

**INOVASI SENJA (SEDOT TINJA) DALAM
MENINGKATKAN PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA
TERJADWAL (LLTT) KOTA SURABAYA
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

RIZKI REVASHANDI IHSAN LADUNI

NPM. 21041010261

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**INOVASI SENJA (SEDOT TINJA) DALAM MENINGKATKAN
PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL
(LLTT) KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:



Rizki Revashandi Ihsan Laduni

NPM. 21041010261

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penilaian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing




Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP

NPT. 21219941014318

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI SENJA (SEDOT TINJA) DALAM MENINGKATKAN
LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL (LLTT) KOTA SURABAYA**

Dlsusun oleh:

RIZKI REVASHANDI IHSAN LADUNI


NPM. 21041010261

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial: Sosioedukasi
(Terakreditasi Sinta 3)

Volume 15 Nomor 2, Oktober 2026


Menyetujui,

PEMBIMBING



Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

TIM PENGUJI

1. Ketua


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP.19920412024211029


2. Sekretaris


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

3. Anggota


Hendra Wijavanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

INOVASI SENJA (SEDOT TINJA) DALAM MENINGKATKAN
LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL (LLTT) KOTA SURABAYA

Disusun oleh:

RIZKI REVASHANDI IHSAN LADUNI
NPM. 21041010261

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 10 April 2026

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Singgih Manggabu, S.IP., M.IP
NIP. 19920412024211029


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318


Hendra Wijavanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Revashandi Ihsan Laduni
NPM : 21041010261
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 13 Februari 2026
Yang membuat pernyataan



Rizki Revashandi Ihsan Laduni
NPM. 21041010261

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Inovasi Senja (Sedot Tinja) dalam Meningkatkan Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT) Kota Surabaya”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan oleh penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya berbagai dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang berandil besar terhadap proses penyusunan skripsi ini yaitu selaku dosen pembimbing penulis Ibu Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan arahan, bimbingan, perhatiannya. Tidak hanya itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan juga kepada pihak lain yang terlibat di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Susi Hardjati selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa restu dan dukungan semangat yang tak ternilai selama proses penyusunan karya ini.
6. Orang terkasih penulis yang selalu ada mendampingi penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan karya ini bersedia menjadi teman berdiskusi di bangku perkuliahan.
7. Pihak Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di sana. Serta pihak lainnya yang bersedia menjadi informan penelitian penulis.
8. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2021 yang telah kebersamai dari awal hingga akhir perkuliahan

Dengan penuh kesadaran, karya ini tentunya masih jauh dari kata sempurna dalam penyusunannya. Dengan demikian, penulis menerima berbagai kritik dan saran yang membangun agar karya ini dapat mencapai kesempurnaan dari segi kualitas dan kemanfaatan penulisan untuk semua kalangan

Surabaya, 12 Februari 2026

Rizki Revashandi I. L

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRAC	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	28
1.3 Tujuan Penelitian	28
1.4 Manfaat Penelitian	28
BAB II KAJIAN PUSTAKA	30
2.1 Penelitian Terdahulu	30
2.2 Landasan Teori	39
2.2.1 Inovasi	39
2.2.1.1 Definisi Inovasi	39

2.2.1.2 Teori Inovasi.....	40
2.2.1.3 Jenis Inovasi.....	40
2.2.1.4 Karakteristik Inovasi	41
2.2.1.5 Inovasi Pelayanan Publik Digital.....	42
2.2.2 Pelayanan Publik.....	43
2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	43
2.2.2.2 Teori Pelayanan Publik	43
2.2.2.3 Ruang Lingkup/ Jenis Pelayanan Publik	44
2.2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik	44
2.2.2.5 Standar Pelayanan Publik	45
2.2.3 E-Government.....	46
2.2.3.1 Pengertian E-Government.....	46
2.2.3.2 Teori E-Government	46
2.2.3.3 Tipe Relasi E-Government.....	47
2.2.4 Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT).....	47
2.2.5 Aplikasi Senja (Sedot Tinja) milik Pemerintah Kota Surabaya.....	49
2.3 Kerangka Berpikir.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Lokasi Penelitian.....	55
3.3 Fokus Penelitian.....	56
3.4 Sumber Data.....	59
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	60

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.7 Teknik Analisis Data.....	63
3.8 Keabsahan Data	65
BAB IV PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.1.1 Profil Dinas Sumber Daya Air Bina Marga Surabaya	67
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Surabaya	68
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Surabaya.....	69
4.1.4 Profil UPT.PALD (Pengelolaan Air Limbah Domestik)	69
4.1.6 Struktur Organisasi UPT PALD.....	70
4.1.7 Tugas Pokok UPT PALD	70
4.2 Hasil Pembahasan.....	73
4.2.1 Keunggulan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	73
4.2.2 Kesesuaian (<i>Compability</i>)	78
4.2.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	82
4.2.4 Kemampuan Diujicoba (<i>Triability</i>).....	86
4.2.5 Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	89
4.3 Pembahasan	92
4.3.1 Keunggulan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	92
4.3.2 Kesesuaian (<i>Compability</i>)	94
4.3.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	97

4.3.4 Kemampuan Diujicoba (<i>Triability</i>).....	99
4.3.5 Kemudahan Diabati (<i>Observability</i>)	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Indeks Sanitasi antara kota lain dengan Surabaya tahun 2023	6
Tabel 1.2 Kelurahan Berprestasi dalam Penerapan PHBS Kota Surabaya.....	11
Tabel 1.3 Data Indeks PHBS Kota Surabaya adanya Program LLTT	13
Tabel 1.4 Perbandingan Inovasi Aplikasi Sedot Tinja Kota/Kabupaten lain di Jatim dengan Inovasi Aplikasi Senja Kota Surabaya	189
Tabel 2.1 Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	34
Tabel 4.1 Standar Operasional Pelayanan Aplikasi Senja Kota Surabaya.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/Global Goals	1
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Senja (Sedot Tinja) Kota Surabaya	16
Gambar 3.1 Komponen Teknis Analisis Data Interaktif.....	65
Gambar 4.1 Kantor Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Surabaya.....	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DSDABM Surabaya.....	69
Gambar 4.3 Struktur Organisasi UPT PALD Surabaya.....	70
Gambar 4.4 Sosialisasi Senja Oleh Petugas UPT PALD DSDABM Surabaya....	83
Gambar 4.5 Poster Media Sosial DSDABM Mengenai Pentingnya Senja	89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabel Pedoman Wawancara	111
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian & Surat Balasan Dari Dinas	16
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Publikasi Jurnal	119
Lampiran 4 Leater Of Acceptance (LoA) & Sertifikat Jurnal Sinta	120
Lampiran 5 Bukti Cek Plagiasi	121
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara dan Observasi	122

ABSTRAK

INOVASI SENJA (SEDOT TINJA) DALAM MENINGKATKAN PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA TERJADWAL (LLTT) KOTA SURABAYA

Rizki Revashandi Ihsan Laduni
NPM. 21041010261

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Aplikasi Senja (Sedot Tinja) dalam meningkatkan layanan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT) di Kota Surabaya. Inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM) ini merupakan bentuk digitalisasi pelayanan publik di bidang sanitasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan teori difusi inovasi Rogers yang meliputi lima indikator, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan diujicoba, dan kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Senja telah berjalan cukup baik dan memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran serta pemesanan layanan LLTT dibandingkan sistem sebelumnya. Inovasi ini dinilai efektif dalam meningkatkan akses dan transparansi layanan. Namun, penerapan inovasi belum sepenuhnya memenuhi lima dimensi difusi inovasi secara optimal. Masih terdapat kendala pada dimensi kesesuaian dan kerumitan, terutama terkait perbedaan literasi digital masyarakat serta kompleksitas penggunaan sistem berbasis website. Disimpulkan bahwa Senja berkontribusi positif dalam peningkatan kualitas layanan sanitasi di Kota Surabaya, tetapi masih memerlukan penyempurnaan agar dapat diakses secara lebih merata dan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Difusi Inovasi, Senja Surabaya

ABSTRAC

INNOVATION OF THE SENJA (FECES SUCTION) IN IMPROVING THE SCHEDULED SLUDGE FACES SERVICE PROGRAM (LLTT) IN SURABAYA CITY

Rizki Revashandi Ihsan Laduni
NPM. 21041010261

This study aims to analyze the innovation of the Senja (Sedot Tinja) in improving the Scheduled Sludge Faces Service (LLTT) in Surabaya City. This innovation, developed by the Department of Water Resources and Highways (DSDABM), represents a form of digitalization of public services in the sanitation sector. The study used a qualitative approach, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The analysis was based on Rogers' diffusion of innovation theory, which includes five indicators: relative advantage, suitability, complexity, trialability, and observability. The results indicate that the Senja application has performed quite well and facilitated the registration and ordering process for LLTT services compared to the previous system. This innovation is considered effective in increasing access and transparency of services. However, the implementation of the innovation has not yet fully met the five dimensions of innovation diffusion optimally. Obstacles remain in the suitability and complexity dimensions, particularly related to differences in community digital literacy and the complexity of using the website-based system. In conclusion, the Senja has contributed positively to improving the quality of sanitation services in Surabaya City, but still requires improvements to ensure more equitable and easy access for all levels of society.

Keywords: Public Service Innovation, Innovation Diffusion, Surabaya Senja