

RINGKASAN

Aplikasi Salinmas atau Sampah Online Banyumas merupakan sebuah aplikasi manajemen bank sampah organik di Kabupaten Banyumas yang dilakukan dengan sistem penjemputan sampah yang pengorderannya berbasis aplikasi online dari titik penjemputan sampah. Dalam hal ini masyarakat mendapatkan insentif sebagai *reward* atas apa yang sudah dilakukannya. Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap Pelayanan Aplikasi Salinmas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas belum pernah melakukan pengukuran terkait kualitas aplikasi Salinmas dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Banyumas sebagai evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan pelayanan dan menjadi salah satu dasar perbaikan pelayanan di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi Salinmas dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sasaran penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Salinmas di Kabupaten Banyumas dengan jumlah sampel sebanyak 78 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner, Observasi, Dokumentasi, dan Wawancara. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan distribusi frekuensi, ukuran tendensi sentral (*mean, modus, median*), dan tabulasi silang. Dalam penelitian ini menggunakan sembilan indikator kualitas layanan elektronik (*e-service*), yaitu *efficiency, e-scape, customization, contact, responsiveness, assurance, system availability, compatibility of mobile devices*, dan *billing*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi Salinmas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas memperoleh rata-rata sebesar 3,51 dengan kategori "Baik". Artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi Salinmas. Kualitas aplikasi Salinmas sebagai penyedia layanan elektronik berdasarkan tabulasi silang berupa jenis kelamin perempuan berusia 45-57 tahun dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dengan jumlah orderan sampah 111-141 kali order memiliki hubungan dalam menggunakan dan menilai bahwa variabel kualitas aplikasi Salinmas sebagai penyedia layanan elektronik dengan kategori baik. Berdasarkan nilai kualitas aplikasi Salinmas per indikator, terdapat dua indikator yang masuk dalam kategori sangat baik yaitu *efficiency* dengan rata-rata sebesar 3,54 dan *system availability* dengan rata-rata sebesar 3,55 sedangkan indikator yang mempunyai nilai paling kecil yaitu *contact* dengan rata-rata sebesar 2,74. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas untuk menambahkan berbagai fitur layanan *customer service* pada tampilan aplikasi Salinmas agar memudahkan pengguna aplikasi menghubungi petugas Salinmas melalui berbagai pilihan fitur *customer service* yang tersedia.

Kata Kunci : Kualitas Aplikasi Salinmas, Tabulasi Silang

SUMMARY

The Salinmas application or Banyumas Online Waste is an organic waste bank management application in Banyumas Regency which is carried out using a waste pick-up system where orders are based on an online application from the waste pick-up point. In this case, people get incentives as a reward for what they have done. Based on initial observations made by researchers regarding the Salinmas Application Service, the Banyumas Regency Environmental Service has never carried out measurements related to the quality of the Salinmas application in waste management in Banyumas Regency as an evaluation that can be used to measure the success of the service and become a basis for improving services in the future.

This research aims to determine the quality of the Salinmas application in waste management in Banyumas Regency using quantitative descriptive research methods. The target of this research is active users of the Salinmas application in Banyumas Regency with a sample size of 78 people. Data collection techniques use questionnaires, observation, documentation and interviews. The sampling technique was carried out using the simple random sampling method. Data analysis in this study was carried out using frequency distribution, measures of central tendency (mean, mode, median), and cross tabulation. This research uses nine indicators of electronic service quality (e-service), namely efficiency, e-scape, customization, contact, responsiveness, assurance, system availability, compatibility of mobile devices, and billing.

The results of this research show that the quality of the Banyumas Regency Environmental Service's Salinmas application obtained an average of 3.51 with a category of "Good". This means that the quality of service provided is in accordance with predetermined standards and in accordance with what is expected by the community as users of the Salinmas application. The quality of the Salinmas application as an electronic service provider is based on cross tabulation in the form of female gender aged 45-57 years with a high school/equivalent and occupation as a housewife with the number of waste orders 111-141 times the order has a relationship in using dan assessing that the quality variable of the Salinmas application as an electronic service provider with a good category. Based on the quality value of the Salinmas application per indicator, there are two indicators that fall into the very good category, namely efficiency with an average of 3.54 and system availability with an average of 3.55, while the indicator that has the smallest value is contact with an average of 2.74. This research provides recommendations to the Banyumas Regency Environmental Service to add various customer service features to the Salinmas application display to make it easier for application users to contact Salinmas officers through the various available customer service feature options.

Keywords: Quality of the Salinmas Application, Cross Tabulation