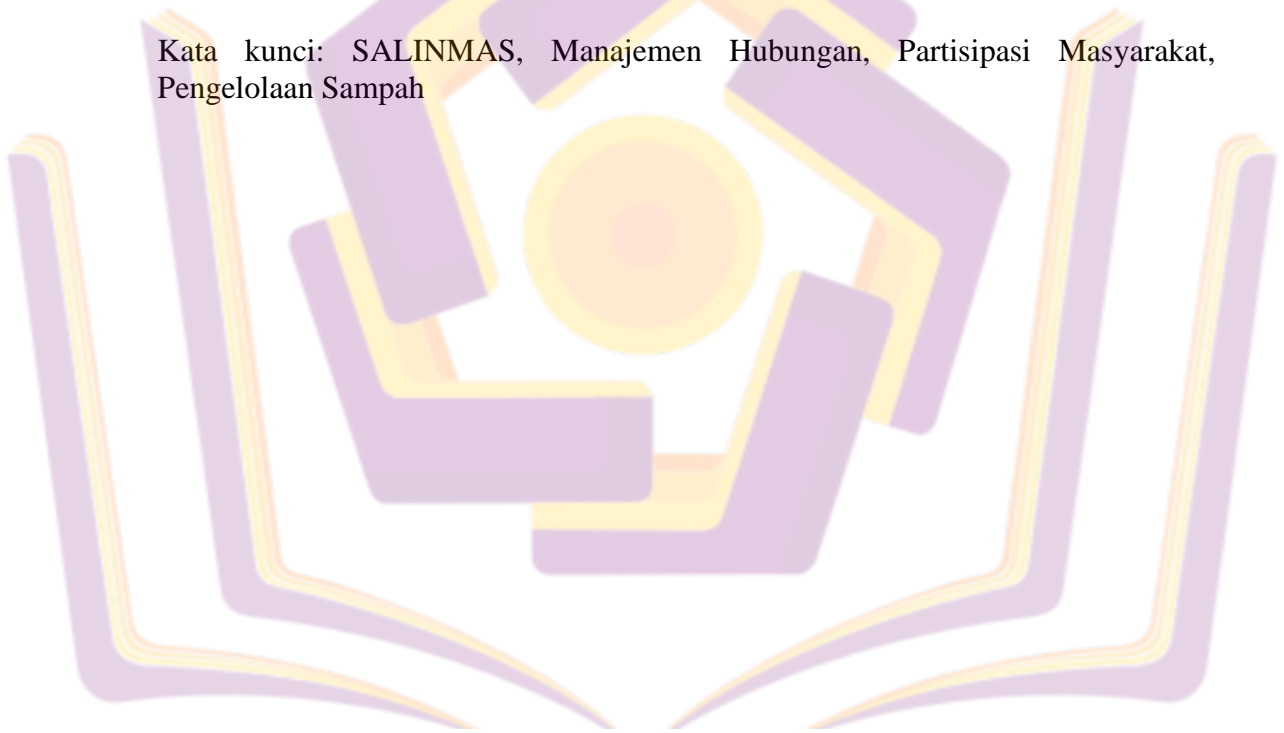


ABSTRAK

Program SALINMAS merupakan program pengelolaan sampah berbasis aplikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Banyumas dengan melibatkan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen hubungan DLH dengan pengguna aplikasi SALINMAS yang ditinjau dari aspek kepercayaan, komitmen, kepuasan, dan kontrol kebersamaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dengan DLH, Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM), dan pengguna SALINMAS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan masyarakat terbentuk pada awal program melalui pendampingan dan manfaat ekonomi, namun menurun seiring berkurangnya dukungan dan ketidakkonsistenan layanan. Komitmen DLH masih bersifat kebijakan dan belum sepenuhnya dirasakan masyarakat, sedangkan kontrol kebersamaan belum berjalan optimal karena komunikasi yang tidak langsung dan cenderung satu arah.

Kata kunci: SALINMAS, Manajemen Hubungan, Partisipasi Masyarakat, Pengelolaan Sampah



ABSTRACT

SALINMAS is a waste management program based on a digital application implemented by the Environmental Agency (DLH) of Banyumas Regency involving community participation. This study aims to examine the relationship management between DLH and SALINMAS application users in terms of trust, commitment, satisfaction, and mutual control. This research uses a descriptive qualitative approach through in-depth interviews with DLH officials, Community Self-Help Groups (KSM), and SALINMAS users. The findings indicate that public trust and satisfaction were initially formed through intensive assistance and economic benefits but gradually declined due to reduced support and service inconsistency. DLH's commitment remains largely at the policy level and has not been fully perceived by the community, while mutual control has not functioned optimally due to indirect and one-way communication.

Keywords: SALINMAS, Relationship Management, Community Participation, Waste Management

