

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Achmadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. Diambil 21 Desember 2025, dari ombudsman.go.id website: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Afifuddin, A. A., & Casmiwati, D. (2024). Optimalisasi Program Status Kawin Tercatat melalui Inovasi Pelayanan Kependudukan menggunakan Aplikasi Kalimasada di Kelurahan Babat Jerawat, Kota Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(4), 1–12. <https://doi.org/10.47134/par.v1i4.3075>
- Azwar, A., BB, S., & Yusuf, M. (2020). Mekanisme Pelaksanaan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT) Studi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Kendari. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 181–192. <https://doi.org/10.52423/neores.v1i2.10379>
- Azzarrah, I. J., & Kurniawan, B. (2021). Implementasi Kebijakan Program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) di Jawa Timur. *Publika*, 9(4), 573–586. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p573-586>
- Bappedalitbang Surabaya. (2022). *Strategi Sanitasi Kota Surabaya 2022-2026*. Diambil dari https://bappedalitbang.surabaya.go.id/images/File/Upload/Laporan_SSK_Surabaya_2022-2026.pdf
- Belinda, I., Kartika, W., & Meilani, S. S. (2024). Potensi Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Bekasi Terhadap Sanitasi Aman. *Prosiding Seminar Nasional Teknik UBJ*, 1(1). Diambil dari <https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/PSFT/article/view/3084/2081>
- BPS. (2023). Data Kependudukan Indonesia Tahun 2022. Diambil 17 Juli 2025, dari [bps.go.id](https://sensus.bps.go.id) website: <https://sensus.bps.go.id/topik/tabular/sp2022/188/1/0>
- Darmawan, A. D. (2025). Jumlah Penduduk Kota Surabaya 3,02 Juta Jiwa Data per 2024. Diambil 12 April 2024, dari [katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id) website: <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/f16e2318ee4c018/jumlah-penduduk-kota-surabaya-3-02-juta-jiwa-data-per-2024>
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. (2023). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2023*.
- DP3AK Provinsi Jawa Timur. (2023). Data Kependudukan, Inovasi dan E-

Government.

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Hardiyansyah, R. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) melalui Sistem Pelayanan Informasi Terpadu (SIPITER) dalam Menghadapi Revolusi Society 5.0 di Kabupaten Cirebon. *Seminar Nasional Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1, 371–378. Diambil dari <https://conference.ut.ac.id/index.php/semnasip/article/view/3076>
- Harun, D. N. A., Rares, J. J., & Mambo, R. (2022). Inovasi dalam Pelayanan Publik (Studi pada Sistem Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 7(116), 10–17. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/40070>
- Hastuti, E., Benny Joy, & Unang Supratman. (2024). Pemilihan Sistem Air Limbah-Lumpur Tinja Komunal Menggunakan Analisis Klaster Hirarki. *Jurnal Permukiman*, 19(1), 01–13. <https://doi.org/10.31815/jp.2024.19.01-13>
- KemenPANRB. (2014). Top 99 Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia.
- KemenPANRB. (2022). Menilik Langkah Transformasi Digital Pelayanan Publik. Diambil 21 Desember 2025, dari menpan.go.id website: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/menilik-langkah-transformasi-digital-pelayanan-publik>
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. (2023). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan 2023*. Jakarta. Diambil dari https://ppkl.menlhk.go.id/website/filebox/1192/240116161818Final_LKjSetditjen_PPKL_2023_07012024-merged.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Khambali, K., Kriswandana, F., & Rahma, A. (2024). Hubungan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) pada Tatanan Rumah Tangga dengan Kejadian Diare: Studi Kasus di Kelurahan Kapas Madya Baru Puskesmas Gading Kota Surabaya Tahun 2024. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (IKESMA)*, 20(4). <https://doi.org/10.19184/ikesma.v20i4.50361>
- Kurniawan, M. L. A., & Rosdiana, W. (2016). Implementasi Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Sampah dan Kebersihan di Kota Surabaya. *Publika*, 4(9), 1–11. Diambil dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/16499>

- Loahandi, A. P. (2024). 82,36% Rumah Tangga di Indonesia Sudah Miliki Akses Sanitasi Layak. Diambil 4 Desember 2024, dari goodstats.id website: <https://data.goodstats.id/statistic/8236-rumah-tangga-di-indonesia-sudah-miliki-akses-sanitasi-layak-WyIp5>
- Lubis, A. K., & Mahardika, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan. *KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*, 3(1), 25–36. Diambil dari <https://ojs.stikestujuhbelas.ac.id/index.php/jurkestb/article/view/150>
- Marselinus, R. Z., & Wijaya, K. A. S. (2024). Adoption of Public Sector Innovation in Jakarta Kini (JAKI) Application. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 126–140. <https://doi.org/10.20961/sp.v19i1.83473>
- Mas'adah, N. A. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Pada Akses Sanitasi Berkelanjutan. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 2(2). <https://doi.org/10.20473/jgar.v2i2.39229>
- Megahayati, F., Pulansari, F., & Waluyo, M. (2023). Analysis of Low-Income Community Level Models as Determinants of Waste Management, Clean Living Behavior, and Environmental Health in Surabaya City. *Quantitative Economics and Management Studies*, 4(4), 627–638. <https://doi.org/10.35877/454RI.qems1728>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). London: SAGE Publications.
- Muaja, M. S., Pinontoan, O. R., & Sumampouw, O. J. (2020). Peran Pemerintah dalam Implementasi Program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat Stop Buang Air Besar Sembarangan. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(3), 28–34. Diambil dari https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/ijphcm/article/view/29008?utm_source=chatgpt.com
- Mubarok, M. A. R. (2024). Pemkot Surabaya Luncurkan Aplikasi Senja, Masyarakat Bisa Akses Layanan Sedot Tinja. Diambil 21 Desember 2025, dari sapanusa.id website: <https://www.sapanusa.id/pelayanan-publik/30491236/pemkot-surabaya-luncurkan-aplikasi-senja-masyarakat-bisa-akses-layanan-sedot-tinja>
- Muliadi, M. R., & Usman, B. (2024). Analysis of E-Wallet Application Adoption Through the Diffusion of Innovation Theory Approach (Study of E-Wallet Application Users in Bengkulu City). *Jurnal Mantik*, 7(4), 3001–3011. Diambil dari <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/4491>

- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 4(1), 31 – 40. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Pamungkas, D., Fadillah, N., Julia, A., & Ferbianty, D. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Sanitasi Layak bagi Rumah Tangga di Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. *Jurnal Planologi*, 19, 37. <https://doi.org/10.30659/jpsa.v19i1.19211>
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2014 tentang Sanitasi Total Berbasis Masyarakat*. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/116706/permenkes-no-3-tahun-2014>
- Peraturan Pemerintah. (2018). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Peraturan Pemerintah Daerah Kota Surabaya. (2014). *Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Sampah dan Kebersihan di Kota Surabaya*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Peraturan Walikota. (2023). *Peraturan Walikota (Perwali) Kota Surabaya Nomor 84 Tahun 2023 tentang Sanitasi Total Berbasis Masyarakat di Kota Surabaya dengan Rahmat Tuhan yang Maha Esa*. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/270931/perwali-kota-surabaya-no-84-tahun-2023>
- PermenPANRB. (2021). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/170614/permenpan-rb-no-19-tahun-2021>
- PermenPUPR. (2017). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 04/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik*. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/104453/permen-pupr-no-04prtm2017-tahun-2017>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Diambil dari [http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi Pelayanan Organisasi Publik COPY.pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi%20Pelayanan%20Organisasi%20Publik%20COPY.pdf)

- Pradana, A. (2025). Pemkot Surabaya Sediakan “SIMIPAL-Senja” Permudah Pengelolaan Limbah. Diambil 17 Juli 2025, dari antaranews.com website: <https://jatim.antaranews.com/berita/803979/pemkot-surabaya-sediakan-simipal-senja-permudah-pengelolaan-limbah>
- Prihandrijanti, M., Malisie, A., & Otterpohl, R. (2008). Cost–Benefit Analysis for Centralized and Decentralized Wastewater Treatment System (Case Study in Surabaya-Indonesia). In *Efficient Management of Wastewater* (hal. 259–268). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-540-74492-4_22
- Rehana, A., Setiabudi, R. J., Sulistiawati, S., & Wahyunitisari, M. R. (2021). Implementation of Hygiene and Environmental Sanitation in Under Five Years Old Diarrhea Patients at Surabaya Primary Health Center. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.36590/jika.v3i1.99>
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Salsabilla, N., & Fanida, E. H. (2021). Berikut adalah judul tersebut dalam format Title Case: Inovasi Pelayanan Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(1), 185–198. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p185-198>
- Sarjayadi, & Frinaldi, A. (2023). Transformasi Sektor Publik dalam Inovasi Pelayanan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 87–93. Diambil dari <https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/12>
- Togala, R., Arsalim, A., & Parisu, C. Z. L. (2025). Smart Governance: Integrasi Teknologi dan Teori Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(2), 4116–4123. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i2.19868>
- Yuliana, E., Susetyo, D., Yamin, M., & Antoni, M. (2024). Prevalence of Open Defecation Practice and Associated Factors Poverty and Geography in Palembang Indonesia. *Journal of Ecohumanism*, 3(7). <https://doi.org/10.62754/joe.v3i7.4660>
- Yulyani, V., Febriani, C. A., MS, S., & Hermawan, D. (2021). Patterns and Determinants of Open Defecation among Urban People. *Kesmas: National Public Health Journal*, 16(1). <https://doi.org/10.21109/kesmas.v16i1.3295>
- Zamani, N. H., & Mashur, D. (2025). Inovasi Pelayanan Retribusi Sampah Nontunai/Cashless oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota

Pekanbaru. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 5(2), 11.
<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.2887>

Zulfi, H., Syafrudin, S., & Sunarsih, S. (2018). An Overview of The Fecal Waste Management City of Surabaya: Challenges and Opportunities to Improve Services. *E3S Web of Conferences*, 73, 07011.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/20187307011>