

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PENGADUAN LINGKUNGAN (SIPEDULI) DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PALEMBANG

Derianti Alyah

Administrasi Publik, STIA Satya Negara Palembang

email: Deriantialyah8@gmail.com

Derianti Alyah, 2025, Efektivitas Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (Sipeduli) Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang, Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang, Pembimbing Utama (I) M. Sattarudin, S.Sos., M.Si dan pembimbing pendamping (II) Saiton, S.Sos., M.Si.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan lingkungan hidup. Salah satu bentuk inovasi dalam bidang ini adalah pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SIPEDULI) yang bertujuan untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan lingkungan. Kesadaran masyarakat terhadap lingkungan merupakan faktor penting dalam menjaga keseimbangan ekosistem dan keberlanjutan sumber daya alam. Dengan adanya SIPEDULI, masyarakat dapat lebih mudah melaporkan permasalahan lingkungan seperti pencemaran air, udara, dan sampah yang tidak terkelola dengan baik. Hal ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap lingkungan sekitar mereka.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Analisa data dilakukan dengan cara teknik Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Berdasarkan penelitian Efektivitas Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (Sipeduli) Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat sistem ini telah berjalan efektif pada indikator Kesesuaian, Produktivitas, dan Adaptabilitas. Aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mendorong peningkatan partisipasi, dan didukung oleh kesiapan institusi serta kemampuan adaptasi masyarakat terhadap teknologi. Namun, pada aspek Kesadaran masyarakat, hanya indikator Pemahaman dan Sikap yang menunjukkan capaian positif, terutama pada kelompok yang telah terpapar informasi dan menggunakan aplikasi secara langsung. Sementara itu, indikator Pengetahuan masih belum merata akibat terbatasnya sosialisasi, yang berdampak pada belum terbentuknya Pola Perilaku aktif di sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perlu upaya lanjutan dalam memperluas sosialisasi agar seluruh dimensi kesadaran dapat terpenuhi secara menyeluruh dan mendukung efektivitas SIPEDULI secara berkelanjutan

Kata Kunci : Sipeduli, Kesadaran

I. PENDAHULUAN

Dalam hal ini, Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH) di pasal 62 berbunyi pemerintah dan pemerintah daerah mengembangkan system informasi lingkungan hidup untuk mendukung pelaksanaan dan

pengembangan kebijakan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sehingga dengan perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan lingkungan hidup. Salah satu bentuk inovasi dalam bidang ini adalah pengembangan Sistem Informasi

Pengaduan Lingkungan (SIPEDULI) yang bertujuan untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan lingkungan. Menurut Laudon (2018: 35), sistem informasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan data serta pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pemanfaatan SIPEDULI di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap isu lingkungan.

Kesadaran masyarakat terhadap lingkungan merupakan faktor penting dalam menjaga keseimbangan ekosistem dan keberlanjutan sumber daya alam. Menurut Kotler dalam bukunya "Marketing for Nonprofit Organizations" (2012: 89), perubahan perilaku masyarakat dapat dipengaruhi oleh kemudahan akses informasi serta keterlibatan aktif dalam suatu sistem. Dengan adanya SIPEDULI, masyarakat dapat lebih mudah melaporkan permasalahan lingkungan seperti pencemaran air, udara, dan sampah yang tidak terkelola dengan baik. Hal ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap lingkungan sekitar mereka.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan lingkungan memerlukan sistem yang efektif untuk menampung serta menindaklanjuti laporan masyarakat. Berdasarkan penelitian O'Brien dalam "Introduction to Information Systems" (2017: 112), sistem informasi yang baik harus memiliki fitur yang responsif, mudah digunakan, serta mampu memberikan umpan balik secara real-time. SIPEDULI sebagai platform pengaduan lingkungan dirancang untuk memenuhi kriteria tersebut, sehingga dapat berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi publik dalam perlindungan lingkungan. Berikut tampilan dari website sipeduli Palembang.

Gambar 1
Dashboard Website SiPeduli



Namun, efektivitas SIPEDULI dalam meningkatkan kesadaran masyarakat masih perlu dikaji lebih lanjut. Banyak faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem ini, seperti tingkat literasi digital masyarakat, kecepatan respons pemerintah, serta kemudahan akses terhadap platform tersebut. Menurut Davis dalam "User Acceptance of Information Technology" (1989: 320), penerimaan pengguna terhadap teknologi sangat bergantung pada persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Jika SIPEDULI tidak memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, maka partisipasi mereka dalam melaporkan permasalahan lingkungan juga akan rendah.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Turban dalam "Information Technology for Management" (2020: 198), pengembangan sistem informasi harus berorientasi pada kebutuhan pengguna agar dapat memberikan dampak yang maksimal. SiPeduli (Sistem pengaduan Lingkungan Kota Palembang) menerapkan sistem informasi berbasis elektronik dimana diatur dalam Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palembang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang yang mengatur dalam pasal 1 ayat 6 yang berbunyi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang, yang selanjutnya disebut SPBE Pemerintah Kota adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE Pemerintah Kota Palembang. Sehingga

untuk menunjang efektivitas dinas lingkungan hidup kota Palembang, diterapkannya website SiPeduli.

Berdasarkan Observasi awal, fenomena penelitian ini yaitu peneliti mewawancarai masyarakat kota Palembang secara langsung dimana masyarakat masih kurang mengetahui adanya SIPEDULI dari dinas kebersihan kota Palembang sehingga masyarakat tidak mengerti cara melapor melalui aplikasi tersebut. Lalu terlihat pada Laman web SIPEDULI, sering mengalami gangguan dan tidak terlihat adanya perkembangan laporan dari masyarakat Sehingga penulis membuat Observasi awal sebagai berikut:

1. Belum optimalnya sosialisasi SIPEDULI
2. Terlihat masih banyak masyarakat yang membuang sampah sembarangan
3. SIPEDULI tidak memiliki aturan yang mewajibkan masyarakat untuk melapor setiap adanya permasalahan lingkungan dan kebersihan di kota Palembang

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Efektivitas Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SIPEDULI) Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut yaitu Bagaimanakah Efektivitas Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SIPEDULI) Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang ?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Proposal Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Efektivitas Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SIPEDULI) Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, bagi instansi yang diteliti maupun bagi pembaca lainnya, manfaat lainnya sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Efektivitas Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SIPEDULI) Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.

2. Bagi Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan Kesadaran masyarakat terhadap lingkungan.

3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

Penelitian ini dapat dijadikan sumber yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan referensi dalam pembuatan Proposal Penelitian atau penelitian selanjutnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Efektivitas Winarsih

(2019:16) mendefinisikan efektivitas

adalah tercapainya tujuan yang telah

ditetapkan, baik itu dalam bentuk target,

sasaran jangka panjang maupun visi

organisasi. Akan tetapi pencapaian

tujuan ini juga harus mengacu pada visi

organisasi.

Efektivitas berkaitan dengan aspek teoritis dan praktis, yang menjamin penilaian menyeluruh dan mendalam terhadap efisiensi dan kualitas untuk meningkatkan produktivitas. Efektivitas mengacu pada suatu kondisi yang secara signifikan memengaruhi keberhasilan, kemanjuran, dan pencapaian keseluruhan suatu tindakan, upaya, atau sistem.

Efektivitas sering kali dilihat dari beberapa dimensi yang berbeda, tergantung pada bidangnya. Menurut Siagian (2017 :72) Dalam manajemen, Efektivitas dapat dibagi menjadi:

1. Kesesuaian (*Appropriateness*): Sejauh mana tindakan yang dilakukan relevan dengan tujuan yang diinginkan.
2. Produktivitas (*Productivity*): Tingkat output yang dihasilkan dibandingkan dengan input yang digunakan.
3. Adaptabilitas (*Adaptability*): Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan.

Ketiga dimensi ini menggambarkan bahwa efektivitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada relevansi tindakan, efisiensi, dan kemampuan merespons tantangan secara dinamis.

Berdasarkan Web Sipeduli.com, Sistem informasi pengaduan lingkungan (Sipeduli) adalah aplikasi pengaduan yang dikelola oleh dinas lingkungan Hidup Kota Palembang untuk menerima pengaduan masyarakat terkait permasalahan lingkungan di kota Palembang.

Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (Sipeduli) merupakan inovasi dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang yang memfasilitasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan lingkungan secara digital. Sistem ini mempermudah pengelolaan pengaduan sehingga dapat ditangani lebih cepat dan efisien. Menurut penelitian dalam Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Peradaban (2022:16), sistem pengaduan digital memungkinkan masyarakat untuk memasukkan laporan, petugas untuk meresponsnya, serta admin untuk mengelola data dan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web sangat efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap isu lingkungan.

Suhaimin Taidin Notoatmodjo, (2008:12) menyatakan bahwa kesadaran masyarakat adalah kondisi dimana

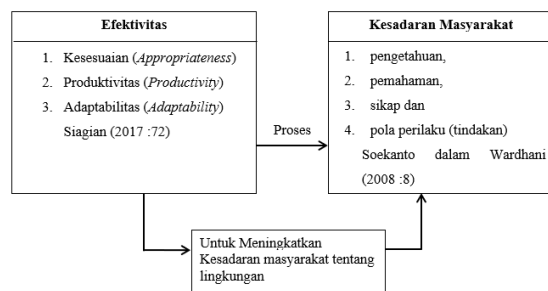
masyarakat menyadari akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan makhluk sosial. Kesadaran juga indetik dengan pengetahuan, sadar dan tahu. Mengetahui atau sadar tentang keadaan tergugahnya jiwa terhadap sesuatu. Sementara itu Soewarno Handayadiningrat (1992) menyatakan bahwa “dalam partisipasi berarti memberikan sumbangan untuk turut menentukan arah dan tujuan dimana ditekankan bahwa partisipasi adalah hak dan kewajiban setiap masyarakat.

Neolaka (2008 :18) berpendapat Kesadaran akan lingkungan termasuk salah satu aspek terpenting yang harus dimiliki oleh seseorang dalam mengelola lingkungan hidup, karena kesadaran akan lingkungan hidup termasuk bentuk kepedulian seseorang akan kualitas lingkungan yang dijadikan tempat tinggal oleh mereka. Kesadaran lingkungan sendiri ialah keadaan dimana jiwa seseorang tergugah terhadap sesuatu secara sadar, dalam hal ini yang dimaksud ialah kesadaran terhadap lingkungan dan keadaan tersebut dapat dilihat dari berbagai tindakan serta perilaku yang ditimbulkan oleh seseorang.

Menurut Soekanto dalam Wardhani (2008 :8) menyatakan bahwa terdapat empat indikator kesadaran yang masing-masing merupakan suatu tahapan bagi tahapan berikutnya dan menunjukkan pada tingkatan kesadaran tertentu, mulai dari yang terendah dan tertinggi, antara lain:

1. Pengetahuan
2. Pemahaman
3. Sikap
4. Pola Perilaku (Tindakan)

Kerangka Fikir



III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang ilmiah. Metode kualitatif juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna.

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Efektivitas : Winarsih (2019:16) mendefinisikan efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini juga harus mengacu pada visi organisasi
2. Kesadaran Masyarakat : Suhaimin Taidin Notoatmodjo, (2008:12) menyatakan bahwa kesadaran masyarakat adalah kondisi dimana masyarakat menyadari akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan makhluk sosial

Menurut Sugiono dalam bukunya tahun 2009 halaman 221, dalam menentukan informan, penentunnya sangat berpengaruh agar informasi yang diterima akurat. Suyanto berpendapat bahwa ada beberapa jenis informan penelitian:

1. Informan kunci
Adalah informan yang memberikan informasi yang jelas dan valid
2. Informan utama
Adalah informan yang harusnya ada kaitannya dengan konsep yang akan diteliti

Informan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

NO.	NAMA INFORMAN	JUMLAH
1.	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang	1 Orang
2.	Petugas penanganan SiPeduli	2 Orang
3.	Masyarakat	4 Orang
	Jumlah	7 Orang

Ada beberapa teknik pengumpulan data kualitatif yaitu antara lain wawancara, focus group discussion, dan observasi. Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dan dilakukan secara mendalam antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh

informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data . Analisa data terdiri dari tiga tahapan kegiatan yang terjadi secara bersamaan, sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya .

2. Penyajian data

Penyajian data dikenal juga dengan mekanisasi yang dipergunakan dalam sebuah laporan penelitian untuk menyajikan rangkaian angka numerik (penomoran) agar mudah dibaca. Sehingga secara umumnya, data-data penelitian tersebut dapat disajikan kepada khalayak umum dengan sangat mudah . hal ini juga dijalankan oleh peneliti, sehingga nantinya diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya . Menurut Yuni (2011), penyajian data adalah rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan mempergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan guna mempermudah data-data yang telah dikumpulkan

3. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Sedangkan menurut Miles dan Huberman penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh .

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas

IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang memiliki kantor pusat yang terletak di Jl. Sukarela No. 129A Km. 7, Palembang. Dinas ini merupakan bagian integral dari struktur pemerintahan Kota Palembang yang bertanggung jawab dalam menjalankan program-program lingkungan hidup. Tugas utamanya adalah melaksanakan berbagai kegiatan dan inisiatif yang berfokus pada pelestarian lingkungan dengan berdasarkan pada peraturan-peraturan yang berlaku

Awalnya, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 1989. Kemudian, dinas ini mengalami beberapa perubahan. Perubahan pertama terjadi dengan keluarnya Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2001, yang kemudian diikuti perubahan kedua dengan keluarnya Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2005 pada tanggal 26 Mei 2005. Pada tahap ini, dinas tersebut berubah nama menjadi Dinas Kebersihan dan Pemakaman, mencerminkan tanggung jawabnya yang meliputi pengelolaan sampah dan fasilitas pemakaman.

Kemudian, terjadi perubahan kembali dengan keluarnya Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2008, yang mengubah nama dinas menjadi Dinas Kebersihan Kota Palembang. Namun, perubahan terakhir terjadi pada tahun 2016 dengan keluarnya Peraturan Walikota Nomor 54 tanggal 30 November 2016, yang mengembalikan dinas ini ke nama semula, yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang.

A. Visi dan Misi

a. Visi

“Pengelolaan Lingkungan Secara Terpadu Berbasis Teknologi menuju Kota Berwawasan Lingkungan dan Berkelanjutan”.

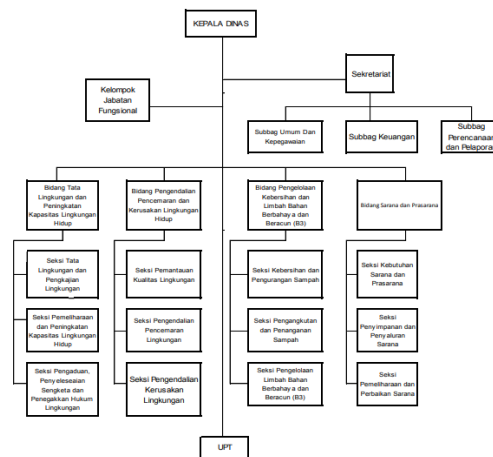
b. Misi

1. Meningkatkan Kemampuan Aparatur
2. Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Lingkungan

4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah struktur yang menggambarkan kerangka secara menyeluruh dengan menentukan tugas dan pekerjaan yang di bagi, dikelompokkan, dikoordinasikan untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Berikut ini gambar 4.1 struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang



Kedaaan Fisik Dan Sosial Fisik

Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan kota Palembang memiliki kantor bentuk permanen dan luas wilayah kurang lebih 110.22 Kilometer Persegi. Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan kota Palembang memiliki prasarana yaitu 30 buah komputer dan 10 mesin printer, serta jumlah pegawai nya sebanyak 55 orang. Adapun ruang kantor DLHK Kota Palembang Sebagai Berikut :

1. Ruang Kepala Dinas
2. Ruang Sekretaris
3. Ruang Staff
4. Ruang Administrasi
5. Ruang Tunggu Tamu
6. Ruang Meeting.

4.4.1 Sosial

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang berkantor di Jl. Sukarela no.129 A Km.7 Palembang. Adapun di sekitar lingkungan Kantor Ada area perkantoran dan hotel serta tempat tunggu Dan masjid tempat beribadah masyarakat di sekitar

Lokasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang



Sumber : Google Maps.

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas menurut Siagian (2017:72) adalah pengukuran sejauh mana suatu tujuan atau sasaran telah tercapai, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas, serta dalam waktu yang telah ditetapkan. Efektivitas menekankan pada pencapaian hasil yang optimal dari upaya yang dilakukan, dengan mempertimbangkan sumber daya yang digunakan dan waktu yang tersedia. Teori ini menggambarkan bahwa efektivitas haruslah menggambarkan kesesuaian, produktivitas dan adaptabilitas.

1. Kesesuaian (Appropriateness)

Kesesuaian (Appropriateness) adalah tingkat kecocokan atau keselarasan antara suatu hal dengan standar, tujuan, atau kondisi tertentu. Dalam konteks layanan publik, kesesuaian dapat diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta berjalan sesuai dengan fungsi dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si menyampaikan bahwa

"Kesesuaian antara pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi SIPEDULI dengan jenis layanan yang diberikan oleh

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang menunjukkan tingkat yang sangat memuaskan. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi pelaporan isu-isu lingkungan, dan mayoritas laporan yang diterima relevan dengan fungsi tersebut, meliputi penumpukan sampah liar, pencemaran air, hingga polusi udara. Proses tindak lanjut yang dijalankan juga telah terintegrasi dengan baik sesuai dengan prosedur operasional standar yang ditetapkan, meskipun terdapat ruang untuk penyempurnaan guna mencapai efisiensi yang lebih optimal." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desi Ary Pratama, S.IP.,MM selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa

"Sebagian besar pengaduan yang masuk melalui aplikasi SIPEDULI sangat sesuai dengan kategori masalah lingkungan yang menjadi fokus aplikasi ini. Hal ini memungkinkan identifikasi dan klasifikasi laporan dapat dilakukan dengan cepat, yang pada gilirannya mempercepat proses penanganan. Namun demikian, sesekali ditemukan laporan yang kurang relevan atau memerlukan klarifikasi lebih lanjut, sehingga menuntut sedikit penyesuaian dalam pendekatan penanganan." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Suhaimi selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa

"Secara keseluruhan, aplikasi SIPEDULI telah beroperasi sesuai dengan fungsi utamanya. Pengaduan diterima dalam format yang terstruktur, dan layanan responsif diberikan selaras dengan isi laporan. Tingkat kesesuaian ini tergolong tinggi, dan hal ini sangat membantu dalam pengelolaan serta penindaklanjutan setiap keluhan masyarakat terkait isu lingkungan." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Ilham menyampaikan bahwa

"Setelah melaporkan insiden penumpukan sampah liar melalui aplikasi SIPEDULI, laporan tersebut ditangani dengan baik. Oleh karena itu, aplikasi ini dinilai berfungsi sesuai dengan tujuan utamanya sebagai sarana pengaduan masalah lingkungan." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Reza menyampaikan bahwa

"Aplikasi ini dinilai cukup sesuai dalam fungsinya. Ketika laporan mengenai polusi udara akibat pembakaran liar diajukan, respons diterima yang menunjukkan bahwa laporan ditindaklanjuti. Ini mengindikasikan bahwa aplikasi telah berjalan sebagaimana mestinya." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Andre menyampaikan bahwa

"Aplikasi ini dianggap telah memenuhi fungsinya dengan baik. Laporan mengenai pembuangan limbah ditanggapi secara positif. Keberadaan aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam menyuarakan kepedulian terhadap lingkungan." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Ibu Nuriyah menyampaikan bahwa

"Aplikasi ini dinilai telah berfungsi sesuai harapan. Laporan mengenai pencemaran sungai dapat diajukan, dan aplikasi ini memang menyediakan platform yang efektif untuk aduan semacam itu." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian pengaduan dan layanan dari aplikasi SIPEDULI secara umum sangat baik. Aplikasi ini berfungsi

sesuai dengan tujuan utamanya sebagai sarana pelaporan isu lingkungan, dan mayoritas laporan yang masuk relevan dengan kategori masalah yang ditangani. Meskipun ada sesekali laporan yang kurang relevan, proses penanganan tetap berjalan dengan baik, menunjukkan efektivitas fungsi aplikasi ini dalam memfasilitasi komunikasi antara masyarakat dan Dinas Lingkungan Hidup. Komunikasi dilakukan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat. Berikut sosialisasi DLHK kepada masyarakat terkait masalah kebersihan di kota Palembang yang dapat dilihat pada gambar 6

Gambar 6
Sosialisasi masalah kebersihan kota Palembang



2. Produktivitas (*Productivity*)

Produktivitas adalah ukuran efisiensi dalam menghasilkan keluaran dari masukan. Dalam konteks partisipasi masyarakat dan kesadaran lingkungan, produktivitas dapat diartikan sebagai peningkatan aktivitas atau kontribusi yang diberikan oleh masyarakat, seperti volume laporan pengaduan, yang menunjukkan tingkat kepedulian dan aksi nyata terhadap lingkungan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Bapak Dr. H.

Akhmad Mustain, S.STP., M.Si menyampaikan bahwa:

"Dampak positif terhadap produktivitas masyarakat terlihat dari peningkatan signifikan dalam volume laporan yang diterima. Fenomena ini mengindikasikan bahwa masyarakat kini lebih proaktif dan responsif dalam melaporkan berbagai permasalahan lingkungan. Seiring dengan peningkatan ini, teramati adanya peningkatan kesadaran lingkungan di kalangan masyarakat, yang tercermin dari detail dan spesifikasi laporan yang semakin akurat, serta keinginan untuk berkontribusi aktif dalam menjaga kebersihan dan kelestarian kota." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desi Ary Pratama, S.IP.,MM selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Masyarakat kini menunjukkan tingkat keaktifan yang lebih tinggi dalam menyampaikan laporan. Sebelumnya, banyak warga mungkin tidak mengetahui saluran yang tepat untuk melaporkan isu lingkungan. Dengan adanya aplikasi SIPEDULI, kini mereka memiliki wadah yang jelas. Oleh karena itu, produktivitas masyarakat dalam berpartisipasi menjaga lingkungan telah meningkat, yang secara otomatis juga mencerminkan peningkatan kesadaran lingkungan." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Suhaimi selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Berdasarkan data yang ditangani, dapat dinyatakan bahwa masyarakat menjadi lebih produktif dalam hal pengiriman laporan. Beragam aduan diterima, mulai dari skala kecil hingga besar. Ini merupakan indikasi jelas akan adanya peningkatan kesadaran, karena menunjukkan kepedulian dan kemauan masyarakat untuk melaporkan masalah yang ada." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Ilham menyampaikan bahwa:

"Masyarakat merasa lebih termotivasi untuk melaporkan setiap kali menemukan masalah lingkungan, seperti penumpukan sampah. Sebelumnya, situasi tersebut mungkin hanya diabaikan, tetapi kini masyarakat merasa lebih peduli karena adanya aplikasi yang memungkinkan mereka untuk bertindak." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Reza menyampaikan bahwa:

"Kesadaran masyarakat dinilai memang meningkat. Adanya wadah seperti SIPEDULI membuat masyarakat berpikir bahwa setiap masalah lingkungan dapat dilaporkan. Dahulu, mungkin terdapat keraguan bahwa laporan tidak akan ditanggapi, tetapi kini situasinya berbeda." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Andre menyampaikan bahwa:

"Pengaruh aplikasi ini sangat signifikan. Masyarakat menjadi lebih peka terhadap kondisi lingkungan di sekitar mereka. Ketika tindakan pembuangan sampah sembarangan diamati, misalnya, muncul dorongan untuk segera melaporkannya." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Ibu Nuriyah menyampaikan bahwa:

"Produktivitas masyarakat, khususnya dalam hal pelaporan, telah meningkat. Demikian pula dengan kesadaran, karena kini masyarakat menjadi lebih perhatian terhadap lingkungan di sekitar mereka." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa produktivitas

masyarakat Kota Palembang telah meningkat secara signifikan setelah adanya aplikasi SIPEDULI, yang ditandai dengan peningkatan volume dan keaktifan dalam penyampaian laporan masalah lingkungan. Peningkatan ini juga mencerminkan peningkatan kesadaran lingkungan di kalangan masyarakat, karena mereka merasa lebih termotivasi, peduli, dan memiliki wadah yang jelas untuk melaporkan isu-isu lingkungan yang sebelumnya mungkin terabaikan. Hal ini menunjukkan adanya partisipasi aktif dan perhatian yang lebih besar dari masyarakat terhadap kondisi lingkungan di sekitar mereka.

3. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas (*Adaptability*) mengacu pada kemampuan suatu individu, organisasi, atau sistem untuk menyesuaikan diri dan berfungsi secara efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan, kondisi baru, atau tantangan yang muncul. Dalam konteks ini, adaptabilitas mengukur sejauh mana Dinas Lingkungan Hidup dan masyarakat mampu berintegrasi dan memanfaatkan aplikasi SIPEDULI.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si menyampaikan bahwa:

"Di sisi internal Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, proses adaptasi terhadap aplikasi SIPEDULI berjalan cukup baik. Pembentukan tim khusus untuk penanganan SIPEDULI telah dilakukan, diikuti dengan pelatihan bagi petugas terkait, serta integrasi sistem dengan alur kerja yang sudah ada. Di sisi masyarakat, adaptasi juga terjadi dengan cepat, terbukti dari kemudahan mereka dalam menggunakan aplikasi serta respons positif terhadap upaya sosialisasi yang telah dilaksanakan." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desi Ary Pratama, S.IP.,MM selaku

Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Adaptasi di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terhadap aplikasi ini tergolong cepat. Adanya pelatihan dan panduan yang disediakan sangat membantu. Masyarakat juga terlihat beradaptasi dengan cukup cepat, mengingat banyak yang sudah terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Suhaimi selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Proses adaptasi dari pihak petugas berjalan lancar. Penanganan laporan secara digital sudah menjadi kebiasaan. Masyarakat juga tidak terlihat mengalami kesulitan, mereka dapat mengirimkan laporan dengan mudah." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Ilham menyampaikan bahwa:

"Pada awalnya, terdapat sedikit kebingungan, namun setelah mencoba beberapa kali, penggunaan aplikasi menjadi mudah. Pihak dinas juga menunjukkan responsivitas, sehingga masyarakat semakin mudah beradaptasi dengan sistem ini." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Reza menyampaikan bahwa:

"Adaptasi terhadap aplikasi ini mudah, tidak rumit. Pihak dinas juga menunjukkan kesigapan dalam menanggapi setiap laporan yang masuk." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Andre menyampaikan bahwa:

"Tidak ada masalah berarti dalam proses adaptasi. Aplikasi ini dirancang agar mudah digunakan (user-friendly), sehingga penggunaannya tidak sulit. Pihak dinas juga terlihat sudah sangat terbiasa dengan sistem aplikasi ini." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Ibu Nuriyah menyampaikan bahwa:

"Adaptasi berlangsung dengan cepat. Aplikasi ini memiliki antarmuka yang sederhana, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan. Pihak dinas juga menunjukkan kesiapan dalam menerima laporan melalui aplikasi ini." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa adaptabilitas baik dari pihak Dinas Lingkungan Hidup maupun masyarakat terhadap aplikasi SIPEDULI berjalan sangat baik dan cepat. Dinas Lingkungan Hidup menunjukkan adaptasi yang efektif dengan membentuk tim khusus, memberikan pelatihan, dan mengintegrasikan sistem ke dalam alur kerja. Sementara itu, masyarakat juga beradaptasi dengan mudah karena aplikasi ini dirancang user-friendly dan responsif, sehingga memudahkan mereka dalam penggunaan dan pelaporan masalah lingkungan. Dengan adaptasi masyarakat didapatkan aduan aduan yang telah dilaporkan dan dilaksanakan oleh dinas lingkungan hidup Kota Palembang, Sebaran Aduan SiPeduli dapat dilihat pada gambar 7

Gambar 7
Sebaran Aduan SiPeduli



5.1.2. Kesadaran masyarakat

Untuk mengukur konsep kesadaran masyarakat, Soekanto dalam Wardhani (2008 :8) menyatakan bahwa terdapat empat indikator kesadaran yang

masing-masing merupakan suatu tahapan bagi tahapan berikutnya dan menunjukkan pada tingkatan kesadaran tertentu, mulai dari yang terendah dan tertinggi, antara lain:

1. pengetahuan,
2. pemahaman,
3. sikap dan
4. pola perilaku (tindakan)

1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah pemahaman atau kesadaran yang diperoleh melalui pengalaman, pendidikan, atau informasi. Dalam konteks ini, pengetahuan mengacu pada seberapa jauh masyarakat memiliki informasi dan pemahaman tentang keberadaan serta fungsi aplikasi SIPEDULI, serta upaya sosialisasi yang telah dilakukan untuk menyebarkan informasi tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si menyampaikan bahwa:

"Berbagai upaya sosialisasi telah dilaksanakan, baik melalui media sosial, kegiatan di komunitas masyarakat, maupun pemasangan media informasi seperti spanduk. Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi SIPEDULI bervariasi, namun secara umum, keberadaan aplikasi ini sudah banyak diketahui. Upaya sosialisasi akan terus ditingkatkan agar informasi dapat tersebar lebih merata ke seluruh lapisan masyarakat." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desi Ary Pratama, S.IP.,MM selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Sosialisasi telah dilakukan, namun mungkin belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kebanyakan pelapor adalah mereka yang aktif di media sosial atau memperoleh informasi dari komunikasi antar individu." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Suhaimi selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Pengetahuan masyarakat sudah cukup memadai, namun memang diperlukan intensifikasi sosialisasi. Masih ada sebagian masyarakat yang belum memiliki informasi sama sekali mengenai aplikasi ini." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Ilham menyampaikan bahwa:

"Informasi mengenai aplikasi ini diperoleh dari seorang teman yang telah menggunakannya. Belum pernah melihat sosialisasi langsung yang dilakukan oleh dinas terkait." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Reza menyampaikan bahwa:

"Informasi mengenai aplikasi ini didapatkan dari iklan di internet. Sosialisasi secara langsung belum pernah diikuti." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Andre menyampaikan bahwa:

"Aplikasi ini diketahui melalui berita di televisi. Sosialisasi yang dilakukan dinilai sudah cukup memadai." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

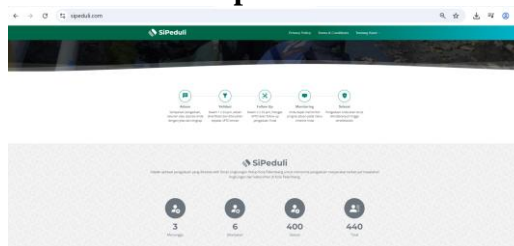
Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Ibu Nuriyah menyampaikan bahwa:

"Aplikasi ini diketahui karena ada teman yang pernah menggunakannya untuk melapor. Namun, sosialisasi massal belum pernah diikuti." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat Kota Palembang terhadap

aplikasi SIPEDULI bervariasi. Meskipun sudah banyak yang mengetahui keberadaan aplikasi ini melalui berbagai saluran seperti media sosial, internet, teman, atau berita televisi, sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup belum sepenuhnya merata menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi perlu ditingkatkan agar informasi mengenai aplikasi ini dapat tersebar lebih luas dan merata. Berikut gambar Jumlah Pelaporan pada web SIPEDULI.

Gambar 5
Jumlah Laporan SIPEDULI



2. Pemahaman

Pemahaman merujuk pada kemampuan seseorang untuk menginterpretasikan dan mengerti makna atau cara kerja sesuatu. Dalam konteks ini, pemahaman mengukur sejauh mana masyarakat memahami alur pelaksanaan aplikasi SIPEDULI, dan seberapa baik pihak Dinas Lingkungan Hidup mengerti fungsi serta tanggung jawab mereka dalam sistem tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si menyampaikan bahwa:

"Sebagian besar masyarakat telah memahami alur pelaksanaan aplikasi SIPEDULI, mulai dari proses pengiriman laporan hingga pelacakan statusnya. Bagi petugas di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, setiap individu telah dibekali dengan pemahaman mendalam mengenai fungsi serta tanggung jawab mereka dalam menangani setiap laporan yang masuk melalui aplikasi tersebut." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desi Ary Pratama, S.IP.,MM selaku

Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Masyarakat yang telah mencoba menggunakan aplikasi untuk melapor umumnya langsung memahami cara pelaksanaannya. Sementara itu, di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, fungsi masing-masing petugas sudah jelas, mulai dari verifikasi laporan hingga koordinasi tindakan di lapangan." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Suhaimi selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Masyarakat dinilai cukup memahami pelaksanaan aplikasi ini, terbukti dari kemampuan mereka dalam mengirimkan laporan dengan benar. Petugas di Dinas Lingkungan Hidup juga menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tugas dan fungsi mereka dalam penanganan laporan melalui SIPEDULI." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Ilham menyampaikan bahwa:

"Pelaksanaan aplikasi ini dipahami dengan baik. Prosesnya hanya mengisi formulir dan mengirimkan foto. Kemudian, notifikasi akan diterima jika laporan sedang diproses. Prosedur ini mudah dimengerti." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Reza menyampaikan bahwa:

"Pelaksanaan aplikasi ini cukup dipahami. Pengguna hanya perlu mengikuti langkah-langkah yang tersedia di aplikasi. Pihak dinas juga terlihat sangat memahami tugas mereka." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Andre menyampaikan bahwa:

"Pelaksanaan aplikasi ini sangat mudah dipahami. Antarmuka aplikasi bersifat intuitif. Pihak dinas juga menunjukkan responsivitas, yang mengindikasikan pemahaman menyeluruh terhadap tugas mereka." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Ibu Nuriyah menyampaikan bahwa:

"Cara penggunaan aplikasi ini dipahami dengan baik. Pihak dinas juga terlihat sigap dalam menanggapi laporan yang masuk." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pemahaman masyarakat mengenai pelaksanaan aplikasi SIPEDULI cukup baik, karena aplikasi ini mudah digunakan dan alur pelaporannya intuitif. Masyarakat dapat dengan mudah mengisi formulir, mengirim foto, dan melacak status laporan mereka. Di sisi lain, pihak Dinas Lingkungan Hidup juga menunjukkan pemahaman yang mendalam mengenai fungsi dan tanggung jawab mereka dalam menangani setiap laporan, mulai dari verifikasi hingga koordinasi tindakan di lapangan, yang tercermin dari kesiapan dan responsivitas mereka. Berikut tampilan dari website SiPeduli

Gambar 8
Website SiPeduli



1. Sikap

Sikap merujuk pada respons emosional, kognitif, dan perilaku seseorang terhadap objek, ide, atau situasi tertentu. Dalam konteks ini, sikap masyarakat terhadap aplikasi SIPEDULI mengukur bagaimana persepsi dan respons mereka terhadap keberadaan serta fungsionalitas aplikasi tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si menyampaikan bahwa:

"Sikap masyarakat terhadap aplikasi SIPEDULI sangat positif. Mereka merasa memiliki wadah yang efektif untuk menyuatkan kepedulian terhadap lingkungan, dan merasa lebih didengarkan. Hal ini telah menciptakan rasa kepemilikan dan partisipasi aktif dari masyarakat dalam menjaga lingkungan." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desi Ary Pratama, S.IP.,MM selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Sikap masyarakat terhadap aplikasi ini sangat positif. Mereka menunjukkan kegembiraan atas keberadaan aplikasi ini karena merasa aspirasi mereka dapat tersalurkan. Dengan demikian, masyarakat merasa lebih dilibatkan dalam upaya pelestarian lingkungan." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Suhaimi selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Respons masyarakat sangat baik. Mereka menunjukkan antusiasme dalam menggunakan aplikasi ini, yang terlihat dari frekuensi laporan yang dikirimkan serta masukan yang diberikan." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Ilham menyampaikan bahwa:

"Keberadaan aplikasi ini sangat baik. Tidak ada lagi kebingungan saat ingin melaporkan masalah lingkungan. Aplikasi ini sangat membantu masyarakat." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Reza menyampaikan bahwa:

"Sikap masyarakat positif. Aplikasi ini dianggap sebagai terobosan yang sangat baik dari pemerintah kota dalam menjaga lingkungan." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Andre menyampaikan bahwa:

"Masyarakat sangat mendukung keberadaan aplikasi ini. Dengan adanya SIPEDULI, lingkungan di sekitar menjadi lebih terjaga." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Ibu Nuriyah menyampaikan bahwa:

"Masyarakat sangat senang dengan adanya aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah peduli terhadap lingkungan dan aspirasi masyarakat." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa sikap masyarakat Kota Palembang terhadap aplikasi SIPEDULI sangat positif dan mendukung. Mereka menunjukkan kegembiraan, antusiasme, dan merasa terbantu dengan adanya wadah yang efektif untuk melaporkan masalah lingkungan. Hal ini menciptakan rasa kepemilikan dan meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan, serta menunjukkan bahwa mereka merasa aspirasi mereka didengarkan oleh pemerintah.

4. Pola Perilaku (Tindakan)

Pola perilaku (tindakan) merujuk pada serangkaian respons atau aktivitas yang dilakukan individu secara konsisten sebagai tanggapan terhadap situasi atau stimulus tertentu. Dalam konteks ini, pola perilaku mengukur tindakan nyata yang diberikan masyarakat setelah adanya

aplikasi pengaduan lingkungan SIPEDULI, yang juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan pemahaman mereka.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si menyampaikan bahwa:

"Tindakan utama yang terlihat dari sebagian masyarakat adalah proaktivitas dalam melakukan pelaporan masalah lingkungan. Terdapat peningkatan partisipasi dalam kegiatan kebersihan, namun kesadaran ini masih perlu diperluas, karena belum semua masyarakat mengetahui secara efektif adanya saluran pelaporan ini." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desi Ary Pratama, S.IP.,MM selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Tindakan yang jelas dari masyarakat adalah adanya pelaporan dari mereka yang sudah tahu. Sayangnya, masih banyak yang hanya mengeluh dan belum mengambil tindakan karena belum tahu cara melapor." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Suhaimi selaku Petugas Penanganan SiPeduli menyampaikan bahwa:

"Beberapa masyarakat memang menjadi lebih berani untuk melapor. Namun, ini belum menjadi pola umum, karena banyak yang masih ragu atau tidak tahu harus melapor kemana." (wawancara tanggal 17 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Ilham menyampaikan bahwa:

"Tindakan yang saya lakukan adalah melapor. Namun, banyak teman dan tetangga saya yang tidak tahu kalau ada aplikasi seperti ini, jadi mereka tidak ikut melapor." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Reza menyampaikan bahwa:

"Masyarakat yang sudah tahu memang langsung bertindak dengan melaporkan setiap ada masalah lingkungan. Tapi saya rasa ini belum menjadi kebiasaan seluruh masyarakat." (wawancara tanggal 21 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Bapak Andre menyampaikan bahwa:

"Tindakan melapor ini muncul karena adanya aplikasi, namun saya masih sering melihat orang membuang sampah sembarangan karena mereka tidak tahu akibatnya akan dilaporkan." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Masyarakat Kota Palembang Ibu Nuriyah menyampaikan bahwa:

"Tindakannya adalah langsung menggunakan aplikasi untuk aduan bagi mereka yang sudah tahu. Namun, masih banyak yang hanya berdiam diri atau mengeluh karena tidak tahu harus berbuat apa." (wawancara tanggal 20 bulan Juli tahun 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pola perilaku (tindakan) masyarakat Kota Palembang belum sepenuhnya berubah secara signifikan. Meskipun sebagian masyarakat yang memiliki pengetahuan tentang aplikasi SIPEDULI telah menunjukkan tindakan proaktif dalam melaporkan masalah lingkungan, perubahan ini belum menjadi pola perilaku yang merata. Kurangnya sosialisasi dan pengetahuan yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat menjadi faktor utama mengapa tindakan pelaporan belum menjadi kebiasaan umum, sehingga masih banyak masyarakat yang cenderung mengeluh atau berdiam diri ketika melihat pelanggaran lingkungan.

5.2 Pembahasan

Hasil penelitian dapat melihat kembali pada teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Siagian (2017:72) dan Variabel Kesadaran masyarakat teori dari Soekantodalam Wardhani (2008 :8).

5.2.1 Efektivitas Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SIPEDULI) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.

Lingkungan hidup merupakan salah satu aspek penting yang menentukan kualitas kehidupan masyarakat. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk dan aktivitas pembangunan di perkotaan, permasalahan lingkungan seperti pencemaran udara, limbah, dan kerusakan ekosistem menjadi semakin kompleks dan mendesak untuk ditangani secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, diperlukan sarana yang mampu menampung serta menindaklanjuti keluhan masyarakat terhadap isu-isu lingkungan secara efektif.

Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang mengembangkan Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SIPEDULI), sebuah inovasi digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan lingkungan secara daring. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi publik serta mempercepat proses penanganan masalah lingkungan.

Berdasarkan analisis kualitatif terhadap indikator Kesesuaian (Appropriateness), Produktivitas (Productivity), dan Adaptabilitas (Adaptability), dapat diidentifikasi adanya interelasi yang kuat dan sinergis dalam implementasi aplikasi SIPEDULI. Kesesuaian, sebagai prasyarat fundamental, berfungsi sebagai fondasi legitimasi dan kepercayaan. Temuan menunjukkan bahwa rancang bangun aplikasi yang selaras dengan kebutuhan masyarakat dalam melaporkan isu-isu lingkungan, serta tindak lanjut yang relevan oleh Dinas Lingkungan Hidup, menciptakan keyakinan bahwa platform ini berfungsi sebagaimana mestinya. Fenomena ini menjadi stimulus yang kuat

bagi masyarakat untuk meningkatkan partisipasi aktif mereka. Peningkatan ini terefleksi pada indikator Produktivitas, di mana terjadi peningkatan signifikan pada volume dan frekuensi laporan.

Produktivitas masyarakat dalam konteks ini tidak semata-mata diartikan sebagai kuantitas laporan, melainkan sebagai manifestasi konkret dari kesadaran dan kepedulian yang termotivasi oleh efektivitas aplikasi yang telah teruji. Sinergi antara kesesuaian dan produktivitas ini kemudian difasilitasi dan diperkuat oleh Adaptabilitas, baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat. Kapasitas adaptif Dinas Lingkungan Hidup, yang ditunjukkan melalui pembentukan tim khusus, pelatihan, dan integrasi sistem, memastikan responsivitas dan efisiensi dalam penanganan laporan. Sejalan dengan itu, adaptasi masyarakat yang cepat terhadap penggunaan teknologi digital, didukung oleh antarmuka aplikasi yang intuitif, memungkinkan terjadinya interaksi dinamis dan berkelanjutan. Dengan demikian, keberhasilan aplikasi SIPEDULI merupakan hasil dari sebuah ekosistem yang dinamis, di mana kesesuaian fungsi memicu produktivitas partisipatif, yang keseluruhannya didukung oleh adaptasi institusional dan sosial yang efektif.

Analisis terhadap tiga indikator utama Kesesuaian, Produktivitas, dan Adaptabilitas menunjukkan bahwa keberhasilan SIPEDULI tidak bersifat kebetulan, melainkan merupakan hasil dari proses perencanaan dan pelaksanaan yang terstruktur. Dari segi kesesuaian, sistem ini terbukti relevan dengan kebutuhan masyarakat, karena mampu menyediakan kanal pelaporan yang responsif dan mudah diakses. Hal ini memicu tumbuhnya kepercayaan masyarakat dan legitimasi terhadap peran pemerintah sebagai pelayan publik di bidang lingkungan.

Kepercayaan tersebut berperan langsung dalam meningkatnya produktivitas pelaporan, yang tidak hanya tercermin dalam jumlah laporan yang masuk, tetapi juga dalam meningkatnya kualitas partisipasi masyarakat terhadap

isu-isu lingkungan. Masyarakat tidak lagi sekadar menjadi objek dari kebijakan lingkungan, melainkan telah bertransformasi menjadi subjek aktif yang turut serta mengawasi dan melaporkan permasalahan di lingkungannya. Di sisi lain, keberhasilan ini tidak akan tercapai tanpa adanya adaptabilitas yang tinggi dari pihak pemerintah daerah. Dinas Lingkungan Hidup menunjukkan kesiapan kelembagaan melalui pembentukan tim khusus, pelatihan internal, serta integrasi sistem layanan yang mendukung proses tindak lanjut laporan secara efisien. Kemampuan masyarakat dalam mengadopsi teknologi digital juga menjadi faktor kunci, di mana antarmuka SIPEDULI yang intuitif mendukung transisi yang mulus dari pelaporan konvensional ke sistem daring.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan SIPEDULI tidak hanya bertumpu pada keunggulan teknologinya, tetapi juga pada sinergi antara desain sistem yang relevan, partisipasi publik yang produktif, dan kesiapan adaptif dari institusi pelaksana. Ketiganya menciptakan siklus yang saling memperkuat, menjadikan SIPEDULI sebagai model yang potensial untuk direplikasi dalam layanan publik berbasis teknologi lainnya.

5.2.2 Kesadaran Masyarakat

Berdasarkan analisis komprehensif terhadap indikator Pengetahuan, Pemahaman, Sikap, dan Pola Perilaku (Tindakan), yang secara teoritis merupakan dimensi-dimensi dari variabel Kesadaran masyarakat sebagaimana dikemukakan oleh Soekanto (dalam Wardhani, 2008:8), ditemukan adanya proses bertingkat dan kausalitas yang saling terhubung dalam respons masyarakat terhadap aplikasi SIPEDULI. Kesadaran masyarakat tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui serangkaian tahapan yang dimulai dari ketersediaan informasi hingga manifestasi dalam bentuk tindakan nyata.

Tahap awal dari pembentukan kesadaran adalah Pengetahuan. Data wawancara menunjukkan bahwa meskipun

upaya sosialisasi telah dilaksanakan, tingkat pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi aplikasi SIPEDULI masih bervariasi. Fenomena ini mengindikasikan bahwa akses terhadap informasi menjadi prasyarat krusial. Kelompok masyarakat yang terpapar informasi, baik melalui media massa, platform daring, maupun komunikasi interpersonal, menjadi fondasi bagi terbentuknya kesadaran. Sebaliknya, kurangnya sosialisasi yang merata menjadi hambatan awal yang menjelaskan mengapa tidak semua lapisan masyarakat memiliki kesadaran yang sama. Pengetahuan yang terfragmentasi ini kemudian berkembang menjadi Pemahaman. Pada tahap ini, masyarakat tidak hanya sekadar mengetahui, melainkan menginternalisasi dan menginterpretasikan alur kerja aplikasi. Pemahaman ini sangat difasilitasi oleh desain aplikasi yang user-friendly serta responsivitas dan kesiapan petugas Dinas Lingkungan Hidup, yang secara empiris memperkuat keyakinan masyarakat bahwa aplikasi ini dapat digunakan dengan mudah dan efektif.

Selanjutnya, pemahaman yang kuat dan teruji secara pengalaman akan membentuk Sikap yang positif. Wawancara dengan para informan menegaskan bahwa masyarakat memiliki sikap yang sangat mendukung dan antusias terhadap aplikasi SIPEDULI. Sikap positif ini merupakan respons afektif yang berasal dari persepsi bahwa mereka memiliki wadah yang efektif untuk berpartisipasi dan bahwa aspirasi mereka didengarkan. Sikap ini bukan sekadar tanggapan emosional, melainkan keyakinan rasional yang mendorong mereka untuk berinteraksi secara aktif dengan sistem. Sikap positif ini kemudian berfungsi sebagai katalisator untuk perubahan pada tingkat tertinggi, yaitu Pola Perilaku (Tindakan).

Meskipun demikian, temuan penelitian ini menunjukkan adanya disonansi antara sikap yang positif dengan pola perilaku yang belum sepenuhnya merata. Kelompok masyarakat yang telah melewati tahapan pengetahuan,

pemahaman, dan sikap positif menunjukkan pola perilaku proaktif dalam melaporkan masalah lingkungan. Mereka tidak lagi pasif atau hanya mengeluh, melainkan mengambil inisiatif untuk mendokumentasikan dan mengirimkan laporan. Namun, karena tingkat pengetahuan dan pemahaman yang belum merata, perubahan perilaku ini belum menjadi norma sosial di seluruh lapisan masyarakat. Sebagian besar masih berada pada tahap awal, yaitu kurangnya pengetahuan, yang mengakibatkan pola perilaku pasif atau tidak adanya tindakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran masyarakat telah mulai terbentuk dan termanifestasi dalam tindakan nyata, namun masih terbatas pada kelompok yang telah terpapar informasi. Hal ini mengonfirmasi bahwa kesadaran masyarakat adalah proses bertahap, di mana perbaikan pada satu indikator, seperti sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan, akan memiliki efek berantai terhadap indikator-indikator berikutnya, yang pada akhirnya akan mewujudkan pola perilaku yang lebih konsisten dan komprehensif.

Hasil analisis yang dilihat dari tingkat kesadaran masyarakat terhadap aplikasi SIPEDULI, diketahui bahwa kesadaran tersebut terbentuk melalui proses bertahap yang bersifat kausal dan saling terkait. Dengan mengacu pada dimensi Pengetahuan, Pemahaman, Sikap, dan Pola Perilaku sebagaimana dikemukakan oleh Soekanto (dalam Wardhani, 2008:8), dapat disimpulkan bahwa setiap tahap memiliki peran strategis dalam membentuk kesadaran yang utuh. Tahapan awal berupa pengetahuan menjadi fondasi krusial. Meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup, masih terdapat ketimpangan distribusi informasi di berbagai lapisan masyarakat. Ketimpangan ini mengakibatkan fragmentasi pengetahuan, yang kemudian memengaruhi proses internalisasi di tahap selanjutnya.

Namun demikian, bagi kelompok masyarakat yang telah memiliki akses

informasi, proses pembentukan pemahaman berlangsung relatif lancar. Didukung oleh desain aplikasi yang ramah pengguna dan responsivitas petugas dalam menindaklanjuti laporan, pemahaman masyarakat terhadap fungsi SIPEDULI berkembang secara positif. Pemahaman yang kuat ini kemudian bertransformasi menjadi sikap yang mendukung, ditandai dengan antusiasme dan keyakinan bahwa aplikasi tersebut merupakan media partisipasi yang efektif. Sikap ini bukan hanya reaksi sesaat, tetapi merupakan hasil dari pengalaman langsung yang memberikan rasa memiliki dan percaya terhadap sistem.

Temuan lapangan menunjukkan adanya gap yang signifikan antara sikap dan perilaku. Walaupun banyak masyarakat menunjukkan sikap positif, tidak semuanya telah sampai pada tahap tindakan nyata. Hanya sebagian yang secara aktif melaporkan masalah lingkungan, dan kelompok ini umumnya adalah mereka yang telah melewati seluruh tahapan kesadaran secara utuh. Sebaliknya, masyarakat yang belum cukup mendapatkan informasi cenderung stagnan di tahap pengetahuan, sehingga perilaku proaktif belum menjadi kebiasaan kolektif. Hal ini menandakan bahwa transformasi sikap menjadi perilaku masih menghadapi hambatan struktural, terutama dalam hal penyebaran informasi dan edukasi yang merata.

Dengan demikian, analisis ini menegaskan bahwa kesadaran masyarakat terhadap aplikasi SIPEDULI adalah proses dinamis yang memerlukan intervensi berkelanjutan. Peningkatan intensitas dan jangkauan sosialisasi menjadi kunci untuk memperluas cakupan pengetahuan, yang pada akhirnya akan mendorong terbentuknya pemahaman, sikap, dan perilaku yang lebih konsisten dalam pelaporan isu lingkungan. Pendekatan ini tidak hanya penting untuk efektivitas aplikasi, tetapi juga untuk memperkuat budaya partisipatif dalam pengelolaan lingkungan di Kota Palembang

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa sistem ini telah berjalan efektif pada indikator Kesesuaian, Produktivitas, dan Adaptabilitas. Aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mendorong peningkatan partisipasi, dan didukung oleh kesiapan institusi serta kemampuan adaptasi masyarakat terhadap teknologi. Namun, pada aspek Kesadaran masyarakat, hanya indikator Pemahaman dan Sikap yang menunjukkan capaian positif, terutama pada kelompok yang telah terpapar informasi dan menggunakan aplikasi secara langsung. Sementara itu, indikator Pengetahuan masih belum merata akibat terbatasnya sosialisasi, yang berdampak pada belum terbentuknya Pola Perilaku aktif di sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perlu upaya lanjutan dalam memperluas sosialisasi agar seluruh dimensi kesadaran dapat terpenuhi secara menyeluruh dan mendukung efektivitas SIPEDULI secara berkelanjutan

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang disarankan untuk meningkatkan intensitas dan jangkauan sosialisasi SIPEDULI melalui berbagai media, seperti kampanye di media sosial, penyuluhan langsung ke komunitas, kerja sama dengan sekolah dan RT/RW, serta pemanfaatan media massa lokal, guna memperkuat pengetahuan masyarakat dan mendorong perilaku aktif dalam pelaporan lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amos Neolaka (2008). Kesadaran Lingkungan. Jakarta: PT Rin-eka Cipta dalam Jamanti.
- Asyraf, M.Raihan.(2019) Efektivitas Media Pengaduan Masyarakat Menggunakan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan [Slolo] Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Riau. Repository Skripsi
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/publication/2023/08/31/>.
- Bogdan, R. C., Taylor, S. J., & DeVault, M. (2015). Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resources. New Jersey: Wiley..
- Eriana, Emi Sita Eriana, Afrizal Zein, (2023), Artificial Intelligence (AI), Purbalingga:EUREKA MEDIA AKSARA.
- FEBRIYANI, DIAN (2024) *SISTEM INFORMASI PENGADUAN SAMPAH BERBASIS WEBSITE BERSTUDI KASUS DI KOTA TEGAL*. Diploma thesis, Politeknik Harapan Bersama.
- Gunawan, Cakti Indra. (2015). Sistem Informasi Manajemen dan E-Government. Puwokerto: CV. IRDH (Research & Publishing)
- Handyaningrat, Soewarno. (1992). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen. Jakarta : Cv Haji Masagung
- Hasibuan, Malayu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Hengki Wijaya. (2018). Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia
- Kotler, Philip. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia
- Admosoeprapto. (2016). Pengertian tolok ukur Efektivitas Kerja Karyawan. Jakarta: Gramedia.
- Agustin, D. A., & Wibowo, A. A. (2021). Teknologi Enkapsulasi: Teknik Dan Aplikasinya. DISTILAT: JURNAL TEKNOLOGI SEPARASI, 7(2), 202-209.

- Jilid 1 dan. 3 Cetakan. Jakarta: Supardi, DKK. STIA, 2024, *Buku Pedoman Rajawali Penyusunan Skripsi*, Palembang : STIA SATYA NEGARA.
- Laudon, Kenneth C; & Laudon, Jane P. (2018). *Management Information Systems (Managing the Digital Firm)*, Fifteenth Edition. New York : Pearson Education, Inc
- Marakas, G. M., & O'Brien, J. A. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Notoatmodjo, Suhaimin Taidin. (2008) *Meningkatkan Kesadaran Yang Tinggi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Nurajizah, S. (2015). *Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Dengan Metode Prototype: Studi Kasus Sekolah Islam Gema Nurani Bekasi*. SNIT 2015, 1(1), 213-218
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Sedarmayanti, M.Pd., APU. (2009), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju
- Siagian. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendro, D. (2017). *Analisis Profitabilitas dan Likuiditas Untuk Menilai Kinerja*.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru. Press
- Tangkilisan. 2005. *Manajemen publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana. Indonesia.
- Winarsih, NWE., dkk. (2019). *Efektivitas Pengelolaan Sampah di Kota Denpasar (Suatu Penelitian di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar)*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Zuldafrial. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka