perubahan yang lebih baik. Perubahan yang lebih baik menjadi syarat utama adanya sebuah inovasi. Oleh karena itu, perubahan ini tentunya harus memberikan kemanfaatan. Sebuah kemanfaatan merupakan output yang memiliki nilai lebih bagi orang lain. Inovasi harus memiliki nilai lebih atau nilai tambah bagi orang lain. Nilai lebih ini apabila di organisasi sektor publik maka, outputnya adalah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik. Inovasi yang telah diinisiasi sebagai sebuah perubahan diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Inovasi yang berjalan diharapkan dapat berlaku berkesinambungan. Artinya inovasi yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik. Perlu keberlanjutan mengenai jalannya inovasi tersebut. Hal ini menjadi sebuah hal yang penting dikarenakan keberlanjutan inovasi salah satunya yakni tidak tergantung pada satu orang/inisiator saja. Inovasi yang berjalan harus bisa dipahami serta dipraktikkan oleh seluruh anggota organisasi. Ini bertujuan agar inovasi yang berjalan bisa melahirkan inovasi yang baru. Inovasi yang berhasil merupakan sebuah inovasi yang dapat di replikasikan. Replikasi merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain sebagian atau keseluruhan sebuah produk atau sistem. Inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem di luar dirinya (tidak terbentur, melanggar sistem yang ada) yaitu harmonis/sesuai kebijakan, kesepakatan/perjanjian domestik dan luar negeri baik privat dan civil society serta antar Negara pada tingkat lokal, nasional, regional dan global.

Data merupakan suatu yang didapatkan melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang menggambarkan sesuatu. Berdasarkan sifatnya data ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah berupa kata-kata dalam bentuk tulisan yang dicermati oleh peneliti, penelitian ini akan dikatakan valid apabila jelas sumber datanya. Sumber data dapat dilakukan melalui beberapa cara yakni: Sumber data primer adalah sumber data utama yang dipakai untuk memperoleh berbagai data dan informasi yang berkaitan dengan fokus yang dikaji. Hal ini dilakukan

melalui metode observasi dan wawancara langsung terhadap informan pada penelitian ini yang berjumlah 4 orang yaitu Pak Iwan selaku kepala Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Domestik dan Pak Effendi selaku Koordinator IPLT yang bekerja di bawah naungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik, serta Pak Nursiyo dan Bu safiah selaku pengguna jasa Go-Ploong. Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung yang digunakan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Data sekunder ini didapatkan melalui jurnal, berita, dan referensi lain.

Jika dilihat dari cara memperoleh informasi maka, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi: Merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengamati manusia dan lingkungannya. Dapat saya simpulkan bahwa observasi yaitu aktivitas peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Go-Ploong. Merupakan serangkaian pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan sebagai sesi tanya jawab yang dicatat guna memperoleh hasil dari penelitian dan untuk melengkapi data penelitian. Informan pada penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu Pak Iwan selaku kepala Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Domestik dan Pak Effendi selaku Koordinator IPLT yang bekerja di bawah naungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik, serta Pak Nursiyo dan Bu safiah selaku pengguna jasa Go-Ploong. Merupakan kumpulan informasi atau bukti setelah melakukan pengamatan dan wawancara, dokumentasi ini berupa foto dan catatan.

Pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan ini merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Nimas dalam Idrus (2009:148). Reduksi data ialah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data

dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Setelah melalui tahapan reduksi data, langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Dalam langkah ini, data akan mudah dipahami jika penyusunan data tersebut disajikan secara terencana dan tersusun. Seperti dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan cara membuat table, grafik, dan sejenisnya. Pada tahap ketiga, terdapat penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Nimas dalam Idrus (2009:151). Pada pelaksanaan penelitian untuk bisa mendapatkan kesimpulan yang benar atau valid. Tidak semua hasil penelitian menyajikan data yang paling akurat dalam penelitiannya, maka dari itu tingkat dari kepercayaan sebuah data harus sesuai dengan data yang ada. Pada pelaksanaan penelitian untuk bisa mendapatkan kesimpulan yang benar atau valid. Dan peneliti perlu harus melihat terlebih dahulu tingkat keaslian data dan melakukan pengecekan data melalui pengujian keabsahan data.

Uji validasi internal dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut: Triangulasi sendiri dalam penelitian kualitatif ialah pengecekan data dari sumber, teknik, dan waktu. Menurut Nimas dalam Sugiyono (2014:32) ada 3 macam triangulasi yakni: Triangulasi Sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi Teknik, dalam penelitian ini melakukan cara dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Apabila hasilnya ternyata berbeda maka peneliti melakukan konfirmasi pada sumber data untuk memperoleh data yang valid. Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan secara berulang untuk menemukan kepastian data yang benar.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Go-Ploong keseluruhan sudah berjalan dengan baik serta telah mencukupi 4 dimensi efektivitas inovasi yakni kriteria memberikan perbaikan pelayanan publik, kriteria memberikan manfaat bagi masyarakat, kriteria dapat

direplikasi, dan kriteria berkelanjutan. **Kriteria memberikan perbaikan pelayanan publik** pada inovasi Go-Ploong yaitu menjadi pioneer sarana pengangkut limbah cair domestik online di Indonesia yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa webbase dan aplikasi android berbasis manajemen pelanggan. Go-Ploong dianggap mampu memberikan perbaikan pelayanan publik dengan nilai kebaruan berupa desain pelaksanaan yang unik terkait dengan pelayanan limbah cair domestik di Kabupaten Gresik. Tujuannya adalah meningkatkan derajat kesehatan dan taraf hidup dengan sanitasi aman. **Kriteria memberikan manfaat bagi masyarakat** dapat dilihat dari kegunaan inovasi Go-Ploong ini yang mampu memberikan kemudahan dengan fasilitas online. Masyarakat tidak perlu khawatir apabila terdapat tangki septik yang mampet atau tidak kedap, tentu membutuhkan jasa penyedotan limbah cair domestik maka, dengan hanya memanfaatkan gadget dapat langsung memesan pada aplikasi Go-Ploong. Unit pelayanannya pun tidak hanya rumah tangga tetapi juga sektor sosial dan niaga. Kemudian **kriteria dapat direplikasi** yaitu inovasi Go-Ploong telah menjadi pelopor yang dianggap sebagai pemberi contoh dalam sarana pengangkut limbah cair domestik online berbasis manajemen pelanggan untuk memberikan pelayanan prima. Hal ini dibuktikan dengan adanya salah satu penyelenggara pelayanan publik yakni kota Sidoarjo dan Tasikmalaya yang mengadopsi berbagai upaya yang menjadikan Go-Ploong mampu memberikan gagasan baru dengan pelayanan yang baik. Lalu **kriteria berkelanjutan** yakni adanya respon yang baik dari masyarakat Kabupaten Gresik untuk terus mengembangkan pelayanan ini dan dukungan anggaran APBD Kabupaten Gresik serta dukungan program lainnya. Meskipun masih terdapat kendala diantaranya kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya Go-Ploong terutama masyarakat yang jauh dari pusat kota.

Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa inovasi Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik sebagai salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Gresik guna pengendalian pencemaran lingkungan yakni untuk mempermudah penanganan

pengendalian pencemaran air dan tanah telah sesuai dengan kriteria inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi Go-Ploong sudah berjalan dengan baik serta telah mencukupi 4 kriteria efektivitas inovasi yakni kriteria memberikan perbaikan pelayanan publik, kriteria memberikan manfaat bagi masyarakat, kriteria dapat direplikasi, dan kriteria berkelanjutan.

Kriteria memberikan perbaikan pelayanan publik pada inovasi Go-Ploong yaitu menjadi pioneer sarana pengangkut limbah cair domestik online di Indonesia yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa webbase dan aplikasi android berbasis manajemen pelanggan. Go-Ploong dianggap mampu memberikan perbaikan pelayanan publik dengan nilai kebaruan berupa desain pelaksanaan yang unik terkait dengan pelayanan limbah cair domestik di Kabupaten Gresik. Tujuannya adalah meningkatkan derajat kesehatan dan taraf hidup dengan sanitasi aman. **Kriteria memberikan manfaat bagi masyarakat** dapat dilihat dari kegunaan inovasi Go-Ploong ini yang mampu memberikan kemudahan dengan fasilitas online. Masyarakat tidak perlu khawatir apabila terdapat tangki septik yang mampet atau tidak kedap, tentu membutuhkan jasa penyedotan limbah cair domestik maka, dengan hanya memanfaatkan gadget dapat langsung memesan pada aplikasi Go-Ploong. Unit pelayanannya pun tidak hanya rumah tangga tetapi juga sektor sosial dan niaga. Kemudian **kriteria dapat direplikasi** yaitu inovasi Go-Ploong telah menjadi pelopor yang dianggap sebagai pemberi contoh dalam sarana pengangkut limbah cair domestik online berbasis manajemen pelanggan untuk memberikan pelayanan prima. Hal ini dibuktikan dengan adanya salah satu penyelenggara pelayanan publik yakni kota Sidoarjo dan Tasikmalaya yang mengadopsi berbagai upaya yang menjadikan Go-Ploong mampu memberikan gagasan baru dengan pelayanan yang baik.

Lalu **kriteria berkelanjutan** yakni adanya respon yang baik dari masyarakat Kabupaten Gresik untuk terus mengembangkan pelayanan ini dan dukungan anggaran APBD Kabupaten Gresik serta dukungan program lainnya. Meskipun masih terdapat

kendala diantaranya kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya Go-Ploong terutama masyarakat yang jauh dari pusat kota.

Daftar Pustaka

- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gaya Media
- Muluk, Khairul M.R. (2008) *Knowledge Management:Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang, Bayumedia Publishing.
- Steers, Richard M. (1980) *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Idrus, Muhammad (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa*. *CosmoGov*, 5(2), 190–203.
- Prasetya, A. Y. (2020). *Strategi Peningkatan Pelayanan Pembayaran Surat Izin Mengemudi Melalui Program Cashless Payment System (CPS) di Kantor Satlantas Polres Gresik*. *Publika*, 8(4), 1– 10.
- Pratama, A. B. (2019). *The landscape of public service innovation in Indonesia*. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP, AMP, YKPN.
- Marlina . (2017). *Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Siak*. *Jom Fisip*, 4 (2), 1-16.
- Mua'wanah,R. (2014). *Korelasi Integritas Karyawan dengan Efektivitas Organisasi pada Bina Avia Persada*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Budiani, Ni Wayan. (2007) *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti”* Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar”, 21 Juni 2020

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi -diandesa.org, “Memajukan Sanitasi Propinsi Jawa Timur Melalui Sarana Ipal Komunal yang Efektif”, 20 November 2020,

<<https://www.diandesa.org/daily-blog-project-news/memajukan-sanitasi-propinsi-jawa-timur-melalui-sarana-ipal-komunal-yang-efektif/>> [diakses pada 20 November 2020]

-jatimnet.com, “Aplikasi Go-Ploong Pemda Gresik akan Diperkenalkan di Tingkat Asia”, 1 Desember 2020,

<<https://jatimnet.com/aplikasi-go-ploong-pemda-gresik-akan-diperkenalkan-di-tingkat-asia>> [diakses pada 1 Desember 2020]

-gresikkab.go.id, “Program Ipal Komunal Pemkab Gresik dijadikan Percontohan Nasional”, 13 Desember 2020,

<<https://gresikkab.go.id/program-ipal-komunal-pemkab-gresik-dijadikan-percontohan-nasional/>> [diakses pada 13 Desember 2020]

-memontum.com, “Pemkab Gresik Luncurkan Aplikasi Go-ploong untuk Sedot Tinja”, 2 Januari 2021,

<<https://memontum.com/5633-pemkab-gresik-luncurkan-aplikasi-go-ploong-untuk-sedot-tinja>> [diakses pada 2 Januari 2021]

-dputr.gresikkab.go.id, “Aplikasi Go-Ploong”, 1 Februari 2021,

<<https://dputr.gresikkab.go.id/aplikasi/go-ploong>> [diakses pada 1 Februari 2021]

Referensi menggunakan Mendeley (12pt, single).