

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Urbanisasi termasuk fenomena tingkat internasional yang kian mengalami perkembangan, dan Indonesia tidak terkecuali dalam menghadapi dampaknya. Melalui data yang dipaparkan oleh pihak BPS (Badan Pusat Statistik, 2023), persentase dari urbanisasi di negara Indonesia sendiri sudah ada di angka 57,5% dan diproyeksikan akan terus meningkat hingga lebih dari 66% pada tahun 2035. Pertumbuhan pesat ini membawa berbagai konsekuensi bagi beberapa daerah, terutama dalam penyediaan layanan dasar seperti air bersih, perumahan, beserta sanitasi. Baik sanitasi maupun air bersih kategori layak termasuk kebutuhan manusia yang paling mendasar serta komponen krusial untuk SDGs yakni *Sustainable Development Goals* atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan terkhususnya pada poin 6.



**Gambar 1. 1 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/Global Goals**

Sumber: <https://sdgs.un.org/goals>, 2015

Menargetkan akses universal untuk sanitasi serta mengakhiri praktik Buang Air Besar Sembarangan (BABS) pada tahun 2030. Sebuah studi di Jurnal Ilmiah Planologi menyebut bahwa sanitasi dan air bersih adalah hak mendasar,

diperlukan untuk mendukung kehidupan layak, dan juga sebagai tolok ukur pencapaian pembangunan berkelanjutan (Pamungkas et al., 2022).

Meskipun terdapat kemajuan dalam upaya peningkatan distribusi sanitasi melalui berbagai program pemerintah, kondisi masih menunjukkan adanya kesenjangan yang sangat terasa di daerah terpencil. Data BPS di 2024, rumah tangan yang disertai akses untuk sanitasi secara layak di negara ini pun persentasenya senilai 82,36%, tetapi distribusinya berbeda antara pedesaan (79,85 %) dan perkotaan (84,615 %) (*GoodStats*, 2024 [https://data.goodstats.id/statistic/8236-rumah-tangga-di-indonesia-sudah-miliki-akses-sanitasi-layak-Wy1p5#goog\\_rewarded](https://data.goodstats.id/statistic/8236-rumah-tangga-di-indonesia-sudah-miliki-akses-sanitasi-layak-Wy1p5#goog_rewarded))

Hal ini menunjukkan bahwa wilayah pedesaan cenderung memiliki akses yang lebih rendah. Dimana, masyarakat di wilayah pinggiran dan pedesaan mengalami keterbatasan akses fasilitas sanitasi layak serta minimnya pelayanan pengelolaan air limbah domestik. Sementara pada kondisi beberapa wilayah perkotaan telah mengalami peningkatan signifikan melalui penerapan teknologi dan layanan terjadwal, namun peningkatan tersebut belum merata ke seluruh daerah. Ketimpangan ini menegaskan bahwa meskipun terjadi kemajuan, distribusi layanan sanitasi di Indonesia masih dihadapkan tantangan yang cukup besar perihal pemerataan pengaksesan serta kualitas pelayanan terlebihnya untuk wilayah terpecil, banyak wilayah pedesaan dan kawasan tertinggal seperti minimnya sarana jamban sehat, rendahnya perilaku stop BABS atau Buang Air Besar Sembarangan, serta kurangnya layanan pengelolaan lumpur tinja.

Praktik BABS memiliki dampak serius terhadap kesehatan masyarakat dan kualitas lingkungan. Penelitian di Koran SDGs mencatat bahwa diperkirakan masih lebih dari 32 juta penduduk Indonesia melakukan BABS hingga tahun 2021, menjadikan Indonesia salah satu negara dengan tingkat praktik BABS tertinggi secara global (Yuliana et al., 2024). Dampak negatifnya antara lain kontaminasi air tanah dan sumur, penyakit diare, kolera, hepatitis A, polio, juga helmintiasis, khususnya di daerah padat penduduk. Sebagai contoh, menunjukkan bahwa keluarga yang melakukan BABS memiliki risiko diare 5,47 kali lebih tinggi dibanding yang menggunakan jamban layak. Di daerah urban tingkat praktik BABS mencapai 23,3%, dengan kepemilikan jamban sebagai faktor kunci penentu (Yulyani et al., 2021).

Pemerintah Indonesia telah merespons target SDGs dengan berbagai kebijakan terpadu. Strategi Sanitasi Total Berbasis Masyarakat yang dipersingkat STBM serta Program Percepatan Pembangunan Sanitasi Permukiman yang dipersingkat PPSP yang diluncurkan oleh Kementerian PUPR dan Kementerian Kesehatan (Mas'adah, 2022). STBM sendiri diatur melalui Permenkes No. 3 Tahun 2014, menekankan kebijakan jamban keluarga dengan septic tank layak sebagai prasyarat sanitasi sehat. Program-program ini mengkombinasikan pembangunan infrastruktur seperti sarana jamban sehat dan juga edukasi atau perubahan perilaku masyarakat.

Pada tingkat provinsi, akses terhadap sanitasi layak di Jawa Timur sudah naik pesat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, persentase rumah tangga yang akses sanitasinya kategori

layak itu meningkat dari sekitar 80,97 % pada tahun 2021 menjadi 83,72 % untuk 2023 (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2023). Capaian ini memperlihatkan peningkatan positif, namun perlu dicermati pula kesenjangan antar kabupaten/kota yang masih signifikan. Perbedaan yang cukup signifikan ini menunjukkan disparitas dalam implementasi kebijakan dan pembangunan infrastruktur sanitasi di tingkat kabupaten/kota.

Kota Surabaya sebagai kota metropolitan yang padat, menerapkan regulasi tegas untuk mengakhiri praktik Buang Air Besar Sembarangan (BABS). Dasar hukumnya tertuang pada Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya No. 5 Tahun 2014 terkait Pengelolaan Sampah & Kebersihan, dimana disebutkan secara jelas bahwa masyarakat dilarang melakukan pembuangan tinja sembarangan, dan pemerintah wajib menyediakan pelayanan pengelolaan limbah domestik secara baik dan ramah lingkungan (Kurniawan & Rosdiana, 2016). Menjadi salah satu kota metropolitan yang paling besar urutan kedua setelah Kota Jakarta, Kota Surabaya pun menjadi contoh nyata dari dinamika urbanisasi yang cepat dan tantangan sanitasi yang menyertainya.

Total keseluruhan penduduk Kota Surabaya telah terdata di tahun 2024 yakni 3,02 juta jiwa. Angka tersebut kian naik dari tahun 2023 serta lebih besar daripada per Desember 2021. Pada 5 tahun belakang, rerata pertumbuhan tahunan atau CAGR dimana total penduduk di kota ini senilai 0,82%. Pertumbuhan tersebut melebihi pertumbuhan 5 tahun kebelakang yakni senilai 0,36% saja (Darmawan, 2025

<https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/f16e2318ee4c018/jumlahpenduduk-kota-surabaya-3-02-juta-jiwa-data-per-2024>).

Melalui banyaknya penduduk tersebut, Kota Surabaya memiliki kepadatan yang tinggi dan tekanan yang besar terhadap infrastruktur lingkungan. Keterbatasan lahan di wilayah perkotaan menyebabkan tidak semua warga dengan akses atas fasilitas sanitasinya secara layak. Hal ini menimbulkan persoalan kesehatan lingkungan yang kompleks dan mendesak untuk ditangani secara sistematis. Tingginya kepadatan ini menyebabkan volume limbah rumah tangga juga meningkat secara signifikan.

Peningkatan volume limbah tinja rumah tangga yang tidak dikelola dengan benar dapat berdampak signifikan terhadap kualitas lingkungan dan kesehatan masyarakat, karena limbah tinja yang terakumulasi berpotensi mencemari air tanah, sumber air minum, dan permukaan lingkungan sekitar yang digunakan masyarakat. Kontaminasi limbah fekal dapat menyebabkan peningkatan penyebaran penyakit menular seperti diare. Organisasi seperti WHO menekankan bahwa sanitasi yang buruk, termasuk pengelolaan limbah tinja yang tidak aman, merupakan faktor utama timbulnya penyakit terkait sanitasi. Dengan demikian, penyedotan tangki septik secara rutin melalui sedot tinja adalah langka yang penting

Kota Surabaya berhasil menerjemahkan program nasional dan provinsi ke dalam pelaksanaan nyata di lapangan didukung oleh koordinasi antarsektor dan skema pemberdayaan masyarakat sementara Bangkalan menghadapi tantangan geografis, ekonomi, dan kelembagaan yang menghambat pencapaian target standar nasional. Kondisi ini menjadi dasar penting untuk melihat bagaimana Surabaya bisa

dijadikan studi kasus terbaik dalam memperkuat program sanitasi dan upaya menjaga capaian *Open Defecation Free* (ODF) melalui inovasi layanan lokal. Secara lebih spesifik. Berikut ini tabel perbandingan persentase akses sanitasi layak antara Surabaya, Bangkalan, dan Sampang pada tahun 2023.

**Tabel 1.1 Indeks Sanitasi Beberapa Kota di Jawa Timur Tahun 2023**

Kabupaten/Kota	Persentase Sanitasi Layak 2023 (%)
Surabaya	97,81
Bangkalan	50,30
Sampang	82,86
Malang	91,64
Kediri	91,3
Gresik	96

Sumber: <https://jatim.bps.go.id/id/statisticstable/3/VGtGTU5qbDFIQz11VWxCTN WZEIXbWRhWkUwMFVUMDkjMw==/persentase-rumah-tangga-yang-memiliki-akses-terhadap-sanitasi-layak-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-timur--2021.html>, 2024

Kota Surabaya secara konsisten berada pada posisi yang sangat tinggi, yakni mendekati 100 %, menunjukkan keberhasilan hampir universal dalam akses sanitasi layak. Namun, masih terdapat 2-3% wilayah di Surabaya yang belum memiliki akses sanitasi layak secara optimal, yang terkonsentrasi di beberapa kecamatan yaitu, Asemrowo dan Semampir. Kondisi sanitasi di Asemrowo dan Semampir dinilai masih relatif tertinggal, dibuktikan dengan Asemrowo sebagai wilayah prioritas pengembangan sistem pengolahan air limbah dan Semampir dengan angka buang

air besar sembarang atau BABS yang relatif tinggi karena kurangnya fasilitas sanitasi memadai di permukiman padat (Bappedalitbang Surabaya, 2022).

Dibanding daerah lainnya di Jawa Timur perbedaan yang cukup signifikan ini menunjukkan disparitas dalam implementasi kebijakan dan pembangunan infrastruktur sanitasi di tingkat kabupaten/kota. Kota Surabaya berhasil menerjemahkan program nasional dan provinsi ke dalam pelaksanaan nyata di lapangan didukung oleh koordinasi antarsektor dan skema pemberdayaan masyarakat sementara Bangkalan menghadapi tantangan geografis, ekonomi, dan kelembagaan yang menghambat pencapaian target standar nasional. Kondisi ini menjadi dasar penting untuk melihat bagaimana Surabaya bisa dijadikan studi kasus terbaik dalam memperkuat program sanitasi dan upaya menjaga capaian *Open Defecation Free* (ODF) melalui inovasi layanan.

Kota Surabaya memproduksi 8-9 ribu ton sampah non-air per hari, dengan limbah domestik menjadi kontributor utama terhadap pencemaran lingkungan (Megahayati et al., 2023). Pertambahan penduduk di perkotaan tidak selalu diiringi dengan pembangunan infrastruktur yang memadai. Kondisi ini membuat kota-kota besar seperti Surabaya dihadapkan pada tantangan serius dalam manajemen lingkungan, khususnya pengelolaan sanitasi. Semakin padatnya permukiman mengakibatkan keterbatasan ruang, tekanan terhadap sumber daya, serta peningkatan limbah domestik. Masalah sanitasi bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga menyangkut aspek sosial, ekonomi, dan perilaku masyarakat. Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, pengelolaan sanitasi yang efektif menjadi

indikator penting bagi kualitas hidup masyarakat perkotaan (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, 2023).

Masalah sanitasi dan pencemaran di Surabaya menjadi perhatian khusus karena sebagian besar masyarakat masih mengandalkan tangki septic individu tanpa sistem pengolahan lanjutan. Penelitian oleh Prihandrijanti et al. (2008) menyatakan, bahwa “sekitar 85% air limbah domestik di Surabaya yang pembuangannya secara langsung ke saluran drainase tanpa disertai pengolahan, menyebabkan pencemaran sungai maupun air tanah yang cenderung parah. Hal ini diperparah oleh perilaku masyarakat yang belum seluruhnya sadar akan pentingnya sanitasi lingkungan, sehingga potensi kontaminasi melalui aliran permukaan dan sumur dangkal menjadi sangat besar. Dampak dari sistem sanitasi yang belum optimal ini sangat nyata, terutama dalam tingginya angka penyakit berbasis lingkungan seperti diare dan hepatitis A.

Studi oleh Rehana et al. (2021) menunjukkan bahwa “seluruh wilayah kerja Puskesmas di Kota Surabaya memiliki kasus diare pada balita, dan terdapat hubungan signifikan antara kualitas sanitasi rumah tangga dengan kejadian diare” (Puskesmas Surabaya, 2021). Kasus hepatitis A juga ditemukan terkait dengan penggunaan air sumur yang tercemar akibat limbah rumah tangga, sebagaimana di wilayah sekitar Jawa Timur bagian selatan. Salah satu aspek krusial dalam pengelolaan sanitasi adalah penanganan limbah domestik, khususnya limbah tinja. Jika tidak adanya penanganan yang baik atau tepat, limbah tersebut berisiko menjadi pencemaran pada sumber air tanah, menciptakan bau yang tidak sedap, dan menyebarkan penyakit menular berbasis air. Praktik BABS pun masih dijadikan

tantangan di berbagai daerah, termasuk di kawasan urban padat penduduk. Keterbatasan akses terhadap jamban sehat serta rendahnya kesadaran masyarakat menjadi faktor utama yang mendorong terjadinya BABS. Menurut WHO tahun 2020, praktik BABS menyumbang lebih dari 60% dari total kasus diare akut yang terjadi di negara berkembang.

Peraturan daerah juga menetapkan konsekuensi hukum pelanggaran terhadap larangan tersebut dapat dikenai sanksi administratif (teguran, denda administratif, pencabutan izin) serta pidana penjara untuk durasi paling maksimum yakni 6 bulan atau dikenai denda sampai Rp 50 juta. Sebagai bagian dari penerapan kebijakan ini, Surabaya mengadopsi pendekatan STBM yang penekanannya mengenai perubahan atas perilaku secara kolektif melalui pemberdayaan komunitas. STBM terdiri atas 5 pilar utama, diantaranya: (1) Berhenti BABS (2) Cuci tangan menggunakan sabun (3) Pengelolaan air minum atau makanan rumah tangga (4) Pengelolaan sampah rumah tangga serta (5) Pengelolaan limbah cair dari rumah tangga (Azzarrah & Kurniawan, 2021). Metode yang dipakai adalah pemicu dimana mendorong kesadaran masyarakat dan mengubah norma sosial menuju penggunaan jamban sehat tanpa bergantung pada bantuan subsidi.

Pelaksanaan STBM di Surabaya dilandasi konsultasi lintas sektor yang melibatkan Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, dan kader jamban di tingkat kelurahan, serta difasilitasi melalui program sosialisasi dan jejak advokasi di masyarakat. Tujuan utamanya adalah mendorong transisi dari BABS ke BAB di jamban sehat, sekaligus menguatkan peran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungannya. Dalam mengatasi persoalan sanitasi, khususnya praktik buang air

besar sembarangan (BABS), pemerintah telah mengembangkan strategi nasional melalui program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM). Program ini dirancang untuk mendorong perubahan perilaku hidup bersih dan sehat dengan pendekatan partisipatif berbasis masyarakat. Salah satu pilar utama dalam STBM adalah penghapusan total masalah BABS, yang kemudian diwujudkan melalui pencapaian status ODF, yakni *Open Defecation Free*.

Status ODF memperlihatkan seluruh penduduk di suatu wilayah sudah berhenti mempraktikkan BABS serta adanya akses untuk fasilitasi sanitasi secara layak sekaligus aman, disebut kondisi di mana masyarakat bebas dari praktik buang air besar sembarangan. Pendekatan perilaku hidup sehat sekaligus bersih bukanlah sekadar berfokus ke penyediaan jamban sehat, melainkan turut mencakup program edukasi, advokasi, dan monitoring kondisi sanitasi rumah tangga. Perjalanan status ODF Kota Surabaya menunjukkan perkembangan yang luar biasa. Pada tahun 2023 dan 2024, seluruh 154 kelurahan atau 100% telah terdokumentasikan sebagai ODF melalui verifikasi resmi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Perihal tersebut dikatakan capaian besar untuk batas waktu yang cenderung singkat. Selain itu penerapan PHBS juga telah meluas ke seluruh kelurahan melalui kegiatan edukasi perilaku bersih. Strategi ini melibatkan Dinas Kesehatan, organisasi perangkat daerah, perguruan tinggi, dan masyarakat sipil, yang secara sinergis menyebarkan pesan sanitasi maupun praktik dari Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) di lapangan.

Kombinasi regulasi (Perda, Perwali, SE Walikota), pemberdayaan masyarakat sanitasi total berbasis masyarakat, dan pendampingan teknis

(pembangunan jamban sehat massal) menandai keberhasilan sulit ini. komunitas dapat membuahakan hasil konkret dalam menurunkan risiko penyakit berbasis lingkungan. Balongsari dan Kapas Madya Baru menjadi contoh nyata keberhasilan implementasi PHBS yang terintegrasi dengan upaya ODF secara sistemik (Khambali et al., 2024). Dalam konteks kota besar seperti Surabaya, pencapaian dan pemeliharaan status ODF memerlukan upaya yang lebih kompleks dibandingkan wilayah pedesaan. Hal ini disebabkan oleh tingginya mobilitas penduduk, kepadatan permukiman, serta keragaman sosial-ekonomi masyarakat kota.

**Tabel 1.2 Kelurahan Berprestasi dalam Penerapan PHBS Kota Surabaya**

<b>Kelurahan</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Pencapaian PHBS &amp; Prestasi</b>
<b>Balongsari</b>	Tandes	Masuk nominasi 3 besar <i>Pelaksana Terbaik PHBS &amp; LBS</i> Provinsi Jatim 2023
<b>Kapas Madya Baru</b>	Gading	Studi kasus menunjukkan PHBS berpengaruh signifikan terhadap penurunan diare balita

Sumber: [https://pemerintahan.surabaya.go.id/kelurahan\\_balongsari/prestasi](https://pemerintahan.surabaya.go.id/kelurahan_balongsari/prestasi), 2023

Dengan demikian, Surabaya telah berhasil mentransformasi status sanitasi dari indikator fisik terbangunnya jamban sehat ke indikator sosial perilaku Buang Air Besar Sembarangan (BABS). Keseluruhan upaya ini mendasari strategi inovatif seperti Layanan Lumpur Tinja Terpadu ( LLTT). Retribusi untuk layanan sedot tinja termasuk pula komponen pada PAD, atau Pendapatan Asli Daerah. Pemerintah

dapat melaksanakannya melalui Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT), yang merupakan inisiatif nasional untuk memperbaiki sistem pengelolaan air limbah domestik secara menyeluruh dengan tujuan untuk mempercepat pencapaian akses sanitasi 100%.

Kehadiran LLTT juga didorong oleh tindakan pembuangan lumpur tinja secara tidak sah oleh perusahaan layanan kebersihan langsung ke saluran sungai maupun air yang lain. Program LLTT sendiri dikatakan bentuk program skala nasional yang kini tengah diimplementasikan di sejumlah kabupaten/kota di wilayah Indonesia, walaupun skalanya jauh lebih kecil daripada total keseluruhan wilayah yang ada. Pihak Kementerian PUPR pun sudah menempatkan pengelolaan lumpur tinja yakni bagian prioritas sekaligus upaya untuk peningkatan akses masyarakat atas fasilitas sanitasi secara layak, terlebihnya pada implementasi program LLTT tersebut. Salah satu aspek krusial dalam pelaksanaan LLTT adalah perlunya perencanaan dan pelaksanaan yang tepat dengan memperhitungkan cara operasional yang sesuai dengan keadaan dan kapasitas. Keterlibatan aktif dari lembaga yang berwenang, ketersediaan fasilitas, serta pelaksanaan yang mengikuti prosedur operasi standar (SOP) juga sangat penting.. Dengan mempertimbangkan semua faktor ini, LLTT dapat beroperasi secara maksimal dalam meningkatkan kualitas sanitasi, menjaga lingkungan, dan mendukung kesehatan masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung keberlanjutan LLTT, termasuk dalam mengatur mekanisme pengawasan, memberikan sanksi atas pelanggaran, serta memberikan

insentif bagi sejumlah pihak yang mengemban tanggung jawab atas pengelolaan pada limbah domestik.

**Tabel 1.3 Data Indeks PHBS Kota Surabaya adanya Program LLTT**

Tahun	Adanya Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT) di Kota Surabaya		Capaian 5 Pilar Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM)
	Sebelum	Sesudah	
2021	79 Kelurahan masih belum menerapkan PHBS	Belum ada program LLTT	Kelurahan di Surabaya masih terdapat banyak belum melakukan 5 pilar STBM
2022	26 Kelurahan masih belum menerapkan PHBS dan 128 sudah masuk kriteria ODF	Belum ada program LLTT	Kelurahan yang masuk dalam kriteria ODF sudah melakukan 2 pilar STBM diantaranya, berhenti BABS serta cuci tangan memakai sabun
2023	154 Kelurahan sudah menerapkan PHBS dan dinyatakan ODF	Belum ada program LLTT	Surabaya dinyatakan mendekati STBM paripurna dan 100% ODF
2024 – hingga saat ini	154 Kelurahan di Surabaya telah menerapkan PHBS	Sudah ada program LLTT	Dipertahankan melalui program LLTT agar kesadaran (PHBS) meningkat

Sumber: <https://jatim.antaranews.com/berita/678999/dinkes-catat-128-kelurahan-di-surabaya-berstatus-tidak-bab-sembarangan.com>, 2023

Dari program layanan yang tersedia menjadikan Kota Surabaya memiliki lingkungan kategori sehat serta bersih. Guna ditingkatkannya pelaksanaan program Layanan Lumpur Tinja Terpadu (LLTT), pemerintah Kota Surabaya meluncurkan sebuah laman *Website* bernama Senja (Sedot Tinja) untuk memudahkan masyarakat dalam pemesanan tangki septic secara *online* secara cepat, aman, dan transparan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya menjawab tantangan ini dengan meningkatkan kolaborasi lintas sektor, termasuk melibatkan perangkat daerah, lembaga teknis, dan masyarakat.

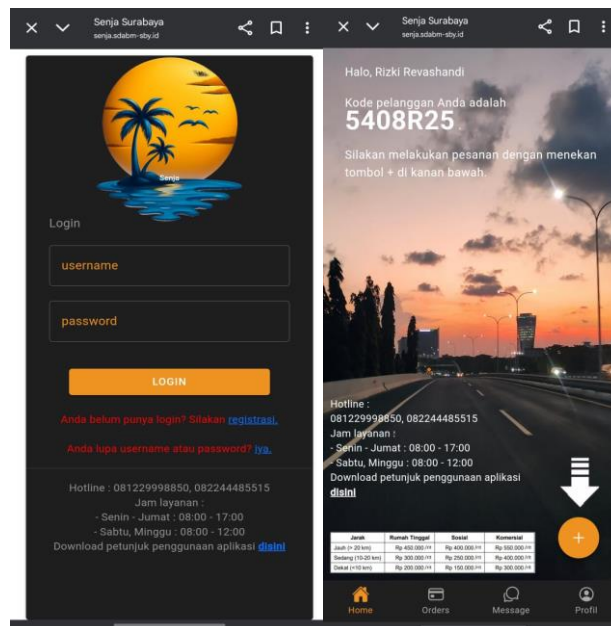
Salah satu terobosan yang dilakukan adalah melalui pengembangan layanan digital berupa *website* Senja (Sedot Tinja). Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan penyedotan tinja secara terjadwal dan efisien, sekaligus mendukung pengelolaan sanitasi domestik secara berkelanjutan. Lewat Senja, masyarakat dapat memesan layanan sedot tinja dari rumah, menjadwalkannya sesuai kebutuhan, dan menerima layanan cepat dan aman langsung dari Instansi Pengelolaan Lumpur Tinja (ILPT) yang dinaungi pihak Dinas Sumber Daya Air & Bina Marga bidang UPT.PALD.

Peluncuran Layanan Senja didasari oleh kebutuhan mendesak untuk mencegah limbah tinja diolah tidak benar, yang dapat mengancam kualitas lingkungan. Pemerintah Surabaya menyediakan layanan sedot tinja secara terjadwal, sehingga masyarakat lebih mudah melakukan pemeliharaan septic tank. Program ini diluncurkan pada Juli 2024 dan hingga pertengahan Juli 2024 tercatat sudah 99 akun terdaftar dan 28 permintaan layanan sedot tinja dengan total volume di bawah 100 m<sup>3</sup>. Layanan ini menjadi sangat penting untuk memastikan Kota

Surabaya status kebersihan sanitasinya tidak mengalami kemunduran. Dengan “notifikasi otomatis setiap tiga tahun” via aplikasi, masyarakat diingatkan untuk menyedot tangki septic tepat waktu sesuai regulasi. Hal ini mendukung perubahan perilaku yang berkelanjutan dan mencegah kembali ke praktik BABS akibat tangki penuh atau tidak terkelola (Pradana, 2025).

Dalam pengembangannya, Layanan Senja dikembangkan pihak Dinas Sumber Daya Air & Bina Marga Kota Surabaya, melalui integrasi dengan IPLT, termasuk fasilitas pengolahan limbah tinja secara ramah lingkungan. *Website* ini memungkinkan masyarakat memilah layanan sesuai kategori bangunan (rumahan, sosial, komersial) dan memastikan tarif sedot tinja sesuai Perda No. 7 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah. Dengan sistem yang terstruktur dari pemesanan digital, jadwal otomatis, hingga pengolahan di IPLT Layanan Senja menjadi jawaban atas tantangan pengelolaan tinja di kota besar. Inovasi ini tidak hanya memudahkan akses sanitasi, tetapi juga menegaskan komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam menjaga keberlanjutan kebersihan dan kesehatan lingkungan.

Dalam Senja terdapat beberapa inovasi yang tersedia yaitu, pemesanan layanan penyedotan secara *online*, penjadwalan otomatis, integrasi retribusi (pembayaran sesuai perda/subsidi), pemantauan layanan, penyediaan informasi (informasi layanan dan kontak yang dapat dihubungi, penyediaan pembuatan pupuk kompos). Seluruh Inovasi ini dapat diakses melalui situs *Website* Senja Berikut tampilan utama dalam Senja (Sedot Tinja) Kota Surabaya



**Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Senja (Sedot Tinja) Kota Surabaya**

Sumber: <https://senja.sdabm-sby.id/>, 2024

Regulasi mengenai pengelolaan limbah tinja di Surabaya didasarkan pada beberapa produk hukum utama. Pertama, Perda Kota Surabaya No. 5 Tahun 2014 terkait Pengelolaan Sampah & Kebersihan mewajibkan pemerintah menyediakan layanan pengelolaan limbah domestik termasuk tinja (Peraturan Pemerintah Daerah Kota Surabaya, 2014). Perda ini menegaskan bahwa warga tidak boleh membuang limbah sembarangan dan pemerintah daerah harus memastikan adanya layanan pengolahan limbah yang aman. Keberadaan Senja (Sedot Tinja) juga didukung oleh Surat Edaran (SE) Walikota dan SK/Keputusan teknis terkait pengoperasian aplikasi dan skema tarif sesuai Perda retribusi daerah.

Melalui instruksi teknis ini, layanan Senja diselenggarakan dengan regulasi daerah sekaligus menjamin standar pelayanan, tarif, dan keamanan limbah. Tujuan utama penyelenggaraan layanan Senja adalah tiga hal sekaligus: (1) Memastikan tangki septic disedot secara berkala, sesuai ketentuan teknis sanitasi; (2)

Menyediakan layanan yang cepat, murah, dan terjadwal, sehingga masyarakat termotivasi untuk memanfaatkan fasilitas resmi ketimbang mengabaikan tangki penuh; dan (3) Menurunkan beban pencemaran air tanah dan permukaan, dengan membuang tinja ke IPLT atau Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja seperti pada Keputih, bukan ke saluran umum atau selokan.

Dalam Program LLTT atau disebut Layanan Lumpur Tinja Terjadwal terkhususnya di Kota Surabaya Aplikasi Senja dijadikan instrumen penting dalam memperkuat sistem sanitasi lokal. Menjadikan prinsip Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), aturan Perda, dan teknologi digital sebagai bagian dari layanan publik, ini merupakan pendekatan inovatif yang diyakini efektif menjaga keberlanjutan dalam kualitas lingkungan dan sanitasi di Kota Surabaya. Meskipun Kota Surabaya telah dinyatakan sebagai wilayah yang terbebas atas praktik BABS secara menyeluruh sejak 2022, tantangan keberlanjutan status ini tetap tinggi. Salah satu faktor yang berpotensi merusak status ODF adalah kelalaian dalam pemeliharaan sistem sanitasi, khususnya tangki septic yang tidak disedot secara rutin.

Permasalahan pengelolaan tangki septic yang tidak disedot secara rutin menjadi tantangan penting dalam upaya peningkatan sanitasi lingkungan di banyak daerah perkotaan Indonesia, termasuk di Surabaya. Praktik penyedotan yang hanya dilakukan pada saat terjadi keluhan atau gangguan teknis menyebabkan akumulasi lumpur tinja dan menurunkan efektivitas sistem sanitasi domestik, sehingga berisiko menimbulkan pencemaran lingkungan dan potensi paparan penyakit bagi masyarakat.

Dalam konteks ini, layanan Senja (Sedot Tinja) memainkan peran strategis untuk mencegah terjadinya “*slippage*” atau kemunduran perilaku masyarakat kembali ke praktik BABS karena kondisi tangki yang penuh atau rusak. Selain itu, meskipun masyarakat telah memiliki jamban sehat, kurangnya layanan penyedotan secara teratur menjadi penyebab utama kontaminasi air tanah dan penyebaran penyakit berbasis lingkungan seperti diare dan hepatitis. Sebagaimana dikemukakan oleh Hastuti et al. (2024), “keberlanjutan sanitasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan jamban, tetapi juga oleh sistem pengelolaan lumpur tinja yang efisien dan terintegrasi”.

Di Provinsi Jawa Timur, beberapa daerah telah mengembangkan inovasi layanan sedot tinja dan pengelolaan limbah domestik yang beragam, namun dengan karakteristik dan keunggulan yang berbeda-beda. Inovasi Senja (Sedot Tinja) Kota Surabaya memiliki perbedaan dan keunggulan yang lebih komprehensif dibandingkan inovasi daerah lain. Inovasi Senja dirancang oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk terintegrasi langsung dengan jaringan pengelolaan limbah di Instalasi Pengolahan Lumpur Tinja (IPLT), sehingga tidak hanya mempermudah proses pemesanan tetapi juga memastikan bahwa limbah yang disedot diproses secara aman dan sesuai standar teknis.

**Tabel 1.4 Perbandingan Inovasi Aplikasi Sedot Tinja Kota/Kabupaten lain di Jawa Timur dengan Inovasi Aplikasi Senja Kota Surabaya**

Daerah	Nama Aplikasi	Jenis Layanan	Cakupan/Fitur
Surabaya	SENJA	Terjadwal dan Sesuai permintaan	Fitur pendaftaran, pencatatan, dan dijadwalkan
Gresik	Go-Ploong	Sesuai permintaan	Pemesanan sedot tinja berbasis aplikasi
Sidoarjo	LESTARI	Sesuai permintaan	Pemesanan sedot tinja berbasis aplikasi
Blitar	SIDOTI	Sesuai permintaan	Pemesanan sedot tinja berbasis aplikasi

Sumber: <https://jatim.antaranews.com/berita/803979/pemkot-surabaya-sediakan-simipal-senja-permudah-pengelolaan-limbah.com>, 2024

Berdasarkan tabel perbandingan di atas, membuktikan bahwa Senja milik Kota Surabaya menempati posisi paling unggul dan maju dalam penerapannya. Hal ini dibuktikan dengan system otomatis yang dimiliki Aplikasi Senja Surabaya membuat pengelolaan lebih efisien dan berkelanjutan dalam inovasi dalam mencegah pencemaran lingkungan akibat penumpukan limba. Dengan pendekatan aplikasi digital dan sistem penjadwalan otomatis, Senja bukan hanya alat layanan publik, melainkan juga instrumen edukasi yang menumbuhkan budaya sanitasi yang sadar lingkungan. Layanan ini mengingatkan masyarakat untuk menyedot tangki setiap 2–3 tahun sesuai standar WHO dan Permenkes RI No. 3 Tahun 2014 tentang Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM). Sebagai pengembang Senja

Dinas Sumber Daya Air & Bina Marga juga menekankan dimana keberhasilan digitalisasi sanitasi sangat bergantung pada desain aplikasi yang inklusif, kemudahan akses oleh masyarakat, serta adanya dukungan dari operator layanan dan pemerintah daerah. Oleh karena itu, pengembangan sistem digital harus dibarengi dengan upaya peningkatan kapasitas pengguna dan pemangku kepentingan terkait.

Salah satu kendala yang sering terjadi dari sebuah inovasi berbasis aplikasi adalah kesenjangan literasi digital di publik, terlebih untuk golongan = usia lanjut maupun masyarakat yang berpenghasilan rendah. Tidak semua masyarakat memahami cara mengunduh, menggunakan, atau menjadwalkan layanan melalui aplikasi digital. Keterlibatan perangkat kelurahan, kader lingkungan, dan tokoh masyarakat menjadi penting dalam membantu proses adaptasi masyarakat terhadap sistem baru. Tanpa pendekatan sosial yang tepat, digitalisasi justru dapat menciptakan eksklusi layanan bagi kelompok rentan yang tidak memiliki akses atau kemampuan menggunakan perangkat teknologi. Selain aspek literasi, faktor infrastruktur juga menjadi tantangan dalam operasionalisasi Senja. Kolaborasi antara pengembang aplikasi, dinas teknis, dan mitra operator menjadi faktor kunci dalam menjamin mutu pelayanan.

Program layanan pada Senja merupakan wujud konkret bagaimana inovasi lokal dapat sejalan dengan agenda global. Dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat penyuluhan, pengingat, sekaligus pemesanan layanan, aplikasi ini mampu menjangkau masyarakat luas dalam skala kota. Keberhasilan Surabaya menjadi bukti bahwa pendekatan berbasis komunitas tidak harus bertentangan dengan

teknologi, tetapi justru dapat saling memperkuat ketika dirancang secara partisipatif dan inklusif. Namun demikian, penting untuk melihat bagaimana masyarakat benar-benar memanfaatkan *website* ini dalam kehidupan sehari-hari. Apakah mereka melihat Senja sebagai kebutuhan, kewajiban, atau sekadar tambahan layanan? Persepsi ini sangat menentukan tingkat keberhasilan integrasi digital dalam sektor sanitasi.

Dalam banyak kasus, teknologi hanya digunakan oleh segmen tertentu dari masyarakat dan tidak selalu inklusif. Maka dari itu, perlu dilakukan riset untuk memahami sejauh mana *website* ini telah mengubah kebiasaan masyarakat, terutama dalam hal menyedot lumpur tinja secara rutin. Studi lapangan dengan pendekatan kualitatif diperlukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti ini, karena data kuantitatif saja tidak cukup menjelaskan makna dan persepsi masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Peran dinas terkait juga sangat penting dalam menjamin kualitas layanan dan memastikan standar operasional prosedur dijalankan secara konsisten. Sinergi antara sistem digital dan tata kelola konvensional harus dikelola dengan baik agar tidak menimbulkan tumpang tindih atau kebingungan di lapangan. Pelibatan masyarakat sebagai pengawas partisipatif juga dapat menjadi bentuk kontrol sosial yang positif terhadap layanan publik. Dengan begitu, kebijakan sanitasi tidak lagi berbasis asumsi atau reaktif terhadap masalah, tetapi berbasis pada data nyata yang dihasilkan dari pengalaman masyarakat. Kolaborasi antar aktor dalam ekosistem sanitasi ini menjadi kunci dalam menciptakan tata kelola sanitasi yang responsif, transparan, dan berkelanjutan.

Pengalaman Surabaya dalam mengembangkan dan mengimplementasikan program layanan berupa Senja dapat menjadi model inovasi sanitasi berbasis teknologi bagi kota-kota lain di Indonesia. Replikasi program layanan seperti Senja tidak hanya memungkinkan percepatan layanan, tetapi juga dapat mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju sanitasi yang lebih teratur dan higienis. Namun, model ini harus disesuaikan dengan karakteristik lokal, termasuk kondisi sosial ekonomi dan kapasitas infrastruktur daerah. Oleh karena itu, dokumentasi praktik baik dan evaluasi sistematis terhadap implementasi Senja sangat diperlukan untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang relevan.

Peran teknologi digital dalam mempercepat layanan dasar kini semakin diakui dalam banyak sektor, termasuk kesehatan lingkungan. Namun, adopsi teknologi ini juga membawa tantangan baru seperti kesenjangan digital, kapasitas SDM, dan perlindungan data. Maka, pengembangan aplikasi layanan publik harus disertai dengan pendekatan holistik yang mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, budaya, dan teknologi secara bersamaan. Dengan cara ini, aplikasi tidak hanya menjadi alat administratif, tetapi juga instrumen pemberdayaan dan penguatan kapasitas masyarakat. Senja adalah contoh awal dari langkah tersebut, dan perjalanannya masih panjang untuk mencapai keberhasilan yang menyeluruh. Dimana kedepannya, penting bagi pemerintah daerah maupun pusat untuk terus melakukan inovasi layanan sanitasi berbasis teknologi secara terukur. Pemanfaatan teknologi harus diikuti oleh pelatihan, evaluasi berkala, dan mekanisme umpan balik yang aktif dari masyarakat. Sistem layanan harus mampu beradaptasi terhadap kebutuhan warga, tidak bersifat statis dan birokratis.

Beberapa penelitian terkait sanitasi dan program sanitasi hanya menunjukkan bagaimana upaya peningkatan akses sanitasi telah memberikan dampak positif terhadap perubahan perilaku masyarakat. Penelitian oleh Muaja et al. (2020) dalam *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine* menyimpulkan bahwa keberhasilan STBM sangat dipengaruhi oleh peran kader kesehatan dan dukungan pemerintah desa. Namun, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek implementasi program dan belum mengkaji inovasi layanan sanitasi sebagai suatu proses adopsi inovasi dari sudut pandang pengguna. Dengan demikian, faktor persepsi masyarakat terhadap keunggulan inovasi dan kemudahan penggunaannya belum menjadi fokus utama kajian.

Penelitian lain oleh Farhan (2023) dalam *Jurnal Matra Pembaruan* membahas inovasi pelayanan publik di bidang sanitasi dari perspektif kelembagaan dan kebijakan pemerintah daerah. Meskipun memberikan gambaran mengenai pentingnya inovasi dalam pelayanan sanitasi, penelitian ini belum mengaitkan inovasi tersebut dengan karakteristik inovasi menurut teori difusi inovasi Rogers, khususnya lima dimensi utama yang memengaruhi tingkat adopsi inovasi oleh masyarakat. Akibatnya, pemahaman mengenai alasan perbedaan tingkat penerimaan inovasi di masyarakat masih belum tergali secara mendalam.

Dengan demikian, dari beberapa penelitian secara umum mengkaji mengenai inovasi dalam pelayanan sanitasi. Sehingga, dalam hal ini terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) berupa belum adanya kajian di Indonesia yang secara komprehensif mengintegrasikan teori difusi inovasi Rippetoe & Rogers, 1987 (dalam Prabowo et al., 2022) dengan lima dimensi karakteristik

inovasi dalam menganalisis adopsi inovasi yang lebih detail mengenai Inovasi Sedot Tinja, khususnya inovasi berbasis digital. Selain itu, pemilihan teori difusi inovasi dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi adopsi Senja (Sedot Tinja) Kota Surabaya sebagai inovasi layanan sanitasi.

Dalam konteks Inovasi Senja, berdasarkan kondisi eksisting di lapangan pada masyarakat Kota Surabaya sebagai pengguna layanan inovasi. Inovasi Senja (Sedot Tinja) Kota Surabaya merupakan bentuk inovasi layanan sanitasi yang telah memberikan kemajuan dalam pengelolaan lumpur tinja rumah tangga di Kota Surabaya. Namun, hasil pengamatan menunjukkan bahwa meskipun inovasi ini telah tersedia dan didukung oleh pemerintah daerah, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat belum sepenuhnya optimal.

Ditinjau dari dimensi pertama, yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), Inovasi Senja pada dasarnya menawarkan keunggulan yang lebih banyak dibandingkan layanan sedot tinja konvensional, terutama dari aspek efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan. Namun, hasil pengamatan menunjukkan bahwa keunggulan relatif tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Di lapangan masih dijumpai adanya gangguan dalam pelaksanaan layanan, seperti keterbatasan armada pada waktu tertentu yang menyebabkan keterlambatan jadwal penyedotan, sehingga efisiensi waktu yang dijanjikan belum selalu tercapai. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara pendahuluan oleh Ibu Rini masyarakat Surabaya pengguna Inovasi Senja, beliau mengatakan bahwa

“Sebagai pengguna beliau menilai bahwa proses pemesanan melalui aplikasi masih memerlukan pendampingan, terutama bagi kelompok yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Inovasi Aplikasi Senja memiliki keunggulan relatif dari sisi sistem dan tata kelola layanan, masih terdapat hambatan implementasi di lapangan yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan efisiensi inovasi tersebut”.

Kedua, dimensi kesesuaian (*compability*) dimana Inovasi memiliki tingkat keselarasan dalam kebutuhan dan kondisi pengguna layanan. Namun, dalam praktiknya di lapangan Inovasi Senja belum sepenuhnya sesuai dengan karakteristik dan kondisi beberapa lapisan masyarakat. Meskipun, sebagian masyarakat telah memiliki akses dan kemampuan menggunakan teknologi digital, masih terdapat kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang terbatas, sehingga mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa Inovasi Senja belum sepenuhnya selaras dengan kebiasaan, kemampuan, dan kebutuhan seluruh masyarakat, khususnya di wilayah dengan latar belakang sosial dan tingkat pendidikan yang beragam, sehingga menjadi salah satu hambatan dalam adopsi layanan sedot tinja secara optimal.

Ketiga, dimensi kerumitan (*complexity*) atau tingkat kesulitan suatu inovasi untuk di pahami pengguna. Dalam praktiknya kondisi di lapangan, hasil wawancara pendahuluan oleh Ibu Rini masyarakat Surabaya pengguna Inovasi Senja, beliau mengatakan bahwa

“Inovasi Aplikasi Senja pada masyarakat pengguna layanan masih mengakui mengalami kesulitan saat pertama kali mengakses layanan. Contohnya, belum memahami langkah pendaftaran akun, pengisian data lokasi, hingga proses pemesanan layanan sedot tinja melalui aplikasi. Meskipun, Pemerintah Kota Surabaya telah melaksanakan sosialisasi terkait Inovasi Aplikasi Senja”.

Dimana, masyarakat pengguna merasa bahwa sosialisasi yang dilakukan cenderung bersifat umum dan belum sepenuhnya diikuti dengan pendampingan teknis yang berkelanjutan, seperti panduan praktis yang mudah dipahami oleh seluruh kelompok masyarakat. Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital, usia, dan latar belakang sosial menyebabkan tidak semua masyarakat mampu mengonversi informasi hasil sosialisasi menjadi kemampuan operasional dalam menggunakan inovasi. Sehingga, minimnya pendampingan teknis secara langsung menyebabkan masyarakat harus bergantung pada bantuan pihak lain atau memilih kembali layanan konvensional yang dianggap lebih sederhana.

Keempat, dimensi kemampuan dalam uji coba (*triability*). Suatu inovasi harus melewati uji coba publik lebih dahulu oleh orang yang sudah berkompeten dan terlibat langsung. Dimana, dalam praktiknya di lapangan uji coba layanan lebih banyak dilakukan oleh pihak-pihak seperti petugas teknis dan instansi terkait. Sementara, kesempatan bagi masyarakat umum untuk mencoba layanan secara terbatas dan terarah masih relatif minim, karena saat diluncurkan secara resmi pada pertengahan 2024 dan langsung dibuka untuk digunakan masyarakat umum dengan pendaftaran akun dan permintaan layanan sedot tinja melalui platform tersebut. Sehingga, kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat belum memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan Inovasi Aplikasi Senja

Dimensi terakhir yaitu, kemudahan diamati (*observability*) dalam Inovasi Senja secara hasil atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat pengguna di lapangan belum sepenuhnya dirasakan secara nyata oleh seluruh masyarakat. Meskipun manfaat layanan seperti kepastian jadwal penyedotan dan pengelolaan

limbah yang lebih terstandar telah dirasakan oleh sebagian pengguna, hasil dan dampak positif inovasi ini belum terlihat secara luas di masyarakat. Sehingga, dalam hal ini, memengaruhi tingkat ketertarikan dan kepercayaan dalam menggunakan Inovasi Senja secara berkelanjutan.

Sesuai dengan kondisi nyata yang ada di lapangan, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Senja sebagai inovasi layanan sanitasi telah menunjukkan potensi yang signifikan, namun masih menghadapi berbagai hambatan dalam proses difusi dan adopsinya di masyarakat. Oleh karena itu, kajian dengan menggunakan teori difusi inovasi tepat digunakan untuk memahami secara lebih mendalam faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kendala inovasi layanan sedot tinja di Kota Surabaya. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji bagaimana keadaan yang sesungguhnya dalam implementasi Inovasi Senja (Sedot Tinja) Kota Surabaya berdasarkan *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* dalam memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan inovasi layanan Sedot Tinja oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana inovasi Senja sebagai wujud dalam meningkatkan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Kota Surabaya dengan menggunakan teori inovasi dalam karakteristik inovasi menurut Rippetoe & Rogers, 1987 (dalam Prabowo et al., 2022).

Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Inovasi Senja (Sedot Tinja) Dalam Meningkatkan Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT) Kota Surabaya**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti memiliki rumusan masalah yaitu “Bagaimana inovasi Senja (Sedot Tinja) dalam Meningkatkan Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Kota Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai adanya inovasi Senja (Sedot Tinja) dalam Meningkatkan Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Kota Surabaya?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yaitu :

### **1.4.1 Bagi Pembaca**

Dapat dijadikan bahan dalam memperdalam pengetahuan dan wawasan mengenai inovasi Senja (Sedot Tinja) Kota Surabaya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan sekaligus rujukan bagi mahasiswa lainnya dalam penelitian lebih lanjut terkait topik.

### **1.4.2 Bagi Penulis**

Menerapkan ilmu dan teori yang telah penulis dapat selama masa perkuliahan dalam dunia administrasi publik khususnya terkait inovasi program layanan publik. Penelitian ini juga merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

### **1.4.3 Bagi Universitas**

Kajian ini diharapkan untuk menambah bahan literatur pada perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang dapat digunakan sebagai referensi ilmiah dan pembanding untuk penelitian selanjutnya yang akan dilakukan.

### **1.4.4 Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi kepada Pemerintah Kota Surabaya terkhusus pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya (DSDABM) selaku pemilik Senja Surabaya terkait inovasi Senja (Sedot Tinja) dalam meningkatkan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Kota Surabaya dalam mencapai pelayanan yang transparan bagi masyarakat Surabaya dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima.