

Farkhan Hilmie, S.Sos.I., M.A.P
Dr. Indra Kertati, M.Si

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BEST PRACTICES



INOVASI PELAYANAN PUBLIK BEST PRACTICES

FARKHAN HILMIE, S.Sos.I., M.A.P

Dr. INDRA KERTATI, M.Si



JUDUL :
INOVASI PELAYANAN PUBLIK : BEST PRACTICES

Penulis:
FARKHAN HILMIE, S.Sos.I., M.A.P
Dr. INDRA KERTATI, M.Si

ISBN : 978-623-88483-6-2 (PDF)

Editor:
Honorata Ratnawati Dwi Putranti

Penyunting:
Alif Lombardoaji Sidiq

Penerbit :
Badan Penerbit STIEPARI Press
Redaksi:
Jl Lamongan Tengah no. 2
Bendan Ngisor, Gajahmungkur
Semarang
Tlpn. (024) 8317391
Fax . (024) 8317391
Email: steparipress@badanpenerbit.org

Hak Cipta dilindungi Undang undang
Dilarang memperbanyak karya Tulis ini dalam bentuk apapun.

KATA PENGANTAR

Seringkali administrasi publik dipersepsikan, bahkan di pahami dalam konteks yang sangat terbatas, yakni konteks pemerintah (negara) saja. Hal tersebut tidak terlepas dari adanya perbedaan pandangan terkait dengan makna publik. Menurut Caiden dan Denhadrt (Dwiyanto, 2021:49) “publik dalam administrasi publik sebaiknya dipahami dalam perspektif yang normatif, bukan lagi dalam perspektif kelembagaan.”

Dalam perpektif kelembagaan, publik dalam administrasi publik dimaknai sebagai institusi pemerintah. Sebaliknya, perspektif normatif memaknai publik dalam administrasi publik menunjuk pada urusan dan kepentingan publik. Selaras dengan Caiden dan Denhadrt, Frederickson (Maksudi, 2018:219) memahami kata publik dalam beberapa perpektif, antara lain publik sebagai kelompok kepentingan, pemilih rasional, pihak yang diwakili, pelanggan dan warga negara.

Perspektif yang dikembangkan Caiden dan Denhadrt maupun Frederickson tersebut tentu membawa dampak besar terhadap disiplin ilmu administrasi publik. Dwiyanto (2021: 50) menegaskan salah satu konsekuensi yang besar terhadap studi administrasi publik adalah tidak lagi terikat dengan lembaga pemerintah sebagai satu satunya lokus dari administrasi publik.

Buku ini adalah refleksi dan praktek dari penyelenggaraan administrasi public. Kasus yang dihadirkan menjadi cermin bahwa ouput dari produk penyelenggaraan tata kelola pememrintahan yang baik tidak lain adalah kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan public sangat bergantung pada kualitas SDM yang melayani. Perkemabngan teknologi yang semakin cepat dan familier bagi masyarakat mentut penyelenggara pelayanan Publik harus semaikin cerdas dan inovatif. Buku ini menyajikan pejaran baik bagi penyelenggaraan pelayanan public. Sangat berguna bagi para pelaksana pelaynan public maupun para mahasiswa yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang pelajaran baik (best Practicec) ini. Terima kasih pada para pihak yang telah mendukung terciptanya buku ini. Selamat membaca dan menikmati.

Semarang, 10 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Grafik	viii
BAB I MODEL PELAYANAN PUBLIK PADA PDAM	1
A. PDAM Sebagai Delegasi Pemerintah	1
B. Berkaca pada Penelitian Sejenis	10
BAB II ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN PUBLIK	23
A. Administrasi Publik	23
B. Manajemen Publik	27
C. Pelayanan Publik	30
D. Manajemen Pelayanan Publik	34
BAB III INOVASI PELAYANAN PUBLIK	37
A. Inovasi Pelayanan Publik	37
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
C. Fokus Penelitian	50
D. Pengumpulan Data	52
E. Keabsahan Data	53
F. Teknik Penentuan Informan	54
G. Teknik Analisa Data	55
H. Uji Validitas	57
I. Uji Reliabilitas	61

Bab IV Pembahasan	63
A. Profil PDAM Tirta Moedal Semarang	63
B. Responden dan Informan	67
C. Pelaksanaan Inovasi Pada Pelayanan Publik	70
D. Dimensi Pelaksanaan Inovasi Aplikasi Pelayanan	176
E. Kesimpulan.....	193
F. Rekomendasi	195
Daftar Pustaka	196

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Aduan Pelanggan Melalui Call Center tahun 2017-2021	4
Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Pelanggan Tahun 2017-2021	4
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. Uji Validitas Relative Advantage	58
Tabel 5. Uji Validitas Compatibility	59
Tabel 6. Uji Validitas Complexity atau Kerumitan	60
Tabel 7. Uji Validitas Triability	60
Tabel 8. Uji Validitas Observability	61
Tabel 9. Uji Realiabilitas	62
Tabel 10. Data Informan	68
Tabel 11. Usia Responden	68

Tabel 12. Pendidikan Responden	69
Tabel 13. Pekerjaan Responden	70
Tabel 14. Fitur Si Agan Menguntungkan Pelanggan	72
Tabel 15. Keefektifan dan Efisiensi Si Agan	77
Tabel 16. Perubahan Prosedur dan Waktu Penanganan	79
Tabel 17. Peningkatan Status Sosial	86
Tabel 18. Kepuasan Pelanggan terhadap Aplikasi Si Agan	93
Tabel 19. Ketersesuaian Pelayanan dengan Harapan Pelanggan	102
Tabel 20. Kesesuaian dengan Sistem Terdahulu	124
Tabel 21. Kesesuaian Si Agan dengan Kebutuhan Pelanggan	129
Tabel 22. Kemudahan Aplikasi Si Agan	133
Tabel 23. Kejelasan Petunjuk Pemakaian Aplikasi Si Agan	134
Tabel 24. Kemudahan Pengoperasian Aplikasi Si Agan	135
Tabel 25. Ujicoba Aplikasi Si Agan Pada Pelanggan	143
Tabel 26. Kemudahan Setelah Ujicoba Si Agan	144
Tabel 27. Pengunduhan di <i>Google Play Store</i>	148
Tabel 28. Kemudahan Prosedur yang Mudah Diamati	151
Tabel 29. Rekomendasi Aplikasi Si Agan Kepada Pelanggan Lainnya ..	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang I	67
Gambar 2 Perolehan Rating Si Agan	100
Gambar 3 Infrastruktur di Ruang PTI	121
Gambar 4. Tangkapan Layar Penggunaan Aplikasi Si Agan	140
Gambar 5 Pengunduhan Aplikasi Si Agan dari Google Play Store	150

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jumlah Aduan Kategori Teknik tahun 2017-2021	6
Grafik 2 Jumlah Aduan Kategori Teknik tahun 2017-2021	7
Grafik 3 Jumlah Aduan Kategori Informasi tahun 2017-2021	7

BAB I

MODEL PELAYANAN PUBLIK PADA PDAM

A. PDAM Sebagai Delegasi Pemerintah

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Modal Kota Semarang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Semarang yang memiliki tugas pokok menyediakan fasilitas air minum untuk warga Kota Semarang. Sebagaimana kita ketahui, pemenuhan kebutuhan air minum untuk masyarakat menjadi urusan wajib pemerintah yang penugasannya di delegasikan ke Perumda air minum. Keberadaan Perumda air minum, karenanya menjadi sangat vital, disamping karena menyangkut hajat hidup masyarakat, juga menjadi representasi kehadiran Pemerintah dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum.

Sebagai delegasi pemerintah, Perumda air minum memiliki dua aspek fundamental dalam menjalankan tugasnya di tengah masyarakat. Pertama, terkait dengan ketersediaan air minum itu sendiri, yakni proses dan kapasitas produksi yang harus selalu terjaga. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin kontinuitas pemenuhan kebutuhan air minum sepanjang masa. Kedua, pelayanan terhadap masyarakat (pelanggan) untuk dapat mengakses dan mengkonsumsi air minum. Aspek pelayanan tersebut bahkan tidak hanya

berhenti sampai disitu, melainkan terdapat beberapa aspek pelayanan lainnya seperti pelayanan aduan pelanggan, informasi dan pelayanan Sambung Baru.

Kedua aspek tersebut menjadi bagian integral dari fungsi pelayanan pelanggan yang harus di jalankan oleh Perumda air minum. Sekalipun sebagai badan usaha milik pemerintah yang mempunyai hak monopoli dalam proses pengelolaan serta pendistribusian air minum melalui jaringan perpipaan, namun perumda air minum tidak bisa serta merta mengabaikan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Karena pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Salah satu karakteristik organisasi publik diantaranya adalah di dirikan secara resmi menurut hukum untuk memberi pelayanan kepada masyarakat Balk (Ghafur, 2021:37). Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang di dirikan oleh Pemerintah Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019, maka Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang tidak bisa terlepas dari norma tata kelola dan pelayanan publik pemerintah.

Aspek pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan maupun Badan Usaha Milik Daerah menjadi salah satu tolok ukur kinerja. Karenanya harus mampu memenuhi espektasi pelanggan dan mampu beradaptasi dengan tuntutan perkembangan zaman. Terlebih lagi dengan adanya kemajuan

teknologi informasi yang disertai keterbukaan informasi menjadi tantangan tersendiri bagi Perumda air minum dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Berkembang pesatnya teknologi informasi senantiasa mempengaruhi aktivitas pelayanan dan mendorong pelanggan semakin kritis serta menyadari haknya untuk mendapatkan pelayanan prima. Dengan demikian harapan peningkatan kualitas pelayanan dari pelanggan pun terus meningkat.

Mengacu pada Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 tahun 2019, Perumda Air Minum Tirta Moedal merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik, khususnya terkait dengan air minum harus dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan efisien dan efektif, karena posisinya bersinggungan secara langsung dengan pelanggan sebagai pihak yang dilayani. Terlebih lagi, kondisi pelanggan yang semakin berkembang, baik secara kualitas maupun kuantitas, serta tuntutan akan pelayanan yang semakin lama semakin berkembang.

Espektasi pelanggan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik kini semakin meningkat. Dari waktu ke waktu tuntutan pelanggan terkait kualitas pelayanan selalu di dengungkan melalui berbagai sarana. Baik melalui sarana yang konvensional dengan datang langsung ke loket pengaduan, media cetak maupun line telpon pengaduan hingga melalui media online seperti Facebook, WhatsApp, Twitter, dan Instagram. Adapun jenis

pelayanan yang diselenggarakan oleh Perumda Air Minum antara lain meliputi pelayanan aduan pelanggan, Input meter mandiri, informasi tagihan, pendaftaran Sambung Baru dan Buka Kembali. Kelima jenis pelayanan tersebut menjadi tugas dan kewajiban yang tidak terelakkan. Pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum dirasakan pelanggan masih kurang optimal. Hal tersebut tercermin dengan tingginya komplain pelanggan yang masuk, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.

Tabel 1 Rekapitulasi Jumlah Aduan Pelanggan Melalui Call Center tahun 2017-2021

No.	Kategori	Tahun					Jumlah Total
		2017	2018	2019	2020	2021	
1.	Teknik	5.660	8.901	10.821	9.718	13.362	48.462
2.	Non Teknik	2.359	1.649	1.132	1.056	615	6.811
3.	Informasi	1.471	736	655	2.368	1.332	6.562
	Jumlah	9.490	11.286	12.608	13.142	15.309	61.835

Sumber: Humas Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Pelanggan Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Jumlah
1.	2017	169.938
2..	2018	172.334
3.	2019	174.584
4.	2020	176.042
5.	2021	177.929

Sumber: Pengembangan Program Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota

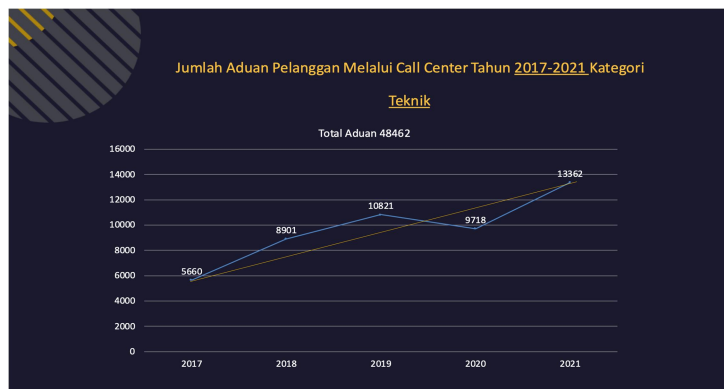
Semarang

Berdasarkan data tabel 1 diatas menggambarkan bahwa tingkat pengaduan pelanggan dalam lima tahun terakhir secara akumulatif mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut dapat menjadi indikator bahwa kesadaran dan kritisisme pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik semakin meningkat. Dilihat perkategori, maka jenis aduan teknik sangat dominan disusul aduan non Teknik dan informasi. Dalam kategori permasalahan teknis secara umum tercermin dalam dua hal. Pertama, ketersediaan dan kapasitas Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) yang saat ini masih kurang memadai, sehingga belum bisa melayani seluruh pelanggan secara optimal. Kedua, kontur geografis kota semarang terdiri dari wilayah dataran rendah dan perbukitan yang secara teknis memerlukan penanganan yang berbeda.

Terkait kendala ketersediaan dan kapasitas Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) saat ini juga menjadi perhatian pemerintah pusat maupun pemerintah kota Semarang melalui pembangunan SPAM Semarang Barat dengan kapasitas 1000 liter/detik untuk area pelayanan semarang barat yang meliputi kecamatan Semarang Barat, Ngaliyan dan Tugu. Disamping itu, secara internal Perumda Air Minum juga telah mempersiapkan pembangunan SPAM Puduk Payung dengan kapasitas 100 liter/detik untuk area pelayanan wilayah selatan.

Adapun jenis aduan teknis yang kerap muncul seperti air mati, pelayanan air bergilir dan pipa bocor. Sekalipun aduan pelanggan tersebut tidak sepenuhnya merupakan kelalaian manajemen, akan tetapi pengelolaan, pelayanan dan penyelesaian aduan tetap menjadi bagian komitmen yang harus di selesaikan dengan sebaik-baiknya.

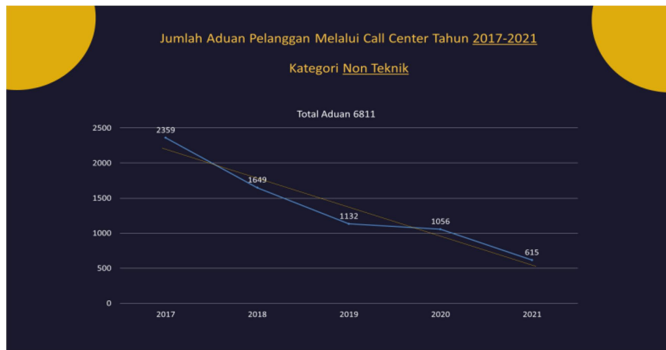
Grafik 1 Jumlah Aduan Kategori Teknik tahun 2017-2021



Sumber: Humas Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

Dalam kategori aduan non teknis permasalahan yang kerap muncul lebih mengarah pada hal-hal yang terkait dengan pemahaman, percepatan dan prosedur pelayanan serta akurasi data. Substansi permasalahan tersebut sangat dinamis dalam setiap bulannya sebagaimana tercermin dalam grafik berikut:

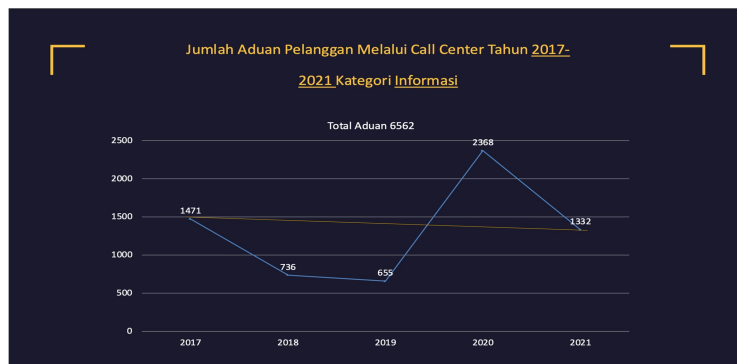
Grafik 2 Jumlah Aduan Kategori non Teknik tahun 2017-2021



Sumber: Humas Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

Sementara aduan kategori informasi yang seringkali muncul terkait dengan informasi gangguan, rincian tagihan, cara pembayaran rutin dan tunggakan, prosedur sambung baru serta program diskon.

Grafik 3 Jumlah Aduan Kategori Informasi tahun 2017-2021



Sumber: Humas Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

Bertitik tolak dari realitas tersebut diatas, Perumda Air Minum dihadapkan pada dua problem fundamental. Disatu sisi, dihadapkan pada realitas tingginya aduan dan harapan pelanggan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas, mudah dan terjangkau. Sementara disisi yang

lain dihadapkan pada kewajiban untuk meningkatkan cakupan pelayanan serta penambahan jumlah pelanggan. Karena itu, Perumda Air minum harus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

Jumlah pelangg Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang pada tahun 2021 mencapai 177.929, seiring berjalannya waktu jumlah tersebut bisa dipastikan akan bertambah terus menerus. Sebagaimana terlihat dalam table 1.2. jumlah pelanggan dari tahun ke tahun mengalami penambahan. Pertumbuhan jumlah pelanggan, disatu sisi sangat menggembirakan, tapi disisi lain menjadi tantangan yang cukup berat bagi perusahaan.

Institusi penyelenggara pelayanan mempunyai tanggungjawab bahkan keniscayaan untuk selalu memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan pelanggan. Sekalipun upaya tersebut tidak serta merta menurunkan jumlah aduan, namun kemudahan pelanggan dalam menyampaikan aduan dan akselerasi penanganan aduan menjadi fokus dan prioritas perusahaan.

Meskipun aduan non teknis tidak setinggi aduan teknis, namun permasalahan-permasalahan tersebut dalam konteks pelayanan pelanggan menjadi satu kesatuan yang tak terpisahkan. Pelanggan seringkali tidak mau dan tidak mampu membedakan dan memilah jenis aduan. Perilaku dan pemahaman pelanggan yang demikian “memaksa” perusahaan harus adaptif

terhadap kemauan dan kebutuhan pelanggan. Sehingga perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang profesional dan memadai.

Pelayanan pelanggan yang optimal harus mampu di realisasikan, jika tidak dapat menghadirkannya, maka reputasi dan nilai akuntabilitas perusahaan akan rusak, baik di mata pemerintah maupun dimata publik. Apalagi dihadapkan dengan perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat, semua kejadian dan peristiwa dapat menyebar ke ujung dunia secara cepat (fast stepping), pada waktu aktual yang bersamaan (real time), serta meluas kemana-mana (spread out), (Haryono, 2018: 2).

Perumda air minum tidak hidup dalam ruang yang hampa, melainkan dalam lingkungan dan situasi yang sangat dinamis, disamping itu juga sangat tergantung dengan kemajuan teknologi dan informasi. Kemajuan teknologi dan informasi menjadi bagian dari era revolusi industri 4.0 yang berkembang pesat di berbagai belahan dunia, tak terkecuali di Indonesia. Dalam situasi pesatnya perkembangan revolusi industri 4.0. hanya daya adaptiflah yang menjadi kunci keberhasilan meraih prestasi serta mencapai visi dan misi organisasi, Sendhikasari (Katharina, 2020: 60). Dalam konteks itu, Perumda air minum harus selalu mempunyai kemampuan dan kemauan menyesuaikan agar dapat bertahan dan dicintai pelanggan. Sekalipun mempunyai hak monopoli distribusi air minum melalui perpipaan, namun tidak ada manfaatnya jika minim kepercayaan atau bahkan ditinggalkan pelanggan.

Disinilah letak pentingnya inovasi pelayanan pelanggan. Inovasi pelayanan pelanggan merupakan upaya terobosan untuk mengadopsi kemajuan teknologi informasi maupun menjawab harapan pelanggan dalam pelayanan yang professional, cepat, murah, ramah dan terjangkau. Inovasi menjadi teramat penting bagi sebuah institusi, disamping karena menjadi bagian dari upaya adaptasi terhadap perkembangan dan kemajuan teknologi, juga merupakan bagian dari strategi institusi dalam meningkatkan kapasitas organisasi.

Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan publik terkait pelayanan air minum, sampai dengan saat ini masih memiliki berbagai permasalahan, karenanya harus melakukan upaya peningkatan pelayanan salah satunya dengan inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan). Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini diambil judul “Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang”.

B. Berkaca pada Penelitian Sejenis

Penelitian Olivier Serrat yang berjudul *Innovation in the Public Sector* dan buku berjudul *Knowledge Solutions* mengemukakan bahwa inovasi bersifat interaktif, sosial, dan karena itu membutuhkan waktu (dan usaha). Manfaat dari proses inovasi bisa empat kali lipat dari generasi ide, pemilihan ide, implementasi ide (konversi), dan difusi ide yang setiap tahap menggambar

dari nilai, sumber daya (orang, khususnya) yang berbeda, dan proses. Perusahaan hidup atau mati dengan inovasi. Untuk menanggapi tanpa henti tekanan pasar dan tetap kompetitif, menarik dari banyak orang dengan sumber daya, keterampilan, dan bakat yang saling melengkapi, yang terbaik di antara mereka ambil (dan temukan cara untuk mengurangi resiko). Inovasi adalah berinvestasi dalam hal-hal baru baik organisasi, teknis, dan sosial dan memberi imbalan yang mahal untuk produk, layanan, proses, dan produk baru atau yang ditingkatkan secara signifikan.

1. *Chapter Collaboration And Design: New Tools for Public Innovation* yang ditulis oleh *Christopher Ansell, Jacob Torfing* dalam buku *Public Innovation through Collaboration and Design* menyatakan bahwa inovasi untuk pelayanan public wajib dilakukan oleh pemerintah, karena pemerintah merupakan penyedia layanan public dan memiliki otoritas untuk melakukannya. Oleh karena itu inovasi dalam layanan public harus didesain agar semua lapisan masyarakat dapat menikmati termasuk masyarakat miskin. Pemerintah bahkan wajib memberikan prioritas kepada masyarakat miskin agar mampu menjangkau layanan public tersebut. Inovasi dilakukan semata-mata sebagai kewajiban negara bahwa rakyat harus dilindungi. Alat untuk inovasi berbagai macam dan membutuhkan ide-ide kreatif untuk mewujudkannya.

2. Penelitian berjudul *Measuring Public Innovation in the Nordic Countries (MEPIN)* yang dilakukan oleh Bloch, Carter (2011) menunjukkan agar dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman kita tentang tingkat dan derajat inovasi di sektor publik, serta tentang insentif, proses, dan dampaknya, sekarang ada meningkatnya kesadaran akan perlunya data yang lebih sistematis dan dapat dibandingkan tentang inovasi dalam sektor publik. Mengukur inovasi di sektor publik di Negara-negara Nordik (MEPIN) harus mengembangkan kerangka pengukuran untuk mengumpulkan data yang sebanding secara internasional tentang inovasi di sektor publik, yang keduanya akan berkontribusi untuk pemahaman tentang apa itu inovasi sektor publik dan bagaimana organisasi sektor public berinovasi. Kerjasama inovasi dalam bentuk kolaborasi dengan mitra eksternal diperlukan dengan fokus diperketat untuk membatasi kolaborasi yang lebih substantif atau formal. Inidapat dilakukan dengan membuat definisi kerjasama inovasi lebih restriktif.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Kiki Reski dimuat dalam Jurnal La Galigo Public Administration Journal Volume 3, No. 2, Oktober 2020 tentang Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur belum terlaksana secara maksimal

disebabkan karena masih ada sebagian indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, sumber daya yang dimiliki belum memiliki kemampuan dalam mengaplikasikan EBilling. Untuk itu dibutuhkan pelatihan untuk meningkatkan keahlian yang dimiliki. Dengan adanya temuan tersebut maka Diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan agar terciptanya kepuasan masyarakat. Perlunya peninjauan ulang dalam pengaplikasian E-Billing. Serta Pelatihan dibutuhkan untuk para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur dan kinerja para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertanggung jawab dalam pelayanan pembayaran rekening air agar ditingkatkan lagi sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat.

4. Penelitian Herwinda Kurniasari dan Susi Sulandari (2017: 6-8) berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang”, adalah kualitas layanan penerbitan KTKLN masih kurang optimal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang serta mengetahui faktor pendorong dan penghambat

inovasi. Sedangkan atribut Inovasi yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan inovasi berbasis pada teori Rogers yang terdiri dari *Relative Advantage* (keuntungan relative), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba) dan *Observability* (kemudahan diamati). Hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berjalan dengan baik, karena ditopang oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai serta tersedianya teknologi yang memadai. Namun demikian, terdapat hambatan berupa kurangnya sarana dan prasarana serta jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai.

5. Penelitian Nurul Lutfiana dan Endang Larasati (2019: 5-17) dengan judul “Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang”, mengangkat permasalahan pokok pelayanan penerbitan surat izin praktek (SIP) dan surat izin kerja (SIK) masih secara manual dan prosedur yang harus ditempuh pemohon yang terlalu panjang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis inovasi sistem informasi tenaga Kesehatan (SINAKES) online dan mengidentifikasi factor-faktor pendukung serta penghambat inovasi sistem informasi tenaga Kesehatan (SINAKES) online pada dinas tersebut. Adapun atribut yang digunakan

untuk menganalisis inovasi adalah teori Rogers yang terdiri dari Relative Advantage (keuntungan relative), Compatibility (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba) dan Observability (kemudahan diamati). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi SINAKES online berjalan dengan baik dan memberikan keuntungan secara nilai ekonomi bagi pengguna, pelayanan menjadi cepat, mudah dan praktis. Faktor pendukung inovasi karena adanya keinginan dan komitmen DPMPTSP Kota Semarang menjadi lebih baik. Sedangkan faktor penghambatnya berupa anggaran jangka pendek dan ketergantungan pada *high performer*.

6. Penelitian Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho (2019:106-113) berjudul Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta”. Permasalahan pokok yang diangkat adalah belum maksimalnya kesadaran masyarakat Kota Surakarta mengenai kepemilikan dokumen kependudukan khususnya kepemilikan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) yang masih sangat rendah yakni hanya 62,38%. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Indikator untuk mengukur pelaksanaan inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” Oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menggunakan teori tipologi inovasi Perry, yakni inovasi produk (keluaran), inovasi layanan (operasional), inovasi proses (organisasional), inovasi konseptual dan sistemik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan inovasi Dukcapil Dalam Genggaman memenuhi sebagian besar tipologi. Namun demikian dalam penelitian tersebut ditemukan adanya tantangan masyarakat yang gagap teknologi dan belum bisa menerima inovasi layanan tersebut.

7. Penelitian Hardi Warsono, Desti Relinda Qurniawati, Herta Sitorus dan Soni Muhamad Fajar S (2018), berjudul “ Inovasi Pelayanan MPOSPAY Dan Free Pickup Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan; Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000. Permasalahan pokok yang diangkat dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan oleh Kantor Pos Semarang 50000 belum optimal, karena masih tingginya keluhan mengenai keterlambatan pengiriman surat maupun paket. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif dengan tujuan penelitian untuk mengetahui inovasi layanan MPOSPAY dan Free Pickup serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Pos Semarang 50000. Indikator untuk mengukur dan melihat kualitas pelayanan Kantor Pos Semarang 50000 menggunakan teori Parasuraman yang terdiri dari 5 indikator, yakni *Tangibles* (Bukti fisik),

Reliability (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* (empati). Inovasi MPOSPAY dan *Free Pick Up* yang dilakukan Kantor Pos Semarang 50000 sudah baik dalam merespon persaingan saat ini. Meskipun demikian ditemukan bahwa pihak Kantor Pos Semarang 50000 belum konsisten dalam hal pengimplementasian inovasinya. Dari indikator kualitas pelayanan secara umum menunjukkan hasil yang baik, namun terdapat beberapa kekurangan antara lain pada indikator: *Tangibles* terdapat kendala server error, *Reliability* dijumpai adanya kekurangan berupa keluhan dan keterlambatan, *Responsibility* ditemukan adanya kurang efektifnya pemberian pemahaman petugas pada pelanggan dalam memberikan saran dan pengaduan terhadap pelayanan di kantor pos Semarang 50000.

8. Penelitian tentang Analisis Pelayanan E-Government Dalam Aplikasi Gita Ceria Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik yang dilakukan oleh Fetric Dwi Nata Prastika yang dimuat dalam Jurnal Administrasi Publik tahun 2021 menunjukkan bahwa sebuah inovasi pelayanan publik yang menambahkan unsur teknologi sebagai *smart service* memeberikan nilai lebih untuk kepuasan pelanggan. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik sebagai penyedia pelayanan air bersih memberikan inovasi pelayanan melalui Aplikasi Gita Ceria untuk memberikan kemudahan untuk masyarakat

atau pelanggannya, meskipun di dalam implementasi pelayanan pada aplikasi tersebut masih ada beberapa prinsip yang belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hasil penelitian menunjukkan sosialisasi dan juga digital knowledge menjadi faktor penghambat pada aplikasi ini. Oleh karenanya sosialisasi kepada masyarakat atau pelanggan maupun calon pelanggan dengan memanfaatkan platform sosial media, dan atau menggandeng publik figur atau duta pariwisata Cak dan Yuk Kabupaten Gresik dilakukan tanpa henti. Mekanisme kerja aplikasi secara responsif dengan memberikan SDM yang kompeten diharapkan responsif agar dapat mengurangi pelanggan untuk melakukan pengaduan secara langsung dan juga menekan tingkat emosional pelanggan. Perusahaan juga mempertimbangkan saran untuk mengupdate aplikasi Gita Cceria secara rutin, menambah fitur yaitu melakukan pembayaran via aplikasi menambah fitur yang dapat berkomunikasi dua arah dengan pelanggan sehingga dapat memberikan respon secara realtime, merawat dan mempertahankan fitur yang dapat mempermudah pelayanan pelanggan.

Penelitian terdahulu memberikan pandangan bahwa penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan antara peneliti terdahulu dan penelitian yang akan peneliti lakukan. Fokus inovasi pelayanan publik meskipun sama namun teori yang digunakan dan arah penelitian berbeda. Pelayanan publik yang berinovasi berbeda satu dengan yang lain, Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang sebagai perusahaan daerah memiliki fokus bukan saja keuntungan perusahaan namun juga kesediaan perusahaan untuk memuaskan pelanggan dari berbagai strata sosial. Penelitian ini memfokuskan pada inovasi aplikasi pelayanan pelanggan. Lokus penelitian ini juga akan membedakan dengan penelitian lainnya. Perumda Air Minum Tirta Moedal merupakan Perusahaan Daerah Kota Semarang yang telah banyak berkiprah, serta memerlukan perbaikan yang berkesinambungan. Oleh karena itu penelitian ini akan berkontribusi dalam perbaikan khususnya bagi kepuasan pelanggan.

Tabel 3 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil
1.	Olivier Serrat	Innovation in the Public Sector dan buku berjudul Knowledge Solutions	Studi Empiris.	Manfaat dari proses inovasi bisa empat kali lipat dari generasi ide, pemilihan ide, implementasi ide (konversi), dan difusi ide yang setiap tahap menggambar dari nilai, sumber daya (orang, khususnya) yang berbeda, dan proses.

No.	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil
2	Christopher Ansell, Jacob Torfing (2016).	Chapter Collaboration And Design: New Tools for Public Innovation dalam buku Public Innovation through Collaboration and Design	Studi Empiris (Eropa, Amerika Serikat dan Antipode).	inovasi untuk pelayanan public wajib dilakukan oleh pemerintah, karena pemerintah merupakan penyedia layanan public dan memiliki otoritas untuk melakukannya.
3	Bloch, Carter (2011)	Measuring Public Innovation in the Nordic Countries (MEPIN)	Studi Empiris di lima negara Nordic (Denmark, Finlandia, Islandia, Norwegia, dan Swedia)	Mengukur inovasi di sektor publik di Negara-negara Nordik (MEPIN) harus mengembangkan kerangka pengukuran untuk mengumpulkan data yang sebanding secara internasional tentang inovasi di sektor publik, yang keduanya akan berkontribusi untuk pemahaman tentang apa itu inovasi sektor publik dan bagaimana organisasi sektor public berinovasi
4	Kiki Reski (2020)	Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur.	Deskriptif kualitatif	Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur belum terlaksana secara maksimal disebabkan karena masih ada sebagian indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum

No.	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil
				dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada.
5	Herwinda Kurniasari dan Susi Sulandari (2017)	Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang.	Deskriptif kualitatif	pelaksanaan inovasi pelayanan 21 ublic di BP3TKI Semarang berjalan dengan baik, karena ditopang oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai serta tersedianya teknologi yang memadai. Namun demikian, terdapat hambatan berupa kurangnya sarana dan prasarana serta jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai.
6.	Nurul Lutfiana dan Endang Larasati (2019)	Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.	Deskriptif kualitatif	Pelaksanaan inovasi SINAKES online berjalan dengan baik dan memberikan keuntungan secara nilai ekonomi bagi pengguna, pelayanan menjadi cepat, mudah dan praktis. Faktor pendukung inovasi karena adanya keinginan dan komitmen DPMPTSP Kota Semarang menjadi lebih baik. Sedangkan 21 actor penghambatnya berupa anggaran jangka pendek dan ketergantungan pada high performer
7.	Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhan Nugroho (2019)	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam	Deskriptif kualitatif	Pelaksanaan inovasi Dukcapil Dalam Genggaman memenuhi 21 ebagian besar tipologi. Namun demikian dalam penelitian tersebut

No.	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil
		Genggaman”		ditemukan adanya tantangan masyarakat yang gagap teknologi dan belum bisa menerima inovasi layanan tersebut.
8.	Hardi Warsono, Desti Relinda Qurniawati, Herta Sitorus dan Soni Muhamad Fajar S (2018).	Inovasi Pelayanan MPOSPAY Dan Free Pickup Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan; Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000.	Pendekatan kualitatif tipe deskriptif	Dari 22 ndicator kualitas pelayanan secara umum menunjukkan hasil yang baik, namun terdapat beberapa kekurangan antara lain pada 22 ndicator: Tangibles terdapat kendala server error, Reliability dijumpai adanya kekurangan berupa keluhan dan keterlambatan, Responsibility ditemukan adanya kurang efektifnya pemberian pemahaman petugas pada pelanggan dalam memberikan saran dan pengaduan terhadap pelayanan di kantor pos Semarang 50000.
9	Fetric Dwi Nata Prastika (2021)	Analisis Pelayanan E-Government Dalam Aplikasi Gita Ceria Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik.	Deskriptif kualitatif	Sosialisasi dan juga digital knowledge menjadi faktor penghambat pada aplikasi ini. Oleh karenanya sosialisasi kepada masyarakat atau pelanggan maupun calon pelanggan dengan memanfaatkan platform sosial media, dan atau menggandeng publik figur atau duta pariwisata Cak dan Yuk Kabupaten Gresik dilakukan tamnpa henti.

BAB II

ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN PUBLIK

A. Administrasi publik

Administrasi publik dalam penelitian Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang menjadi teori dasar. Ruang lingkup administrasi publik sangat luas dan kompleks, sehingga bersifat dinamis dan selalu beriringan dengan kemajuan serta tantangan yang dihadapi oleh masyarakat. Sebagaimana dikatakan Chandler dan Plano (Maksudi, 2018: 239) “bahwa kehidupan manusia menjadi semakin kompleks, maka apa yang akan dikerjakan oleh pemerintah atau administrasi publik juga semakin kompleks.” Dengan kata lain, administrasi publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktifitas dan dinamika kehidupan manusia. Semakin maju dan kompetitif dinamikanya, maka semakin besar pula tantangan dan tuntutan administrasi publik untuk bisa adaptif.

Seringkali administrasi publik dipersepsikan, bahkan di pahami dalam konteks yang sangat terbatas, yakni konteks pemerintah (negara) saja. Hal tersebut tidak terlepas dari adanya perbedaan pandangan terkait dengan makna publik. Menurut Caiden dan Denhadrt (Dwiyanto, 2021:49) “publik

dalam administrasi publik sebaiknya dipahami dalam perspektif yang normatif, bukan lagi dalam perspektif kelembagaan.”

Dalam perpektif kelembagaan, publik dalam administrasi publik dimaknai sebagai institusi pemerintah. Sebaliknya, perspektif normatif memaknai publik dalam administrasi publik menunjuk pada urusan dan kepentingan publik. Selaras dengan Caiden dan Denhadrt, Frederickson (Maksudi, 2018:219) memahami kata publik dalam beberapa perpektif, antara lain publik sebagai kelompok kepentingan, pemilih rasional, pihak yang diwakili, pelanggan dan warga negara.

Perspektif yang dikembangkan Caiden dan Denhadrt maupun Frederickson tersebut tentu membawa dampak besar terhadap disiplin ilmu administrasi publik. Dwiyanto (2021: 50) menegaskan salah satu konsekuensi yang besar terhadap studi administrasi publik adalah tidak lagi terikat dengan lembaga pemerintah sebagai satu satunya lokus dari administrasi publik.

Urusan dan kepentingan publik bukan lagi hanya domain pemerintah, melainkan bisa juga di jalankan oleh institusi-institusi lainnya. Institusi yang ikut memberi andil baik secara mandiri, bekerjasama, maupun memperoleh mandat pemerintah dalam pengelolaan urusan dan kepentingan publik menjadi bagian dari studi administrasi publik.

Administrasi Publik secara etimologi berasal dari Bahasa latin yang terdiri dari dua kata *Ad* yang berarti intensif dan *ministrare* yang berarti

melayani. Apabila di gabung maka artinya menjadi cara intensif untuk memberikan pelayanan kepada orang lain atau masyarakat. Sedangkan publik dalam administrasi publik menurut Palmer dan Mathews (Basuki, 2019:9) berasal data *pubes* atau kedewasaan. Makna kedewasaan yakni kedewasaan fisik, emosional, dan intelektual yang menitikberatkan pada peralihan kepentingan diri pribadi untuk bergeser menjadi lebih memahami kepentingan orang lain (publik).

Secara epistemologi administrasi publik didefinisikan secara beragam. Dalam pandangan Waldo (Pasolong, 2019: 9) administrasi publik adalah “manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Dari definisi tersebut dapat difahami bahwa aspek manajemen merupakan bagian inti dari administrasi publik dalam menggerakkan dan menjalankan roda organisasi dengan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terutama untuk menjawab dinamika yang ada di tengah masyarakat. Karena, menurut Thoha (2004:47), sebagian besar persoalan administrasi publik bersumber dari persoalan masyarakat. Sistem yang mampu merespon dan menghadirkan solusi dari permasalahan-permasalahan masyarakat yang dinamis salah satunya adalah administrasi publik. Karena itu, Gerald Caiden (Thoha, 2004:47) menandakan bahwa “disiplin administrasi publik ini pada hakikatnya merupakan suatu disiplin yang

menanggapi masalah-masalah pelaksanaan persoalan-persoalan masyarakat (public affairs) dan manajemen dari usaha-usaha masyarakat (public business).”

Dinamika masyarakat yang semakin maju dan modern serta diiringi dengan kesadaran tinggi akan hak-haknya mendapatkan pelayanan mengharuskan administrasi publik untuk lebih responsif dan adaptif. Sebagaimana dijelaskan Nicholas Henry (Pasolong, 2019:9), “administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.“ Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang lebih baik.

Sejalan dengan Nicholas Henry, Basuki (2019: 11) mendefinisikan “administrasi publik sebagai proses kerjasama dari sekelompok manusia berdasarkan nilai-nilai pelayanan, rasionalitas yang tinggi, efektifitas dan efisiensi terhadap sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Lebih lanjut Basuki menjelaskan bahwa rumusan sederhana tersebut didalamnya mengandung konsep-konsep utama administrasi yakni proses, sumber daya manusia, tujuan, organisasi,

manajemen serta sarana dan prasarana. Selain itu, Chandler dan Plano (Keban, 2019;3) mendefinisikan “administrasi publik sebagai proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.” Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan unsur pokok dalam administrasi publik

B. Manajemen Publik

Manajemen publik menjadi bagian inti dari administrasi publik, karena dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen, implementasi kebijakan maupun program dapat berjalan dengan baik. Sebagaimana dikatakan Keban (2019: 12) bahwa “terdapat enam dimensi strategis administrasi publik yang terdiri dari dimensi kebijakan, dimensi struktur organisasi, dimensi manajemen, dimensi etika, dimensi lingkungan dan dimensi akuntabilitas kinerja.” Bertolak dari enam dimensi tersebut, Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) termasuk dalam kerangka administrasi publik pada dimensi manajemen publik.

Dimensi manajemen publik dalam administrasi publik mempunyai peran spesifik, baik secara keilmuan maupun secara praktis, yakni pendekatan manajemen dalam administrasi publik. Dengan kata lain, manajemen publik

menjadi bagian dari upaya dalam mensistematisasi administrasi publik. Bahkan, menurut Wijaya (2014:1) “tugas dasar dari manajemen publik adalah untuk mengembangkan pemahaman mengenai sistem administrasi dan manajemen yang digunakan dalam sektor publik dan organisasi nirlaba.” Lebih jauh, Wijaya menjelaskan bahwa fokus manajemen publik pada internal organisasi sektor publik, yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan.

Dalam perspektif Overman (Keban, 2019: 108) manajemen publik merupakan suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain. Bertitik tolak dari perspektif tersebut, manajemen publik merupakan suatu bentuk upaya dan proses mengelola dan mendayagunakan sumberdaya manusia maupun sumberdaya lain untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Senada dengan overman, Setiyono (Raharjo, 2021: 2) mengatakan manajemen publik adalah pengelolaan organisasi untuk mencapai tujuan kolektif (*collective goals*) dengan menggunakan sumber daya kolektif (*collective resources*). Demikian juga Wibawa (2021:5) mendefinisikan manajemen publik merupakan pengelolaan organisasi pemerintah atau ormas (organisasi milik masyarakat) untuk atau dalam melayani kebutuhan atau

kepentingan masyarakat. Sedangkan Pasolong (2019:96-97) menjelaskan pada dasarnya manajemen publik yaitu manajemen instansi pemerintah. Jadi manajemen publik adalah bagaimana mengatur kepentingan publik atau orang banyak. Lebih lanjut, pasolong mengelaborasi bahwa pandangan manajemen publik menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan dan senyatanya pernah dilakukan oleh para manajer publik di instansi pemerintah.

Pengelolaan organisasi menjadi aspek yang sangat menentukan dalam mencapai tujuan. Baik dalam konteks organisasi publik maupun privat. Dalam konteks organisasi publik pengelolaan organisasi akan memberikan dampak luas kepada masyarakat, baik dalam aspek pelayanan maupun target peningkatan pembangunan melalui program-program strategis lainnya. Dengan kata lain, pengelolaan organisasi dapat menentukan baik maupun buruknya suatu institusi dalam menjalankan tugasnya. Demikian juga halnya, tujuan maupun peran administrasi publik akan tercapai dengan baik jika didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan dan mengelola organisasi birokrasi pemerintahan.

Dimensi manajemen sebagaimana dijelaskan Keban (2019:107) berkaitan dengan bagaimana menerapkan prinsip-prinsip manajemen untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Dengan menerapkan prinsip prinsip manajemen diharapkan dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam pemahaman seperti ini maka manajemen publik menjadi sangat vital

dalam mewujudkan peran administrasi publik. Sebagaimana di jelaskan Thoha (2018:67) bahwa administrasi publik berperan untuk membuat agar kekuasaan dapat di realisasikan bagi kepentingan masyarakat.

Perubahan paradigma praktek administrasi publik dengan mengedepankan kepentingan masyarakat (publik) memberikan harapan baru terhadap masa depan yang lebih baik dalam hal pelayanan publik. Santoso (2019:127) memberikan gambaran secara gamblang bahwa perubahan paradigma praktek administrasi publik harus dimaknai sebagai keinginan yang sangat kuat para administrator pemerinrtah di semua tingkatan untuk lebih mendekat kepada realitas masalah dan tuntutan publik untuk penyelesaiannya. Implementasi prinsip-prinsip manajemen dalam administrasi publik diharapkan dapat mengakselerasi dan merasionalisasi pelayanan, pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat, karenanya manajemen publik menjadi sangat vital perannya dalam pengelolaan institusi publik.

C. Pelayanan Publik

Terminologi pelayanan publik sangat populer dikalangan masyarakat. Bahkan karena saking populernya, setiap individu sangat akrab dan bersinggungan secara intens dengan pelayanan publik. Hal ini dapat di maklumi, karena pelayanan menjadi kebutuhan setiap individu yang sangat manusiawi. Mulai dari pelayanan yang sifatnya sangat pribadi di lingkup

keluarga, semenjak dilahirkan sampai meninggal dunia. Pun demikian, dalam konteks bermasyarakat dan bernegara kita akan selalu bersinggungan dan membutuhkan pelayanan dari institusi publik (pemerintah) maupun privat. Konsep dasar pelayanan pemerintah kepada masyarakat tidak terlepas dari hak dan kewajiban masing-masing pihak. Salah satu kewajiban dasar masyarakat terhadap pemerintah adalah membayar pajak. Dengan demikian maka masyarakat berhak atas pelayanan dari pemerintah sebagai imbal baliknya. Karenanya, pemerintah mempunyai kewajiban dan tanggungjawab yang tidak bisa di elakan untuk memberikan pelayanan terbaik ke masyarakat.

Secara umum pelayanan dapat di definisikan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, (Kepmenpan No. 81/1993). Sementara Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pada konsumen atau pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat tergantung pada kebutuhan, kemampuan serta keinginan dari pihak penyedia layanan.

Definisi tersebut dapat dipahami bahwa permasalahan pelayanan publik merupakan salah satu domain tanggungjawab dan kewajiban pemerintah. Sebagaimana diungkapkan oleh Ratminto (2018:5), “pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Meminjam istilah Levis dan Gilman (Hayat, 2017:21) bahwa “pelayanan publik adalah kepercayaan.” Prinsip tersebut sangat relevan dan bersifat universal untuk di implementasikan oleh institusi, kelompok, maupun individu penyelenggara pelayanan. Untuk menjaga kepercayaan publik,

pemerintah, sebagai penyelenggaraan pelayanan publik harus melaksanakannya secara bertanggungjawab. Selain itu juga harus memastikan pelayanan publiknya berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan. Bahkan pemerintah juga harus menjamin terlaksananya pemenuhan pelayanan masyarakat. Sejalan dengan pemahaman tersebut, B. Libois (Haryatmoko, 2011:13) mendefinisikan pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah”.

Pemahaman lain sebagaimana dikemukakan Philipus Ngorang (Raharjo, 2021:4), “pelayanan publik dimaknai sebagai segala usaha yang dilakukan oleh orang atau badan di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat”. Selain itu, menurut Hayat (2017: 22) pelayanan publik adalah “melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. Dalam pemahaman ini, pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi daya ungkit dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan memenuhi kebutuhan masyarakat akan mendorong terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Senada dengan hal tersebut, Goldstein (Semil,

2018:1) mengemukakan “salah satu landasan dalam membangun kebijakan untuk meningkatkan kesejahteraan adalah layanan yang ditawarkan pemerintah kepada warga negara”.

Dalam perspektif pelayanan pelanggan, Cristopher (Tjandra, 2005: 10) menyatakan “pelayanan pelanggan sebagai suatu sistem manajemen, di organisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka Panjang”. Selain itu, indrasari (2019:57) memahami pelayanan pelanggan (customer service) “setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi”.

Mengacu pada pendapat Caiden dan Denhadrt (Dwiyanto, 2021: 49) serta Frederickson (Maksudi, 2018: 219) sebagaimana dijelaskan diatas, maka pelayanan pelanggan menjadi cakupan atau ruang lingkup administrasi publik dalam dimensi manajemen.

D. Manajemen Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan mungkin terlaksana atau berjalan dengan baik jika berdiri sendiri, terdapat faktor manajemen yang mempengaruhinya. Pelayanan dan manajemen menjadi bagian yang tidak

terpisahkan dalam sebuah institusi, terlebih lagi institusi publik seperti institusi pemerintahan. Manajemen merupakan aspek yang mendasar dari sebuah institusi. Berjalan atau tidaknya roda institusi akan sangat tergantung pada manajemennya. Sedangkan pelayanan merupakan pelaksanaan dari manajemen yang dirancang atau dirumuskan dalam institusi tersebut. Pelayanan publik akan berjalan dengan baik jika manajemennya di rumuskan dengan baik pula dan dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan profesional.

Manajemen pelayanan memiliki banyak ragam definisi. Menurut Ratminto (2018:4) manajemen pelayanan dapat diartikan “sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, memngimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan”.

Secara umum tujuan pelayanan adalah memuaskan dan atau memenuhi ekspektasi pelanggan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan atau dituju. Keniscayaan penyelenggaraan pelayanan publik harus dijalankan secara profesional, efisien dan efektif, disamping tuntutan masyarakat yang semakin kritis juga erat kaitannya dengan tuntutan global. Salah satu wacana dalam paktek pemberian pelayanan publik yang memuaskan erat kaitannya dengan upaya untuk mewujudkan good governance, Semil (2018:14). Argumentasi lain untuk membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik disampaikan

oleh Kumorotomo (Semil, 2018: 15), ialah “keterkaitannya dengan kesejahteraan masyarakat”. Di sisi lain, globalisasi dalam pandangan Dwiyanto (2015:25), “telah memaksa banyak negara untuk mereformasi sistem pelayanan publik yang berlaku karena globalisasi ekonomi telah memperluas lingkungan dari sistem pelayanan publik”.

Dalam konteks penelitian ini, kinerja pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air minum pelanggan akan berdampak pada terwujud dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jika pelayanan tidak optimal maka akan berdampak pada terganggunya pencapaian target peningkatan kesejahteraan masyarakat. Meningat air merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, baik untuk kebutuhan aktifitas individu, bisnis maupun sektor kehidupan lainnya.

Dengan manajemen pelayanan, praktek penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sistematis dan terukur di setiap tahapannya dengan baik. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam institusi penyelenggaraan pelayanan, baik institusi publik maupun privat. Manajemen mengarahkan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan sesuai dengan proses dan prinsip yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB III

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Inovasi Pelayanan Publik.

Masalah pelayanan publik tak akan pernah selesai dengan sendirinya. Pelayanan publik menjadi tema besar dalam dinamika kehidupan sehari-hari. Keberadaannya sangat diperlukan oleh masyarakat karena terkait langsung dengan pemenuhan hajat hidupnya. Berbagai permasalahan besar menjadi batu sandung bagi pelaksanaan pelayanan publik. Baik yang bersifat internal maupun eksternal. Problem fundamental internal seringkali bersumber dari minimnya kompetensi sumber daya, budaya organisasi dan kepemimpinan organisasi. Sementara problem eksternal seperti gangguan (*disruption*) dapat muncul secara tiba-tiba dan menimbulkan kekacauan dalam banyak sektor. Pandemi covid 19 menjadi contoh aktual bagi problem eksternal yang berdampak secara fundamental dalam berbagai sektor kehidupan. Dalam kondisi yang seperti itu, baik entitas, institusi maupun individu dihadapkan hanya pada dua pilihan, yakni menyerah atau adaptasi. Adaptasi merupakan pilihan rasional. Hanya daya adaptiflah yang mampu menopang eksistensi kehidupan dalam kondisi yang demikian.

Pilihan adaptasi membawa konsekuensi pada manusia untuk memiliki kemampuan baru (*reskilling*) dan meningkatkan kemampuan yang sudah ada

(*upskilling*), Agung (2022:4). Lebih lanjut, Agung menjelaskan kunci utama untuk mempercepat *reskilling* dan *upskilling* tidak lain adalah kreativitas dan inovasi. Kreativitas bermain pada ide, konsep dan imajinasi seluas-luasnya, bahkan seliar-liarnya. Inovasi merupakan proses perwujudan ide menjadi nyata.

Karenanya upaya-upaya untuk mengurai, memecahkan bahkan menyelesaikan problematika maupun gangguan yang muncul sangat diperlukan. Karena setiap individu, kelompok maupun entitas bisnis, sosial, politik dan budaya pasti pernah dan akan selalu bersinggungan atau membutuhkan pelayanan publik. Salah satu upaya yang seringkali dilakukan oleh institusi baik sektor publik maupun privat adalah inovasi. Inovasi menjadi salah solusi alternatif bahkan menjadi pilihan utama dalam memecahkan problematika yang ada. Meski demikian, inovasi tidak bisa dilakukan secara instan. Namun memerlukan banyak penyesuaian untuk memenuhi kebutuhan sebuah organisasi tertentu, yang memenuhi aspek regulasi hukum, dan dukungan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal, (Kertati 2017:25).

Sedemikian pentingnya inovasi bagi sebuah institusi sehingga keberadaannya sangat diperlukan. Demikian juga dengan pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui Peraturan Pemerintah No.38 tahun 2017 yang

mengatur bagaimana organisasi baik kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah melakukan inovasi. Sedangkan ruang lingkup kebijakan tersebut meliputi inovasi tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam memahami inovasi dapat kita jumpai pemahaman maupun definisi yang sangat beragam dan banyak perspektif. Meskipun demikian, pembahasan inovasi dalam institusi publik maupun privat saling mendukung untuk mendorong perubahan dan perbaikan institusi. Memang terdapat perbedaan orientasi antara inovasi institusi publik dan privat. Jika institusi sektor publik berorientasi untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat sementara sektor privat profit menjadi arus utama dan semangat yang mendasari inovasi.

Menurut Rogers (Suwarno 2008:3) inovasi adalah sebuah ide, praktek atau obyek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sementara Mulgan dan Albury (Rahayu 2019: 202) mendefinisikan inovasi sektor publik sebagai desain dan implementasi dari proses, produk, layanan dan ketentuan baru yang menghasilkan perbaikan signifikan baik dari sisi efisiensi, efektifitas atau kualitas dari pelayanan publik. Lebih lanjut, Albury menjelaskan keberhasilan inovasi dapat dilihat dari penciptaan dan implementasi, dari proses, produk.pelayanan, serta metode penyampaian baru

yang menghasilkan peningkatan terkait dengan hasil, efisiensi, efektifitas atau kualitas secara signifikan.

Selain itu, Damanpour (Rahayu 2020:217) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan dalam pandangan Supangat (Rahman 2020:15) menguraikan bahwa inovasi merupakan suatu cara, metode baru atau gabungan lama dan baru untuk menyelesaikan serta memberi alternatif baru dalam pengelolaan pemerintahan.

Sejalan dengan Supangat, sulandari (2017) menjelaskan pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Jika dilihat berdasarkan karakteristiknya, inovasi menurut David Osborne (Rahayu 2020:219) berkaitan dengan perubahan yang tidak berhenti dan merupakan sebuah proses destruksi yang kreatif. Karena ruang lingkup inovasi yang sangat luas dan bersifat terbuka, maka akan memunculkan berbagai variasi atau jenis inovasi. Inovasi dalam sebuah institusi tidak

terjadi begitu saja, terlebih lagi dalam institusi publik yang mempunyai struktur organisasi yang kompleks. Pendek kata, penciptaan inovasi memerlukan suatu tahapan atau proses yang harus dilalui. Dinamika dan tantangan yang sesungguhnya berada dalam tahapan tersebut. Dalam tahapan proses, hambatan biasanya justru muncul dari internal organisasi. Mengenai hal ini, Kimberly dan Pouvourville (1993), Rogers, Dearing dan Chang (Nurharyoko 2020:17) mengatakan hambatan budaya dan beban administrasi publik (red tape) yang senantiasa menciptakan lapis demi lapis proses birokratis.

Sedangkan, Mulgan dan Albury (Suwarno 2008:10), Rahayu (2019:211) dan Rahman (2020:29) lebih spesifik menjelaskan faktor faktor yang menghambat inovasi. Menurutnya, ada delapan faktor yang menjadi penghambat proses inovasi yakni; (a), rendahnya upaya dalam menanggulangi program yang gagal; (b), ukuran kinerja tinggi dijadikan sebagai sumber utama inovasi yang akhirnya ketergantungan secara berlebihan; (c), ketidaksesuaian antara teknologi dengan budaya masyarakat atau suatu organisasi; (d), tidak adanya upaya untuk memberikan penghargaan bagi pencipta inovasi atau pengadopsi inovasi; (e), takut mengambil resiko; (f), hanya menyediakan anggaran dan perencanaan dalam jangka pendek; (g), administrasi yang berbelit dan hukum yang menekan; (i), pemahaman akan peluang dan tantangan dari suatu inovasi yang rendah.

Selain faktor penghambat juga terdapat faktor-faktor pendukung pelaksanaan inovasi. Dalam pandangan Steelman (Rahayu 2019:215) mengungkapkan sejumlah faktor yang mendukung terlaksananya inovasi yang terdiri dari; (a).individu yang termotivasi dan bekerja dalam lingkungan sosial di tempat bekerjanya atau budaya organisasi yang secara dominan mendukung inovasi; (b).struktur yang memfasilitasi peraturan dan komunikasi yang jelas, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap penerapan inovasi, lingkungan politik yang terbuka terhadap inovasi , dan kesadaran akan hambatan dan tindakan untuk mengatasi, mengurangi atau menetralkan oposisi; (c) penggunaan inovasi untuk meningkatkan legitimasi.

Rogers (Rahman 2020:25-26) membagi proses inovasi ke dalam enam tahapan:

1. Tahap mengenali masalah atau kebutuhan (*recognizing a problem or need*).
Tahapan ini merupakan tahapan dasar yang berorientasi untuk mengidentifikasi dan mengenali masalah, tantangan, serta tujuan yang akan dicapai.
2. Tahap riset dasar dan aplikatif (*basic and applied research*)
Pada tahapan ini, bukan lagi memahami permasalahan secara mengalir, melainkan lebih mendalam lagi dan memerlukan riset untuk mengetahui rumusan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan mampu menjawab permasalahan yang ada.
3. Tahap pengembangan (*development*)
Tahapan pengembangan merupakan upaya peningkatan kualitas inovasi atas suatu gagasan atau pemikiran yang telah dirumuskan sebelumnya.
4. Tahap komersialisasi (*commercialization*)

Pada tahap ini inovasi akan diarahkan untuk menghasilkan suatu produk melalui proses produksi, hingga dilakukan pemasaran atas inovasi tersebut.

5. Tahap difusi dan adopsi (*diffusion and adoption*)
Tahap Ketika inovasi telah tercipta dan dijalankan oleh masyarakat sasaran.
6. Tahap konsekuensi (*consequences*)
Tahapan ini merupakan tahapan penilaian apakah inovasi memberikan perubahan dan menjawab permasalahan yang semula atau justru tidak memberikan dampak dan permasalahan tidak terselesaikan.

Jenis inovasi tersebut semakin menguatkan bahwa aspek maupun dimensi inovasi sangat luas dan beragam serta dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dilihat dari sisi tipologinya, inovasi juga terdiri dari banyak jenis. Halvorsen (Suwarno 2008:8) menjelaskan terdapat enam jenis yakni; *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), *process innovation* (inovasi proses), *administrative innovation* (inovasi administratif), *system innovation* (inovasi sistem), *conceptual innovation* (inovasi konseptual) dan *radical change of rationality* (perubahan radikal).

Selain Halvorsen, Windrum (Nurharyoko 2020:9-10) mengelompokkan inovasi kedalam enam kategori besar, yang terdiri dari:

1. Inovasi Layanan
Inovasi ini menghadirkan suatu produk layanan baru atau sebuah bentuk peningkatan kualitas produk layanan yang sudah ada, termasuk juga yang mengubah karakteristik produk layanan ataupun desain layanan itu sendiri.
2. Inovasi penyediaan layanan
Menyediakan jenis layanan baru, cara baru, alternatif penyediaan layanan kepada pengguna, atau paling tidak

mekanisme interaksinya, dengan tujuan memberikan layanan publik secara khusus.

3. Inovasi organisasi dan administratif
Mengubah struktur organisasi dan rutinitas pengadministrasian atau prosedur baku dalam memberikan layanan public atau produk tertentu.
4. Inovasi konseptual
Bentuk pengembangan serta perumusan perspektif baru yang mendobrak asumsi-asumsi lama yang menjadi dasar kehadiran produk-produk yang sudah ada sebelumnya, proses-proses yang masih berjalan, hingga bentuk organisasi. Inovasi konseptual ini dapat terjadi di seluruh tingkatan serta melibatkan pengenalan visi dan misi baru, strategi baru, hingga landasan pemikiran baru.
5. Inovasi kebijakan
Mengubah pemikiran atau niat perilaku yang diasosiasikan dengan suatu system kepercayaan (*belief system*) atas sebuah kebijakan, sehingga juga dapat mengubah program-program pemerintah.
6. Inovasi sistemis
Merupakan cara baru atau sebuah peningkatan atas interaksi dengan organisasi lain dengan landasan pengetahuan (*knowledge based*). Perubahan interaksi ini terjadi sebagai konsekuensi dari proses deregulasi dan meningkatnya kompetisi, salah satunya juga akibat dari keterbatasan anggaran dan meningkatnya penyediaan produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia alih daya (*outsourcing*).

Aspek penting lainnya dalam kajian inovasi, yakni mengenai sifat perubahannya. Dalam pandangan Tidd (Rahayu 2020:219) sifat perubahan inovasi dikategorikan menjadi tiga, yakni perubahan secara bertahap (*incremental*), perubahan radikal (*radical*) dan perubahan bentuk (*transformation*).

Jika Halvorsen dan Windrum melihat inovasi dari sisi kategori maupun tipologinya untuk memudahkan analisa permasalahan dan tujuan inovasi dalam sebuah institusi, maka Rogers lebih menitik beratkan pada aspek kemanfaatannya. Dalam penerapannya, inovasi memiliki atribut yang melekat di dalamnya. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno 2008: 4-5) terdiri dari:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif.
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian.
Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* atau Kerumitan
Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Uraian dari beberapa definisi atau pendapat terkait inovasi dan pelayanan tersebut di atas, secara substansi dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat suatu hal atau penemuan baru dan dapat pula merupakan pendekatan atau perspektif baru yang lebih kontekstual. Ruang lingkup inovasi tidak sesempit dari yang tidak ada lalu muncul gagasan dan praktik inovasi, melainkan juga dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Penelitian ini akan berfokus pada teori atribut inovasi menurut Rogers yaitu akan diukur melalui:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif yaitu keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau nilai kebaruan.
2. *Compatibility* atau kesesuaian yaitu inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran.
3. *Complexity* atau kerumitan yaitu inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba yaitu telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. *Observability* atau kemudahan diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Fokus ini akan di kembangkan dengan penilaian pelanggan terhadap inovasi yang ditetapkan dengan menggunakan perspektif pelanggan.

Memahami administrasi publik tidak cukup hanya sekedar urusan pemerintah saja melainkan juga hal-hal yang terkait dengan kepentingan masyarakat umum. Dalam pandangan Caiden, Denhadrt dan Frederickson, sebagaimana dielaborasi diatas, kata publik dalam administrasi publik dapat dimaknai dalam beberapa perspektif seperti publik sebagai kelompok kepentingan, pemilih rasional, pihak yang di wakili, pelanggan dan warga negara.

Pelanggan merupakan representasi publik dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang yang harus mendapatkan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan air minum. Pelayanan pelanggan merupakan keniscayaan yang harus dilakukan dengan sepenuh hati sebagai bentuk akuntabilitas perusahaan kepada pelanggan maupun stakeholder lain, utamanya pemerintah daerah.

Penyelenggaraan pelayanan pelanggan dengan prinsip tatakelola perusahaan yang baik dan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan serta prinsip umum standar pelayanan. Dinamika pelayanan pelanggan sangat dinamis, hal ini disebabkan oleh adanya disparitas antara ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang di idealkan dengan pelayanan yang diterima pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan pelanggan belum mampu sepenuhnya memenuhi ekspektasi tersebut. Kondisi ini menjadi tantangan dan pekerjaan rumah yang harus direspon dengan baik. Terlebih lagi

dihadapkan pada pelanggan yang semakin kritis dan melek perkembangan teknologi informasi.

Kemampuan perusahaan dalam mengelola harapan pelanggan serta mengelola organisasi untuk merancang respon dan solusi tuntutan pelanggan menjadi sangat penting, karena hanya perusahaan (institusi) yang adaptiflah yang mampu mempertahankan bahkan meningkatkan eksistensinya. Perusahaan umum daerah air minum tirta moedal kota semarang harus melakukan upaya-upaya pembenahan dan mencari solusi untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Inovasi menjadi salah satu kunci perusahaan dalam merespon setiap dinamika penyelenggaraan pelayanan.

Inovasi pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan umum daerah air minum Tirta Moedal Kota Semarang menjadi jawaban dan harapan atas ekpektasi pelanggan. Inovasi ini diharapkan mampu meminimalisasi disparitas ekspektasi dan pelayanan yang diterima. Selain itu juga mampu mengakselerasi dari sisi prosedur maupun waktu pelayanan.

Inovasi menjadi isu strategis bagi setiap institusi penyelenggara pelayanan yang mengemuka sejalan dengan meningkatnya daya kritis serta pengetahuan dan penggunaan teknologi informasi. Dinamika pelayanan publik terasa sangat menguat seiring dengan mencuatnya isu strategis tersebut. Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan

serta merta mengalami perubahan atau perbaikan selaras dengan menguatnya wacana dan praktek inovasi.

Sukses tidaknya penyelenggaraan inovasi tidak terlepas dari berbagai faktor, utamanya faktor maupun elemen-elemen yang mampu menjadi supporting sistem. Proses inovasi membutuhkan sarana, prasarana dan sumber daya pendukung, keberadaannya sangat diperlukan dan penting dalam proses inovasi. Demikian juga sebaliknya, dalam proses inovasi juga terdapat faktor yang menjadi hambatan. Sekalipun proses inovasi terselenggara dengan baik, belum menjadi jaminan bahwa akan mampu diterapkan dengan baik pula. Sukses atau tidaknya dari semua proses pembentukan atau penciptaan inovasi tolok ukurnya pada tahap penerapannya.

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di kemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Mengingat tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan mengembangkan secara terperinci fenomena yang akan di teliti.

C. Fokus Penelitian

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif.

Variabel ini akan melihat sejauhmana inovasi dapat memberikan keuntungan bagi penggunanya. Inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan kondisi inovasi sebelumnya. Terdapat nilai kebaruan yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kematangan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi, Sulandari (2017:5).

2. *Compatibility* atau Kesesuaian.

Variabel *contability* akan melihat sejauhmana tingkat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang terbaru. Selain itu juga dapat

memudahkan proses adaptasi dengan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat, Lutfiana (2019:7).

3. *Complexity* atau Kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting, Sulandari (2017:5).

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan untuk di ujicobakan atau kemungkinan di coba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat di coba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila lebih teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi, Sulandari (2017;5).

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Kemudahan di amati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti itu, maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu (Inovasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) Di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang).

D. Pengumpulan Data

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Semarang, yaitu di Perumda Air Minum Tirta Moedal. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan, antara lain kuesioner, observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi. Menurut Djaelani (2013) dalam Trisliatanto (2019:349) dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipatif dan wawancara mendalam ditambah kajian dokumen, yang bertujuan tidak hanya untuk menggali data, tetapi juga untuk mengungkap makna yang terkandung dalam latar penelitian.

Tujuan penggunaan kuesioner untuk memudahkan menjangkau jawaban melalui google form, dan menindaklanjuti dengan wawancara mendalam. Sedangkan observasi partisipatif adalah untuk mengamati objek penelitian dan mencatat hasil pengamatan tersebut, sehingga peneliti dapat mengetahui

dan memahami kondisi yang sebenarnya. Observasi bersifat partisipatif karena peneliti berada di dalam sistem yang diamati.

Wawancara Mendalam (Indepth Interview) dilakukan kepada informan dengan cara tanya jawab atau percakapan langsung dengan seluruh sumber data yang terdapat dalam daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen baik yang berada di tempat penelitian maupun yang berada diluar tempat penelitian.

E. Keabsahan Data

Pada pengertian yang luas, keabsahan data merujuk pada kualitas data dan ketepatan metode yang di gunakan untuk melaksanakan penelitian. Menurut Emzir (2018;78) Kualitas data dan ketepatan metode yang digunakan untuk melaksanakan penelitian sangat penting khususnya dalam penelitian ilmu-ilmu sosial karena pendekatan filosofis dan metodologis yang berbeda terhadap studi aktivitas manusia.

Lincoln dan Guba (2008) dalam Emzir (2018:79) mengusulkan empat kriteria untuk menilai kualitas penelitian kualitatif yang terdiri dari kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas. Kriteria kredibilitas melibatkan penetapan hasil penelitian kualitatif adalah kredibel atau dapat dipercaya dari perspektif partisipan dalam penelitian ini.

Transferabilitas merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian kualitatif dapat digeneralisasikan atau ditransfer kepada konteks atau setting yang lain. Dependabilitas menekankan perlunya peneliti untuk memperhitungkan konteks yang berubah-ubah dalam penelitian yang dilakukan. Penelitian bertanggungjawab menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi dalam setting dan bagaimana perubahan-perubahan tersebut dapat mempengaruhi cara pendekatan penelitian dalam studi ini. Sedangkan konfirmabilitas atau objektivitas merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian dapat dikonfirmasi oleh orang lain.

F. Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang sebagai informan kunci dan pelanggan atau calon pelanggan sebagai pengguna pelayanan. Adapun teknik yang digunakan dalam memilih informan adalah kuesioner menggunakan google form, sedangkan secara khusus untuk informan akan menggunakan teknis snowball adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar, (Sugiyono, 2021:289). Peneliti akan mengumpulkan data bergerak dari informan satu ke informan lainnya sampai data selesai terkumpul. Untuk informan yang telah ditentukan untuk dilakukan wawancara adalah sebagai berikut:

1. Yulianto Prabowo, S.H, M.Si (Ka. Kantor Cabang Barat)
2. Yudha Wastuhana Sartika, S.E (Ka. Bag. Keuangan)
3. Rini Rahmawati, S.Kom (Ka. Subbid. PTI)
4. Joko Purwanto, S.T (Kasubag Humas dan Protokol)
5. Yudha Tirto P, S.Kom (PLT Kabag Kepegawaian)
6. Ngargono (Ketua Forum Komunikasi Pelanggan)

G. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui pelaksanaan Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mempelajari dan membuat pencanderaan atau deskripsi dari fakta-fakta dan sifat-sifat dari obyek penelitian. Setelah diperoleh data-data dalam penelitian ini, langkah selanjutnya yang akan dilakukan adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data serta mengambil kesimpulan. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Adapun proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Aktifitas dalam menganalisis data menurut Miles dan Huberman, Sugiyono (2021: 322-329) antara lain meliputi:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi.

b. Reduksi Data

Peringkasan data (reduksi data) merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bentuk teks naratif.

d. Menarik Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, penarikan data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari

data yang dikumpulkan, yaitu dengan cara mencari pola, tema, hubungan persamaan dan hal-hal yang sering timbul yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentative, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus dan setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi peneliti.

Teknik analisis data kuantitatif menggunakan frekuensi pada distribusi data yang diolah oleh SPSS sesuai dengan capaian skor yang didapatkan oleh masing-masing responden. Pengolahan dimulai dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas pada instrument penelitian.

H. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:121) Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi product moment (*Corrected Item Total Correlation*) dengan menggunakan aplikasi SPSS 2.5. Keputusan pengujian validitas item responden adalah sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan nilai r table dengan $dk = n - 2$ signifikansi sebesar 5%

2. Item pernyataan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
3. Item pernyataan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Untuk penelitian ini, Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) $> r_{tabel}$, untuk $df = n-2$; $\alpha = 0,05$ maka item/ pertanyaan tersebut valid dan sebaliknya. Nilai untuk $df = 31-2 = 29$. Nilai r_{tabel} untuk data ini adalah sebesar 0,367. Berikut ini adalah uji validitas untuk masing-masing variable.

- 1) Uji Validitas Variabel *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif . Hasil uji validitas untuk variabel relative advantage atau keuntungan relatif adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Validitas *Relative Advantage*

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation/ r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
X1.1	0,501	0,367	Valid
X1.2	0,444	0,367	Valid
X1.3	0,414	0,367	Valid
X1.4	0,469	0,367	Valid
X1.5	0,384	0,367	Valid
X1.6	0,386	0,367	Valid

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari data tabel 4 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *Relative Advantage* memiliki status valid, karena nilai rhitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > rtabel sebesar 0,367.

2) Uji Validitas Variabel *Compatibility* atau Kesesuaian

Hasil uji validitas untuk variabel *compatibility* atau kesesuaian adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Validitas *Compatibility*

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation/ r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
X2.1	0,891	0,367	Valid
X2.2	0,924	0,367	Valid

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari data tabel 5 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *Compatibility* memiliki status valid, karena nilai rhitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > rtabel sebesar 0,367.

3) Uji Validitas Variabel *Complexity* atau Kerumitan

Hasil uji validitas untuk variabel *complexity* atau kerumitan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Validitas *Complexity* atau Kerumitan

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation/ r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
X3.1	0,543	0,367	Valid
X3.2	0,675	0,367	Valid
X3.3	0,787	0,367	Valid

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari data tabel 6 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *Complexity* memiliki status valid, karena nilai rhitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > rtabel sebesar 0,367.

4) Uji Validitas Variabel *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Hasil uji validitas untuk variabel *triability* atau kemungkinan dicoba adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Validitas *Triability*

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation/ r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
X4.1	0,457	0,367	Valid
X4.2	0,638	0,367	Valid

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari data tabel 7 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *Triability* memiliki status valid, karena nilai rhitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > rtabel sebesar 0,367.

5) Uji Validitas Variabel *Observability* atau Kemudahan Diamati

Hasil uji validitas untuk variabel *observability* atau kemudahan diamati adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Validitas *Observability*

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation/ r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
X5.1	0,863	0,367	Valid
X5.2	0,425	0,367	Valid
X5.3	0,563	0,367	Valid

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari data tabel 8 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel *Observability* memiliki status valid, karena nilai rhitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > rtabel sebesar 0,367.

I. Uji Reliabilitas

Hasil peneitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono 2011:121). Hasil perhitungan koefisien

korelasi dan reliabilitas untuk setiap variabel penelitian dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan bantuan SPSS 25.00. Berikut adalah uji reliabilitas untuk semua variabel:

Tabel 9. Uji Realiabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Alpha</i>	Keterangan
1.	X1	0,802	Reliable
2.	X2	0,827	Reliable
3.	X3	0,808	Reliable
4.	X4	0,816	Reliable
5.	X5	0,806	Reliable

Sumber: Pengolahan Data Primer

Pada penelitian ini, nilai Alpha dari semua item lebih dari 0,6. Jadi dapat diputuskan bahwa semua item kuesioner reliable.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Profil PDAM Tirta Moedal Semarang

Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang didirikan dengan Peraturan Daerah Kotamadya Tingkat II Semarang Nomor 12 Tahun 1978 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Perubahan Untuk Pertama Kali Peraturan Daerah Kotamadya Tingkat II Semarang Nomor 12 Tahun 1978 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang, dan diatur kembali dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 7 Tahun 2006 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang.¹

Peraturan Daerah diatas kemudian diperbaharui dengan peraturan yang terbaru. Menurut Perda No. 2 tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang² menyatakan bahwa Perusahaan ini bernama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

¹ Perda Kota Semarang No.8 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang pasal 2 (2)

² Perda Kota Semarang No. 2 tahun 2019 Tentang Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

atau disebut Perumda Air Minum Tirta Moedal. Perusahaan dalam menjalankan usahanya berasaskan: demokrasi ekonomi; pelayanan terbaik; efisiensi; transparansi; dan akuntabel.

Perumda Air Minum Tirta Moedal adalah membantu Pemerintah dalam memberikan pelayanan atas terpenuhinya kebutuhan air minum yang berkualitas sehingga meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Tujuan Perumda Air Minum Tirta Moedal adalah: memberikan pelayanan prima secara efektif dan efisien, menyediakan air minum yang terjangkau masyarakat dengan memenuhi standar kapasitas, kuantitas dan kualitas Kesehatan, mengembangkan kemampuan karyawan yang profesional dengan menerapkan teknologi yang tepat guna, dan memberikan kontribusi pendapatan asli daerah yang berkesinambungan.

Ruang lingkup kegiatan usaha Perumda Air Minum Tirta Moedal meliputi; produksi dan pelayanan distribusi air minum; dan pengembangan usaha lain yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang merupakan perusahaan milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat yang menyediakan air bersih untuk masyarakat Kota Semarang.

Peta Pelayanan PDAM Kota Semarang dalam cakupan pendistribusian

air bersih wilayah Kota Semarang per Agustus 2022 berjumlah 180.128 pelanggan yang terbagi dalam 4 cabang. Cabang Utara sebanyak 39.555 pelanggan, Cabang Timur sebanyak 58.005. Cabang Selatan 40.275, dan Cabang Barat sebanyak 42.293 pelanggan.

Sejarah pendirian PDAM berawal di tahun 1991 s/d 1923 pihak Belanda Membangun 6 (enam) sumber alam yaitu: Moedal Besar dan Moedal Kecil, Lawang, Ancar, Kalidoh Besar dan Kalidoh Kecil. Pada tanggal 8 Desember s/d 14 Agustus 1945, Gemeente Water Leiding Semarang diubah dalam bahasa Jepang menjadi Semarang Siya Kusyo yang artinya Perusahaan Daerah Air Minum Semarang.

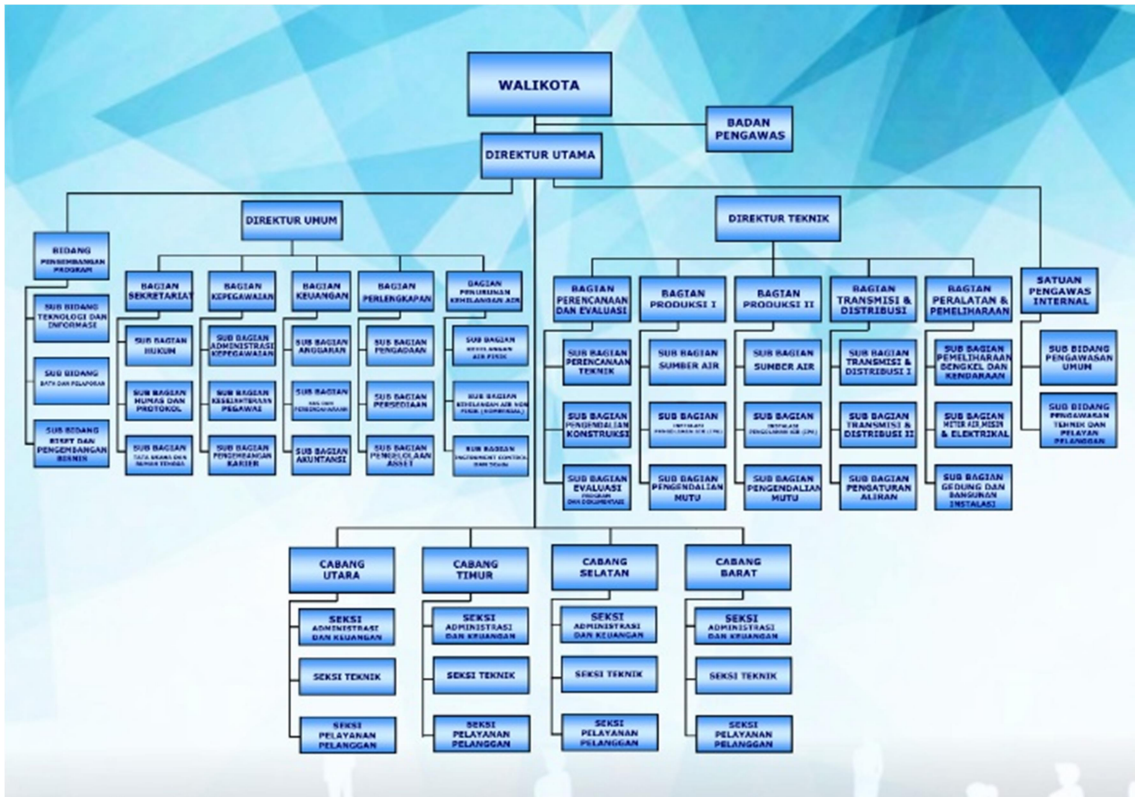
Tahun 1952 dibangun 2 sumur artetis di jalan Purwagondo dan jalan Arjuna. Tahun 1959 – 1965 pembangunan instalasi penjernihan Kaligarang, tahun 1967 – 1989 pembangunan sumur artetis dan kantor pusat PDAM Tirta Moedal. Tahun 1994 pembangunan IPA Kaligarang 400l/dt, IPA Pucang Gading sebesar 50 l/dt. Tahun 1997 – 1999 dilakukan pembangunan IPA Kudu dengan kapasitas 250 l/dt, Reservoir Kedungmundu, Pemasangan Pipa Transmisi Kudu- Kedungmundu dan pipa distribusi dan tahun 2002 IPA Kudu mulai di operasikan Perumda Air Minum Kota Semarang yang kompeten dan tolok ukur bagi PDAM di seluruh Indonesia. Misi dari Perumda Air Minum Kota Semarang adalah membantu dan menunjang kebijakan umum Pemerintah Kota Semarang dalam rangka meningkatkan

kesejahteraan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan air minum.

Tujuan perusahaan adalah menjadi perusahaan pengelola air minum yang handal dan terbaik di Indonesia, yang mengedepankan: peningkatan PAD, keunggulan dalam jasa pelayanan air minum, keunggulan penerapan teknologi dalam pengelolaan SPA, keunggulan SDM profesional dan berkomitmen serta keunggulan dalam interaksi dalam interaksi dan hubungan dengan para stakeholders pengelolaan air minum di Indonesia.

Dalam menjalankan organisasi Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang memerlukan susunan organisasi. Susunan organisasi telah diatur sesuai dengan kewenangan Direksi³. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

³ Perda Kota Semarang No.8 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang pasal 2 (2)



Gambar 1 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang I

Sumber: https://www.pdamkotasmg.co.id/page/struktur_organisasi

B. Responden dan Informan

Data yang diambil merupakan data primer yang diambil dari 153 responden dan juga beberapa informan yang kredibel dan terpercaya. Responden berasal dari pelanggan yang melakukan pengaduan yang selanjutnya diminta untuk mengisi kuesioner dan informan dilakukan wawancara secara mendalam. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Data Informan

No	Nama	Jabatan	Pendidikan yang ditamatkan
1.	Yulianto Prabowo, S.H, M.Si	Kepala Cabang Barat	S2
2.	Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P	Kepala bagian Keuangan	S2
3.	Rini Rahmawati, S. Kom	Kepala Sub Bidang Pengembangan Program	S1
4.	Joko Purwanto, S.E, M.A.P	Kepala Sub Bagian Humas	S2
5.	Yudha Tirto P, S.Kom	PLT Kabag Kepegawaian	S1
6.	Ngargono	Ketua FKP	S1

Sumber : Pengolahan Data Primer

Sedangkan untuk responden yang merupakan pelanggan pengguna aplikasi, rata-rata usia responden adalah 26-45 tahun, artinya sebagian besar pengguna adalah mereka yang usia muda, yang dapat beradaptasi dengan aplikasi secara baik. Berikut adalah usia responden:

Tabel 11. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	17-25	19	12%
2	26-35	60	39%
3	36-45	53	35%
4	46-55	17	11%
5	55 ke atas	4	3%
	Jumlah	153	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa dari 153 responden, responden yang berusia 26-35 tahun berjumlah 60 orang atau 39% . Terbesar kedua adalah responden yang berusia 36-45 tahun yang berjumlah 53 orang atau 35% dari total responden. Dapat terlihat bahwa mayoritas responden terbanyak dari responden berusia 26-45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pemakai aplikasi merupakan pelanggan yang berusia produktif dan dapat menerima inovasi yang memanfaatkan teknologi.

Pengklasifikasian responden dalam penelitian ini yang berdasarkan pendidikan yang ditamatkan adalah sebagai berikut.

Tabel 12. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan yang ditamatkan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP/Sederajat	2	1%
3	SMA/Sederajat	52	34%
4	D3	31	20%
5	Strata 1 (S1)	60	39%
6	Strata 2 (S2)	8	5%
7	Strata 3 (S3)	0	0%
	Jumlah	153	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan klasifikasi tingkat pendidikan yang ditamatkan, Mayoritas responden merupakan tamatan Strata 1 (S1) sebanyak 60 orang atau sebanyak 39% dari seluruh responden. Responden tamatan SMA/Sederajat berjumlah 52 responden atau 34%. Hal ini menunjukkan pengguna Aplikasi Si Agan

merupakan tamatan S1 yang dapat mengoperasikan teknologi dengan baik.

Pengklasifikasian responden dalam penelitian ini yang berdasarkan pekerjaan yang dijalani adalah sebagai berikut.

Tabel 13. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	ASN	26	17%
2	BUMD	23	14%
3	BUMN	10	7%
4	Ibu rumah tangga	4	3%
5	Mahasiswa	7	5%
6	Swasta	42	27%
7	TNI/POLRI	8	5%
8	Wiraswasta	33	22%
	Jumlah	153	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 13. sebagian besar responden berprofesi di perusahaan swasta, yaitu sebesar 43 responden atau sebesar 27% dan yang terbesar kedua bekerja sebagai wirausaha yaitu sebesar 33 responden atau sebesar 22%. Hal tersebut menunjukkan banyaknya pengguna aplikasi yang merupakan karyawan di perusahaan swasta yang membutuhkan kepraktisan disela-sela pekerjaan mereka.

C. Pelaksanaan Inovasi Pada Pelayanan Publik

Penelitian ini menghasilkan beberapa hasil yang nantinya akan mempengaruhi pembahasan terkait pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan “Si Agan” serta faktor penghambat serta pendukung dari inovasi tersebut.

1. Pelaksanaan Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan “Si Agan” di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

Terdapat beberapa faktor yang menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan “Si Agan”. Untuk mengukur pelaksanaan inovasi tersebut menggunakan variabel-variabel di bawah ini :

a. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Relative advantage atau keuntungan relatif merupakan salah satu atribut dari inovasi dengan menganalisis sejauh mana inovasi memiliki keuntungan bagi penerimanya. Inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya untuk mendapatkan kepercayaan dan diterima oleh masyarakat. Tingkat keuntungan suatu inovasi dapat diukur melalui nilai ekonomi, kenyamanan dalam penggunaan, manfaat prestise atau status sosial, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja, serta kepuasan masyarakat.

Tingkat keuntungan atau nilai lebih suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonomi. Inovasi pelayanan publik harus mampu memberikan keuntungan secara nilai ekonomi bagi

pemerintah maupun masyarakat. Inovasi Aplikasi Si Agan memiliki keuntungan nilai ekonomi yang lebih baik dibandingkan dengan keadaan sebelumnya. Pada keadaan sebelumnya semua berpusat pada petugas yang berada di kantor. Pada penelitian ini, untuk mengetahui keuntungan relatif pada pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang, penggunaan variabel sangat berpengaruh. Variabel-variabel tersebut antara lain X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, dan X1.6. Pengolahan data yang didapatkan dari responden dengan menggunakan program SPSS 25.00 terlihat dalam tabel distribusi frekuensi berikut.

Tabel 14. Fitur Si Agan Menguntungkan Pelanggan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	72	47,1
Sangat Setuju	81	52,9
Total	153	100

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari tabel 14 di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan yang diajukan, yaitu “Inovasi Aplikasi Si Agan menawarkan fitur-fitur yang menguntungkan pelanggan”. Sebanyak 52,9% pelanggan

sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 47% pelanggan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Si Agan dianggap responden memiliki fitur-fitur atau menawarkan fitur-fitur yang menguntungkan dari sudut pandang pelanggan. Pelanggan merasa lebih diuntungkan dengan adanya aplikasi Si Agan.

Menurut Ketua Forum Komunikasi Pelanggan (FKP), Ngargono beliau menyampaikaian bahwa terdapat keuntungan ekonomi dengan adanya aplikasi Si Agan tersebut (wawancara, 3/9/2022) .

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa input yang dihasilkan dari aplikasi Si Agan memberikan nilai ekonomi terutama untuk kepentingan pelanggan dan memberikan keuntungan lainnya bagi Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Si Agan ini seharusnya sudah menjadi kebutuhan pelanggan karena sudah memberikan nilai keuntungan ekonomi untuk penggunaanya. Adanya keterkaitan efisiensi dengan keuntungan ekonomi inilah yang dibutuhkan setiap pelanggan. Apabila pelanggan dapat menggunakan aplikasi Si Agan ini dengan bijak pastinya jalur

menuju sistem digitalisasi juga semakin mudah.

Menurut Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si turut berpendapat bahwa menurut beliau aplikasi ini dapat memberikan keuntungan ekonomi dari pengelolaan kantor cabang pelayanan terutama wilayah barat (wawancara, 27/8/2022). Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa keterkaitan efisiensi kinerja yang dapat dilaksanakan di kantor pelayanan dengan penggunaan aplikasi Si Agan sangatlah erat. Sedangkan menurut Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P, mengatakan:

“Aplikasi ini semestinya memberikan point lebih ataupun keuntungan yang secara ekonomi bagi pegguananya, dalam hal ini adalah pelanggan, karena banyak sekali ya yang bisa ditawarkan oleh aplikasi ini. Mulai dari pengaduan sambung baru sampai dengan inpt stand meter mandiri. Saya rasa para pelanggan bisa berhemat uang yang seharusnya dipakai untuk transportasi ke kantor PDAM dapat digunakan untuk kebutuhan lainnya. Pelnggan cukup bermodal kuota saja sudah bisa melakukan banyak hal dengan aplikasi ini. Bukankah ini merupakan keuntungan ekonomi yang tinggi untuk para pelanggan.”(wawancara, 2/9/2022)

Berdasarkan data wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keuntungan terbesar berada pada pihak pelanggan. Pelanggan dapat mengalih fungsikan biaya yang seharusnya digunakan untuk transportasi ke kebutuhan lainnya. Pengaduan

pun tanpa dipungut biaya hanya bermodalkan kuota. Efisiensi inilah yang ditawarkan sebuah aplikasi Si Agan yang merupakan sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Menurut Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P turut mengatakan bahwa,

“Sebenarnya aplikasi ini lebih menguntungkan secara ekonomi untuk para pelanggan pengguna aplikasi. Hal ini dikarenakan perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih untuk biaya perawatan dan juga yang lainnya terkait dengan aplikasi. Namun banyak pula keuntungan perusahaan namun bukan secara ekonomi melainkan secara proses kerja yang lebih cepat. Ya pastinya *take and give*. Perusahaan mengeluarkan biaya untuk membuat sebuah inovasi yang menguntungkan pelanggan secara ekonomi dan perusahaan mendapatkan kemudahan pula atas aplikasi ini. Yang paling banyak diuntungkan pastinya para pelanggan, karena pelanggan dapat menghemat biaya transportasi untuk ke kantor pelayanan.”(1/9/2022)

Dari data di atas, perusahaan tentunya mengeluarkan biaya yang besar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berupa sebuah inovasi aplikasi Si Agan. Namun demikian keuntungan yang diberikan kepada pelanggan juga besar dan mampu memberikan keuntungan secara ekonomi untuk pelanggan. Biaya yang besar ini tentunya dari segi perawatan aplikasi dan juga biaya lainnya yang berkaitan dengan aplikasi. Konsekuensipun tak terhindarkan saat pelayanan yang baik dan memudahkan

pelanggan yang memberikan keuntungan konsekuensi tersebut sebanding dengan keuntungan yang didapatkan pula oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Sedangkan menurut Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom memberikan keterangan terkait aplikasi Si Agan dengan lebih singkat. Menurut beliau aplikasi tersebut memberikan keuntungan secara ekonomi (wawancara 2/9/2022).

Dari data hasil wawancara kepada pihak penyelenggara aplikasi Si Agan, maupun dari kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh responden dan informan yang merupakan pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang cenderung berpendapat bahwa aplikasi Si Agan memberikan keuntungan ekonomi. Meskipun demikian, keuntungan ekonomi lebih pada pihak pelanggan. Hal ini dikarenakan, aplikasi tersebut diperuntukkan untuk kenyamanan para pelanggan dan juga memberikan keuntungan lebih kepada pelanggan. Pelanggan dapat menghemat pengeluaran dengan tidak datang ke kantor-kantor pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Pastinya hal tersebut menjadi keuntungan tersendiri bagi pengguna aplikasi Si Agan. Keuntungan-keuntungan yang didapat oleh pelanggan disebutkan oleh para

responden dan tertuang dalam hasil olah data dibawah ini.

Tabel 15. Keefektifan dan Efisiensi Si Agan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	72	47,1
Sangat Setuju	81	52,9
Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Dari tabel 15. di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menjawab sangat Setuju untuk pernyataan yang diajukan, yaitu “Saya merasa memakai Aplikasi Si Agan jauh lebih efektif dan efisien”. Sebanyak 52,9% pelanggan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 47% pelanggan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Si Agan dianggap responden memiliki tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Pelanggan beranggapan bahwa dengan menggunakan aplikasi ini, jauh lebih efektif dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang mengharuskan pelanggan untuk melakukan aktivitas di kantor Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Aplikasi inipun dianggap lebih efisien karena pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk melakukan beberapa kegiatan yang berhubungan

dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang.

Pada aplikasi Si Agan ini pelanggan dapat melakukan aktivitas yang tidak menuntut mereka hadir secara langsung ke pusat aktivitas Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan temuan keuntungan yang didapat pelanggan dari aplikasi ini. Keuntungan pelanggan diantaranya adalah pelanggan dapat melakukan pembayaran tagihan bulanan secara virtual tanpa harus repot ke kantor cabang ataupun loket-loket pembayaran rekening air. Pelanggan juga bisa melakukan pengaduan secara online selain melalui kanal-kanal yang telah disediakan. Selain hal tersebut di atas, pelanggan juga bisa melakukan sambung baru jaringan melalui aplikasi ini dengan mengikuti panduan. Pelanggan juga dapat melakukan penginputan stand meter mandiri sehingga keakuratannya lebih bisa dipercaya oleh pelanggan itu sendiri. Selain keuntungan yang berupa efisiensi dan efektifitas, terdapat keuntungan lainya yaitu terdapat perubahan prosedur dan waktu penanganan dengan adanya aplikasi Si Agan ini. Hasil respondensi mengenai keuntungan yang berupa prosedur dan waktu adalah sebagai berikut:

Tabel 16. Perubahan Prosedur dan Waktu Penanganan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	70	45,8
Sangat Setuju	82	53,6
Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Dari tabel 16 di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju untuk pernyataan yang diajukan, yaitu “Dengan adanya aplikasi Si Agan prosedur dan waktu pelayanan terjadi perubahan”. Sebanyak 53,6% pelanggan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 45,8% pelanggan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Si Agan dianggap responden telah merubah prosedur dan waktu penanganan pelayanan. Para pelanggan cenderung memberikan nilai positif terhadap aplikasi Si Agan yang mempermudah prosedur dalam sambung baru, pengaduan dan juga dalam hal pembayaran rekening air serta pelaporan stand mandiri. Para responden merasakan adanya perubahan pada sistem prosedur pada sambung baru. Bagi para pelanggan yang ingin melakukan sambung baru hanya perlu melakukan pengisian data-data yang

diminta melalui aplikasi Si Agan sehingga pelanggan tidak perlu mondar-mandir ke kantor-kantor pelayanan untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan. Untuk melakukan pemasangan baru atau sambung baru pelanggan harus mengikuti alur yang telah tersedia di Aplikasi Si Agan dengan mengisi data diri serta mengunggah foto KTP, KK, rekening listrik serta PBB melalui aplikasi Si Agan. Nantinya calon pelanggan akan menunggu konfirmasi dan proses pemasangan dengan waktu maksimal 5 hari kerja setelah permohonan diverifikasi. Proses tersebut dirasa sangat menguntungkan pelanggan dari segi waktu dan biaya.

Dalam hal pembayaran dan informasi tagihan, pelanggan juga merasakan prosedur yang lebih praktis. Mereka dapat melakukan transfer dana melalui Aplikasi Si Agan yang sebelumnya belum dapat dilakukan menggunakan aplikasi tersebut. Waktu pemrosesan pembayaran juga sangat cepat karena menggunakan sistem online yang tidak mengharuskan pelanggan mengantri untuk membayar tagihan setiap bulannya. Semakin banyak kemudahan dan keuntungan dengan penggunaan aplikasi Si Agan untuk para pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal.

Data hasil respondensi tersebut di atas dikuatkan dengan

data hasil wawancara dengan beberapa informan diantaranya adalah Kepala Sub bagian Humas, Joko Purwanto, S.T. beliau mengatakan dalam wawancara,

“Keuntungan yang didapat dari menggunakan aplikasi ini tentunya sangatlah banyak. Dari segi pelanggan, mereka dapat dengan efektif dan efisien dalam melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan aktivitas di Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Membayar melalui aplikasi bisa sekali, mendapatkan informasi juga bisa, mau sambung baru bisa. Ingin melakukan pengaduan juga sudah dapat dilakukan di aplikasi ini. Dari segi perusahaan, perusahaan tentunya juga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam pengelolaan informasi dan pengaduan. Ini apabila dilihat dari sudut pandang dari bidang yang saya tangani yaitu informasi dan pengaduan. Semua dapat tersentral secara efektif dan efisien dan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun...”(wawancara, 2/9/2022)

Berdasarkan data wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk bidang kehumasan yang berkaitan dengan informasi dan pengaduan, aplikasi Si Agan mampu memberikan efektifitas dan efisien kinerja dari sub bagian humas ini. Para pegawai dapat secara mudah memonitor pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan dan juga informasi-informasi apa saja yang diperlukan pelanggan. Menurut Ketua Forum Komunikasi Pelanggan (FKP), Ngargono menyatakan “Tidak kehilangan waktu, biaya karena hanya menggunakan HP dan kuota sehingga jauh lebih murah”

(wawancara, 3/9/2022)

Dari paparan di atas, ditemukan bahwa keuntungan yang besar terdapat pada segi pelanggan yaitu terutama pada efisiensi biaya yang perlu dikeluarkan para pelanggan. Hanya dengan menekan tombol-tombol dan melakukan sesuai perintah yang terdapat pada aplikasi tersebut, pelanggan dapat dengan serta merta melakukan transaksi pembayaran, sambung baru, pengaduan dan lain sebagainya dengan mudah dan tanpa biaya tambahan. Sedangkan untuk perusahaan terdapat keuntungan yang berupa efisiensi waktu dan juga tenaga dalam melakukan pelayanan karena semua dilakukan secara otomatis oleh program yang telah dirancang aplikasi Si Agan. Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P yang menjabat sebagai Kepala Bagian Keuangan, mengemukakan

“Pastinya ada sesuatu yang negatife dalam suatu positif yang besar. Yang saya maksudkan adalah dengan adanya banyak kemudahan yang menghasilkan keuntungan ekonomi yang ditawarkan kepada pelanggan, pastinya juga berdampak terhadap perusahaan. Kinerja perusahaan semakin bagus, namun tak dapat dipungkiri pastinya ada *cost* yang perlu dibayarkan untuk coping semua hal yang berkaitan dengan aplikasi ini. Dalam hal budgeting tentunya sebagai bagian yang berhubungan dengan anggaran keuangan untuk aplikasi ini, sudah pasti ada biaya tambahan yang dibebankan untuk inovasi yang memberi keuntungan bagi kedua belah pihak. Namun hasil yang diberikan sejauh ini sebanding dengan yang telah dikeluarkan....”(wawancara, 1/9/2022)

Dari data tersebut, dapat dipastikan terdapat biaya yang besar yang menjadi konsekuensi sebuah keuntungan yang didapatkan pelanggan. Perusahaan mendapatkan keuntungan efisiensi kinerja dan pelanggan mendapatkan keuntungan ekonomi yang berupa penghematan biaya untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pembayaran, pengaduan dan juga sambung baru. Apabila ditinjau dari segi keuangan input yang didapat sebanding dengan apa yang dikeluarkan. Kepala Cabang Barat, Yulianto Prabowo, S.H, M.Si, dalam keterangannya mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi Si Agan efektifitas penagihan dapat meningkat sehingga memberikan nilai ekonomi tersendiri bagi perusahaan karena dalam melakukan pembayaran melalui aplikasi cukup mudah sehingga para pelanggan banyak yang melakukan pembayaran tepat waktu.

Sistem pembayaran online juga secara langsung berpengaruh terhadap kinerja para pegawai pelayanan di kantor cabang barat. Para kasir di bagian loket pembayaran tidak seperti dahulu yang tidak mendapatkan jeda waktu dalam melayani pelanggan yang ingin membayar karena intensitas yang tinggi dari pelanggan yang mengantri di loket pembayaran. Sekarang

pelanggan yang membayar secara langsung di loket pembayaran lebih sedikit. Dari segi pelayanan informasi menurut beliau juga sangat dipermudah dengan keefektifan karena dapat diakses oleh pelanggan melalui aplikasi Si Agan. Selain itu perusahaan dapat menghemat biaya kertas dan juga biaya pencetakan brosur. (wawancara, 27/8/2022)

Dari uraian wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tugas pelayanan oleh pegawai yang ada di kantor cabang barat sekarang ini menjadi lebih ringan dengan adanya aplikasi Si Agan ini, terutama para petugas loket pembayaran. Hal tersebut disebabkan banyaknya pelanggan yang beralih menggunakan cara pembayaran secara online yang lebih praktis termasuk cara pembayaran dengan menggunakan aplikasi Si Agan. Petugas pula tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan terkait dengan penyebaran informasi.

Perusahaan tidak perlu mencetak brosur yang sangat banyak untuk disebarkan kepada pelanggan terkait dengan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Mereka hanya cukup mengakses menu informasi dan juga berita dalam aplikasi Si Agan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Hal tersebut merupakan bentuk keuntungan ekonomi dari segi perusahaan.

Dengan adanya aplikasi Si Agan ditemukan bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang dapat melakukan penghematan terkait dengan penggunaan kertas struk pembayaran dan juga dana untuk mencetak brosur. Senada dengan Kepala Bagian Barat, Kepala Sub Bidang PTI, Rini Rahmawati, S.Kom menerangkan dalam wawancaranya bahwa,

“...sebenarnya banyak keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan dengan adanya aplikasi ini. Dikaman digitalisasi ini, kita pastinya untuk lebih dapat melakukan penghematan terutama dalam penggunaan kertas. Sekarang ini dengan adanya aplikasi Si Agan perusahaan dapat melakukan transaksi dan kegiatan penyebaran lainnya yang bersifat *paperless*. Seperti contohnya saja semakin banyak pelanggan yang melakukan pembayaran secara online dengan menggunakan aplikasi maka semakin sedikit belanja perusahaan untuk kertas-kertas bukti transaksi yang biasanya didapatkan pelanggan setelah melakukan pembayaran di loket-loket pelayanan milik perusahaan. Ditambah lagi sekarang kita g perlu cetak brosur banyak-banyak untuk dibagikan kepada pelanggan karena semua informasi yang diperlukan pelanggan sudah dapat diakses secara online. Dan semua itu *paperless*. Saya sebagai bagian yang melakukan perawatan aplikasi. inovasi ini memang dibuat salah satunya memang untuk meningkatkan usaha *paperless* di lingkungan perusahaan. Selain keuntungan ekonomi, juga terdapat keuntungan efisiensi kerja dimana semua prosedur yang biasanya dilakukan oleh pegawai membutuhkan waktu yang lebih lama sekarang menjadi lebih cepat...” (wawancara, 2/9/2022)

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Kasubid PTI ditemukan bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang

dapat menghemat biaya penggunaan kertas maupun biaya penyebaran informasi dengan adanya aplikasi ini. Hal tersebut merupakan keuntungan ekonomi yang didapatkan oleh pihak Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang selain keuntungan yang berupa efisiensi waktu. Efisiensi waktu dalam melakukan prosedur kegiatan juga dianggap telah terjadi. Prosedur panjang yang biasanya dilakukan oleh petugas, dengan adanya aplikasi Si Agan dapat memangkas waktu yang cukup signifikan.

Pemakaian sebuah inovasi yang berupa aplikasi yang berbasis digital sekiranya harus memiliki nilai prestige tersendiri bagi penggunaannya. Sehingga menaikkan status sosial pengguna aplikasi. Pada aplikasi Si Agan yang dikeluarkan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang, para pelanggan mengemukakan pendapatnya yang tercantum dalam hasil respondensi di bawah ini. Hasil respondensi untuk mengetahui frekuensi responden menggunakan bantuan SPSS 25.

Tabel 17. Peningkatan Status Sosial

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	65	42,5
Sangat Setuju	88	57,5

sumber: Pengolahan Data Primer

Dari tabel 17 di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju untuk pernyataan yang diajukan, yaitu “Saya merasa adanya aplikasi Si Agan dapat meningkatkan prestise seseorang.”. Sebanyak 57,5% pelanggan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 42,5% pelanggan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dari semua responden, seluruhnya menganggap saat mereka menggunakan aplikasi Si Agan terjadi peningkatan status sosial atau prestise mereka meningkatkan.

Hal ini dapat dikarenakan saat pelanggan menggunakan aplikasi Si Agan merasa menjadi orang yang dapat menggunakan teknologi yang sebagian orang menganggap sebuah aplikasi hanya untuk orang-orang yang berpendidikan tinggi. Asumsi inilah yang membuat pelanggan merasa bahwa mereka ini orang yang sudah “*level-up*” dari orang-orang yang masih menggunakan cara konvensional dalam melakukan beberapa kegiatan yang berkaitan dengan pembayaran, mencari tahu informasi, melakukan pengaduan serta sambung baru. Saat mereka menggunakan banyak teknologi dalam melakukan kegiatan sehari-hari mereka tentunya

membuat perasaan si pengguna aplikasi Si Agan menjadi lebih mempunyai status sosial yang lebih tinggi dari pada sebelumnya. Hal tersebut dapat pula diartikan para pelanggan yang menggunakan aplikasi merasa mengikuti perkembangan zaman yang semuanya serba era digitalisasi dan menunjukkan ke orang-orang yang masih menggunakan cara konvensional bahwa mereka lebih modern dalam hal pemikiran dan kepraktisan.

Dari segi penyelenggara layanan yaitu Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang ditunjukkan dengan hasil wawancara seperti yang dipaparkan selanjutnya.

Dari data hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya inovasi aplikasi Si Agan secara tidak langsung membuat Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang meningkatkan nilai sosialnya. Hal tersebut dikarenakan Perumda Air Minum Tirta Moedal telah melakukan inovasi yang berbasis teknologi yang tentunya menjadi salah satu tuntutan di era digitalisasi ini. Perumda Air Minum Tirta Moedal telah mampu bersaing dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya yang juga menggunakan aplikasi yang sekelas Si Agan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang memiliki semangat yang mampu

meningkatkan prestisenya sebagai salah satu OPD yang sadar teknologi di era digitalisasi ini.

Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si melalui wawancara mengemukakan pendapatnya bahwa aplikasi Si Agan mampu meningkatkan status sosial Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang dimata masyarakat pengguna aplikasi. Hal ini disebabkan karena masyarakat menganggap sebuah instansi yang sudah dapat mengikuti perkembangan teknologi dan memanfaatkannya untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat disebut sebagai instansi yang layak untuk diberi predikat baik. (wawancara, 27/8/2022).

Dari uraian tersebut ditemukan bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang selaku penyedia layanan yang berbasis aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan mendapatkan nilai positif yang berkaitan dengan status sosial. Masyarakat menilai lebih baik instansi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat lewat aplikasi online yang mampu memberikan pelayanan 24 jam dimanapun dan kapanpun daripada instansi yang masih mempertahankan sitem konvensional tanpa adanya inovasi berbasis teknologi. Mengingat dinamika masyarakat yang selalu bergerak maju di teknologi.

Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P mengungkapkan pula bahwa dari segi status sosial Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah berada pada level yang semakin meningkat daripada sebelumnya. Beliau mengakui adanya perbedaan cara pandang masyarakat terhadap perusahaan dari sebelum dan sesudah adanya aplikasi karena beliau yang berhubungan langsung dengan pelanggan setiap harinya. Beliau menambahkan masyarakat yang sadar akan teknologi menuntut perusahaan untuk *level up* kemampuannya dalam melayani masyarakat terutama dalam memberikan kemudahan.

Oleh karena itu, dengan adanya pelayanan kami yang terintegrasi melalui satu aplikasi yang disebut Si Agan ini masyarakat semakin memandang Perumda Air Minum Tirta Moedal mempunyai prestige tersendiri. Kemudahan demi kemudahan telah diberikan melalui teknologi aplikasi yang multiguna. (wawancara, 2/9/2022).

Dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa pelanggan telah menganggap bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah meningkatkan status sosialnya dengan meluncurkan aplikasi Si Agan. Hal tersebut disebabkan oleh adanya kemajuan yang signifikan dalam melakukan inovasi yang

berbasis teknologi yang membuat pelanggan semakin dimudahkan dan merasa bangga menggunakan aplikasi tersebut. Kebanggaan tersebut berkaitan dengan pola pikir masyarakat yang menganggap penggunaan aplikasi secara online untuk urusan mereka dianggap sudah memenuhi status mereka yang dikatakan sadar teknologi.

Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P mengemukakan pendapatnya terkait dengan status sosial Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

“Saya rasa masyarakat ataupun pelanggan dapat menilai kami telah berusaha dengan sebaik-baiknya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apalagi dengan adanya aplikasi Si Agan yang seyogyanya mempermudah segala urusan mereka yang berhubungan dengan perusahaan kami. Pasti hal tersebut membuat perusahaan semakin dipandang lebih baik oleh pelanggan. Pandangan-pandangan positif ini mendorong status sosial perusahaan berada di level yang lebih baik. Saat status sosial perusahaan di level yang baik, tentunya akan mendorong pendapatan perusahaan karena banyaknya pelanggan yang percaya untuk melakukan sambung baru dan pelayanan purna sambung baru...” (wawancara, 1/9/2022)

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dinyatakan bahwa sudut pandang pelanggan ataupun opini pelanggan

Status sosial sebuah instansi tidak serta merta ditentukan oleh sebuah aplikasi.

Menurut Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom, status sosial sebuah instansi tidak serta merta ditentukan oleh aplikasi yang diciptakan. Aplikasi Si Agan ini memang diperuntukkan untuk kemudahan pelanggan. Namun apakah aplikasi ini menjadi tolak ukur status sosial perusahaan? Beliau berpendapat belum tentu hal tersebut menjadi tolak ukur karena masih banyak hal yang perlu dipertimbangkan, mungkin benar salah satunya adalah dengan adanya aplikasi yang telah diciptakan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. (wawancara, 2/9/2022)

terhadap suatu instansi sangatlah berpengaruh terhadap peningkatan status sosial sebuah instansi pemerintahan. Dalam kaitannya Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah mendapatkan nilai positif dari pelanggannya dengan adanya aplikasi yang mempermudah segala urusan pelanggan yang tentunya berkaitan dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Nilai positif ini membuat Status sosial Perumda Air Minum Tirta Moedal juga semakin meningkat. Dari yang semula instansi yang bersifat konvensional menuju instansi yang siap merentangkan tangan terhadap kehadiran teknologi yang semakin canggih. Yang semula harus melakukan semua pelayanan secara langsung di kantor pelayanan menjadi serba online tanpa harus ke pusat pelayanan pelanggan. Namun tidak serta merta aplikasi tersebut menjadi tolok ukur utama dalam meningkatkan prestige sebuah instansi. Adanya aplikasi harus dibarengi dengan pelayanan yang prima pula.

Dari semua keterangan yang didapatkan berkaitan dengan status sosial baik dari pihak pelanggan maupun dari pihak penyelenggara layanan dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Si Agan berkontribusi positif dalam meningkatkan status sosial seseorang dan sebuah instansi. Seorang pelanggan yang

menggunakan aplikasi Si Agan melalui telepon seluler menganggap dirinya lebih modern dan lebih *up to date* dengan kata lain lebih sadar teknologi dan merasakan kebanggaan tersendiri. Hal ini kemudian memberikan pengaruh terhadap status sosial kepada Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang dimana keberadaan aplikasi Si Agan dipandang dapat meningkatkan status sosial Perumda Air Minum Tirta Moedal. Pun demikian masih banyak yang perlu dipertimbangkan untuk menaikkan status sosial sebuah instansi dimata masyarakat. Pelayanan yang baik dan prima juga perlu ditingkatkan seiring berjalannya Aplikasi Si Agan ini.

Untuk menemukan apakah aplikasi Si Agan ini telah memberikan kepuasan kepada penggunanya, berikut adalah paparan hasil respondensi dengan 153 responden yang menggunakan aplikasi ini.

Tabel 18. Kepuasan Pelanggan terhadap Aplikasi Si Agan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	63	41,2
Sangat Setuju	90	58,8
Total	153	100

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari tabel 18 di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju untuk pernyataan yang diajukan, yaitu “Saya merasa puas/senang dengan adanya aplikasi Si Agan..”. Sebanyak 58,8% pelanggan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 41,2% pelanggan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden merasa puas atau senang dengan adanya aplikasi Si Agan. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan positif yang membuat pelanggan mempunyai perasaan puas terhadap aplikasi ini. Hal tersebut dapat terlihat dengan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan kepada pelanggan dengan menggunakan aplikasi Si Agan.

Dari sisi penyelenggara layanan dapat diketahui melalui wawancara berikut ini. Menurut Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si mengemukakan pendapatnya terkait dengan kepuasan terhadap aplikasi Si Agan. Menurutnya beliau belum dapat dikatakan puas sepenuhnya mengingat masih besarnya kesempatan dalam mengembangkan aplikasi tersebut. Namun dilain pihak sampai sejauh ini beliau sudah merasa puas dengan daya kemampuan yang dapat dilakukan aplikasi tersebut.

Beliau menambahkan terutama pada sistem pembayaran yang dapat dilakukan secara online melalui aplikasi ini. Beliau

puas dengan kinerja aplikasi yang dapat melakukan banyak hal sehingga pelanggan terlayani dengan baik tanpa harus datang langsung ke pusat pelayanan pelanggan. Namun sekali lagi beliau menegaskan bahwa kepuasan ini bersifat fluktuatif, bisa semakin tinggi dan tidak menutup kemungkinan bahwa beliau dapat menurunkan tingkat kepuasan beliau apabila aplikasi tersebut terkendala oleh faktor-faktor luar nantinya. Untuk saat ini beliau menyatakan puas. (wawancara, 27/8/2022).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat terlihat bahwa kepuasan seseorang dapat bersifat fluktuatif, mengingat kinerja aplikasi yang terkadang memang bergantung dengan beberapa faktor seperti kapasitas memori, kecepatan performa, koneksi internet dan lain sebagainya, namun pada saat penelitian dilaksanakan terdapat kepuasan terhadap kinerja aplikasi Si Agan. Hal ini disebabkan adanya fitur yang sangat berguna untuk para pengguna dan sangat menguntungkan pula untuk pihak kantor cabang yaitu sistem pembayaran online melalui aplikasi.

Sistem aplikasi yang dapat melayani pembayaran tagihan air mempengaruhi kinerja pegawai seperti yang telah disebutkan sebelumnya sehingga para pegawai yang berada di kantor layanan cabang sebagian besar puas dengan adanya aplikasi Si Agan.

Apabila performa tersebut dapat dipertahankan bahkan dapat dikembangkan lagi maka Perumda Air Minum Tirta Moedal tidaklah tidak mungkin mendapatkan nilai kepuasan yang tinggi dari pelanggan.

Sedangkan Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P mengemukakan pendapatnya seperti berikut:

“...kalau menyangkut masalah kepuasan terus terang saya cukup puas. Kenapa saya sebagai orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memantau setiap pergerakan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu demi kenyamanan pelanggan. Saya mengamati *feedback* dari pelanggan cukup bagus namun masih ada juga yang memberikan rating kepada aplikasi Si Agan dengan cukup bervariasi. Ada yang memberikan rating bagus ada pula yang memberikan rating rendah. Hal ini menjadikan kepuasan saya ini juga bersifat relatif atau bisa dikatakan tergantung sudut pandang. Saya yang berperan sebagai tangannya pelanggan harus juga memihak kepentingan pelanggan dimana saya juga harus mendengarkan *feedback* yang diberikan pelanggan. Oleh karena itu sifat kepuasan saya itu tergantung dengan *feedback* dari pelanggan apabila pelanggan merasa puas maka saya juga merasa puas dengan aplikasi ini. Kepuasan pelanggan untuk saya yang bekerja di bagian humas merupakan inti dari pekerjaan saya.”
(wawancara, 2/9/2022)

Dari wawancara tersebut terlihat bahwa kepuasan dari sebuah penyelenggara layanan bergantung pada kepuasan pelanggan atau pengguna layanan. Hal tersebut bukan tanpa sebab karena inti dari OPD pemerintahan adalah melayani masyarakat dengan baik, meskipun untuk Perumda Air Minum Tirta Moedal

Semarang sebagian besar gaji yang diterima mereka berasal dari pelanggan. Rating dari aplikasi juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi. Aplikasi dapat dikatakan dapat memuaskan pelanggan apabila mendapatkan rating yang bagus dari pelanggan. Sekarang ini seluruh aplikasi mengandalkan rating yang diberikan oleh pengguna aplikasi guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Meskipun terkadang kejelasan asal usul rating tersebut kurang bisa diketahui.

Sedangkan menurut Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P mengutarakan pendapatnya terhadap kepuasan pada Aplikasi Si Agan. Beliau mengatakan:

“...kalau dilihat dari sudut pandang saya yang berperan sebagai bagian keuangan penyedia anggaran yang mendukung aplikasi tersebut bisa running dengan baik, saya rasa saya cukup puas untuk saat ini. Hal ini karena input dan outputnya sudah balance. Meskipun kita harus merogoh anggaran yang lumayan besar untuk biaya aplikasi ini, saya cukup puas dengan hasil yang diberikan oleh adanya aplikasi ini. Semua pekerjaan jadi lebih praktis dan efektif. Kemudahan-kemudahan yang diberikan membuat perusahaan bisa memonitor semuanya secara online pula dengan adanya aplikasi ini, walaupun tidak semua pelanggan juga melakukan semua hal secara online. Tapi setidaknya membuat pekerjaan pegawai lebih ringan.” (wawancara, 1/9/2022)

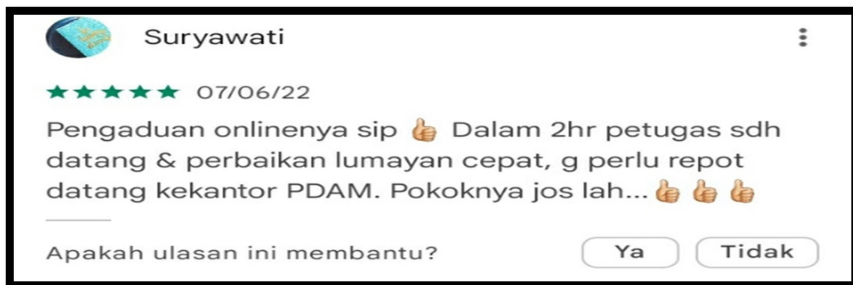
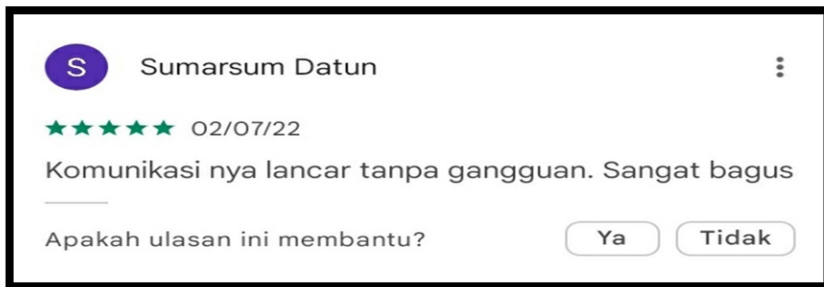
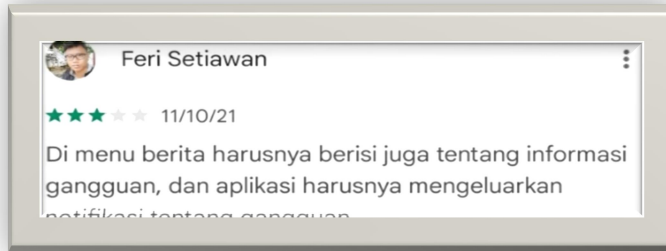
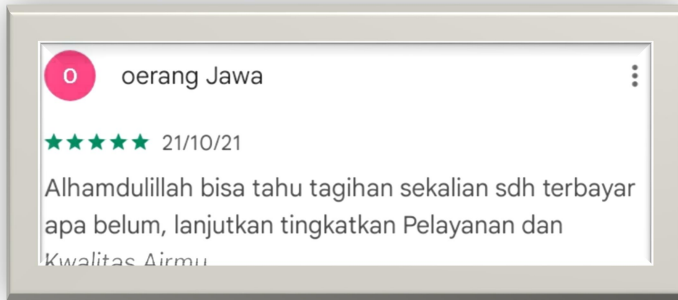
Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa telah adanya kepuasan dari pihak penyelenggara layanan terkait dengan

aplikasi Si Agan. Hal tersebut dikarenakan hasil yang diberikan dengan adanya aplikasi sebanding dengan biaya atau anggaran yang telah dikeluarkan. Aplikasi tersebut membuat beberapa keuntungan kepada Perumda Air Minum Tirta Moedal. Meskipun anggaran yang dikeluarkan tidak sedikit, hasil yang didapatkan sudah cukup bagus dan dapat memberikan kepuasan baik dipihak penyelenggara layanan maupun dari penerima layanan. Tak dipungkiri selalu ada timbal balik dalam sebuah usaha. Apabila usaha yang dikeluarkan sudah maksimal maka hasil yang didapatkan kemungkinan besar memberikan kepuasan.

Sedangkan menurut Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom mengemukakan pendapatnya bahwa beliau merasa belum sepenuhnya puas karena sebagai bagian yang menangani langsung atau berada pada pusaran inti dari aplikasi ini mengetahui kinerja dan performa aplikasi. Sebagai pengelola aplikasi tentunya beliau merasa tidak semestinya merasa cepat puas dengan hasil yang telah didapatkan. Banyak sekali potensi-potensi yang dapat dikembangkan melalui aplikasi Si Agan ini. Masih banyak lagi yang harus dilakukan dengan aplikasi ini. Sehingga beliau merasa tidak seharusnya merasa puas untuk berada di titik ini. (wawancara, 2/9/2022)

Menurut pemaparan wawancara di atas terlihat beberapa kesamaan pendapat mengenai tingkat kepuasan pada aplikasi ini. Apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan antara penerima dengan penyelenggara layanan terdapat sedikit perbedaan. Pada pelanggan tingkat kepuasan terhadap aplikasi sangat tinggi. Mereka puas dengan performa aplikasi Si Agan yang sangat membantu mereka dalam melakukan transaksi pembayaran tagihan air secara online terlebih lagi untuk kaum-kaum milenial ataupun golongan yang sadar teknologi. bukan hanya itu saja kemudahan yang ditawarkan namun ada beberapa fitur yang juga memberi kemudahan kepada mereka.

Sedangkan di pihak penyelenggara mereka cenderung fluktuatif. Pada performa aplikasi yang sekarang ini mereka sudah merasa cukup puas, namun mereka meyakini bahwa aplikasi ini bisa lebih dapat dikembangkan mengingat masih besarnya sumber daya yang masih bisa digali. Secara keseluruhan, apabila dilihat pada ketercapaian aplikasi Si Agan yang dikeluarkan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang terdapat tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Beberapa bukti lainnya yang mendukung tingkat kepuasan pada pelanggan antara lain perolehan rating pada *Google Play Store* seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 2 Perolehan Rating Si Agan

Sumber: Pengolahan Data Primer

Pada gambar di atas menunjukkan sebagian besar pengguna aplikasi merasa puas dengan aplikasi Si Agan. Beberapa pun mencantumkan komentar positifnya terkait performa aplikasi yang memudahkan mereka dalam berbagai hal terutama pada bagian transaksi pembayaran. Mereka memberikan motivasi kepada Perumda Air Minum Tirta Moedal untuk lebih mengembangkan aplikasi Si Agan menjadi lebih baik. Sedangkan untuk pengguna yang memberi rating lebih rendah lebih banyak mengeluhkan mengenai belum adanya beberapa fitur tambahan yang belum ada di aplikasi tersebut. Disamping hal tersebut hampir sebagian besar pelanggan sudah merasa puas dengan aplikasi Si Agan.

Kepuasan perlu diketahui agar mampu melihat bahwa apakah sebuah inovasi telah memberikan kepuasan kepada penerimanya atau belum, yang kemudian informasi tersebut digunakan untuk referensi langkah perubahan yang lebih baik ke depannya. Kepuasan dari pelanggan ini tentunya menjadi motivasi Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang untuk dapat lebih mengembangkan aplikasinya sesuai dengan kebutuhan pelanggan karena semakin baik pelayanan dari pihak penyelenggara semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Selain tingkat kepuasan akan aplikasi Si Agan, penelitian

juga mengungkapkan tingkat harapan pelanggan atau kesesuaian pelayanan dengan harapan pelanggan terhadap aplikasi Si Agan. Hasil dari respondensi atas apakah pelayanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 19. Keteresuaian Pelayanan dengan Harapan Pelanggan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	61	39,9
Sangat Setuju	92	60,1
Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Dari tabel 19 di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju untuk pernyataan yang diajukan, yaitu “Dengan adanya aplikasi Si Agan, pelayanan PDAM sudah sesuai dengan yang saya harapkan”. Sebanyak 39,9% pelanggan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan sebanyak 60,1% pelanggan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden setuju bahwa dengan adanya aplikasi Si Agan pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal sudah memenuhi atau sesuai dengan harapan para pelanggan.

Pelanggan menunjukkan kecenderungan yang positif dengan

adanya aplikasi ini. Mereka menganggap harapan-harapan mereka terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal sudah terpenuhi. Mereka mendapatkan kemudahan-kemudahan saat menggunakan aplikasi Si Agan sesuai dengan harapan mereka dapat melakukan semuanya secara efisien dengan kata lain secara online dimanapun dan kapanpun. Harapan-harapan inipun berkembang menjadi kebutuhan pelanggan akan tersedianya inovasi yang berbasis teknologi seperti Si Agan ini.

Paparan tersebut di atas merupakan pendapat yang berasal dari sudut pandang pelanggan atau pengguna layanan. Hasil wawancara dari sudut pandang penyelenggara layanan dimana dalam hal ini adalah Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang tertera dalam paparan berikut ini.

Menurut Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si beliau

Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang belum sesuai dengan harapan pelanggan

Menurut Ketua FKP, Bapak Ngargono, beliau menyampaikan bahwa untuk masalah pengaduan tentunya sudah sesuai harapan karena lebih cepat penangannya dengan adanya aplikasi ini. Namun dengan kondisi lapangan yang sulit, debit air, pipa pecah, banjir, penurunan kualitas air baku, PLN tiba-tiba mati, dsb, menjadikan proses pelayanan menjadi tidak sesuai harapan pelanggan

menyampaikan bahwa aplikasi ini sudah sesuai dengan harapan beliau sebagai penyelenggara layanan yang berada di cabang barat. Hal tersebut dikarenakan selama ini harapan para petugas lapangan

diberikan kemudahan pula dengan adanya aplikasi ini. Dan harapan-harapan itu hampir seluruhnya terpenuhi, terutama yang berhubungan dengan pelanggan. Petugas tidak perlu memasukkan lagi data diri calon pelanggan baru yang menginginkan sambung baru secara manual. Mereka cukup melihat di portal data yang sudah dimasukkan oleh calon pelanggan secara mandiri.

Para petugas hanya perlu melakukan konfirmasi ulang terkait data yang sudah masuk dan melakukan survey melalui sistem computer yang bersifat online. Beliau menambahkan pula bahwa selain hal tersebut adalah harapan terhadap sistem pembayaran yang sekiranya dapat mengurangi beban para petugas kasir. Yang biasanya mengantri sangat banyak sekarang bisa berkurang dengan adanya aplikasi Si Agan. Terlebih lagi *feedback* dari pelanggan yang ternyata aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan yang merupakan harapan mereka. (wawancara, 27/8/2022)

Dari paparan di atas terlihat bahwa sebagai penyelenggara layanan yang berada di cabang barat, beranggapan dengan adanya Aplikasi Si Agan harapan-harapan yang dimiliki oleh para pegawai sebagian besar telah terpenuhi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kemudahan-kemudahan yang diinginkan pegawai yang

dahulunya merupakan sebuah harapan.. Sistem input mandiri oleh calon pelanggan yang menginginkan sambung baru melalui aplikasi memudahkan pegawai dalam memproses layanan ini. Prosesnya menjadi lebih singkat karena pegawai hanya perlu melakukan verifikasi terhadap data yang telah masuk yang selanjutnya proses akan berlanjut sesuai prosedur dengan waktu pemrosesan yang tidak lama hanya beberapa hari. Sistem otomatis yang disediakan oleh inovasi Si Agan mewujudkan harapan-harapan tersebut menjadi kenyataan meskipun masih banyak harapan lainnya yang perlu diwujudkan oleh aplikasi ini.

Berdasarkan pengamatan dilapangan, para pegawai dan pelanggan telah menemukan harapan-harapan mereka menjadi kenyataan dan sesuai dengan keinginan mereka. Pun demikian beberapa harapan atau keinginan mereka masih belum tersalurkan melalui aplikasi Si Agan ini. Terkadang terdapat pelanggan yang menginginkan sambung baru dilakukan oleh petugas, padahal semua kegiatan sambung baru harus dilakukan melalui aplikasi Si Agan. Para pelanggan ini beralasan bahwa mereka tidak mempunyai aplikasi ini dan tidak mau mendownloadnya di *handphone* mereka. Meskipun demikian petugas melakukan pengajuan sambung baru tetap dibantu oleh petugas di lapangan.

Menurut hasil wawancara dengan Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P yang mempunyai wewenang dan tugas dalam memonitor perkembangan Si Agan di lingkungan pelanggan mengemukakan:

“Harapan kita di bagian humas ini hanya sedikit, tidaklah banyak. Harapan utama kami tentunya kepuasan pelanggan. Bahwa harapan pelanggan terhadap kami selaku penyelenggara layanan sudah terpenuhi dengan baik. Jika pertanyaannya adalah apakah dengan adanya Si Agan, harapan kami terpenuhi, maka kami dapat menjawabnya belum seluruhnya terpenuhi. Meskipun sebagian besar harapan pelanggan atas layanan kami sudah terdapat dalam fitur-fitur yang ditawarkan Si Agan. Tapi kembali lagi dengan anggapan pelanggan terhadap Si Agan, karena tidak semua pelanggan menggunakan aplikasi Si Agan sehingga tolok ukur kami dalam menilai apakah semua harapan pelanggan telah terpenuhi melalui Si Agan menjadi sedikit sulit. Namun, saya lihat dari perkembangan yang ada di pelanggan mereka merasa puas dengan aplikasi ini yang berarti sebagian besar harapan mereka terpenuhi oleh Si Agan. Apabila seperti itu berarti harapan kami yang berada di Humas juga sudah terpenuhi berkat adanya Si Agan. Hal ini memang tidak dapat di nilai semata-mata dari pihak kami saja karena dari bagian kami sangat berhubungan erat dengan pelanggan...” (wawancara, 2/9/2022)

Berdasarkan wawancara dengan bagian Humas tersebut dapat dinyatakan bahwa harapan dari bagian humas hampir sama dengan pelanggan karena mereka menangani bagian kepuasan pelanggan. Penyelenggara layanan dari sub bagian ini beranggapan bahwa harapan mereka dengan adanya Aplikasi Si Agan sudah

sebagian besar terpenuhi, meskipun tidak seluruhnya harapan itu terpenuhi. Dengan adanya kepuasan pada pelanggan maka terjadi kepuasan pula kepada pihak penyelenggara layanan yaitu Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Harapan-harapan pelanggan dalam melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan transaksi maupun lainnya dapat terpenuhi dengan adanya aplikasi ini. Ini merupakan hasil positif dengan kemunculan aplikasi Si Agan.

Menurut Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P, beliau beranggapan bahwa Aplikasi Si Agan sudah seharusnya dapat memenuhi harapan-harapan penyelenggara layanan. Perumda Air Minum Tirta Moedal sudah menginvestasikan sejumlah dana besar dalam proyek pembuatan aplikasi ini. Sudah semestinya dana-dana yang telah diinvestasikan ini membuahkan hasil yang dapat memenuhi harapan-harapan penyelenggara layanan terlebih lagi harapan para pelanggan. (wawancara, 1/9/2022) berdasarkan data wawancara tersebut dapat dipastikan harapan para pelanggan maupun pegawai dapat terpenuhi melalui aplikasi Si Agan. Hal ini tidak lain karena besarnya jumlah anggaran yang ditetapkan untuk melahirkan sebuah aplikasi berbasis online yang sangat membantu pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang.

Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom terkait dengan ketersesuaian harapan dengan pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang, mengemukakan bahwa harapan-harapan beliau sudah setengahnya terpenuhi melalui aplikasi Si Agan. Beliau mengakui harapan-harapan yang menjadi impian dari para tim PTI telah separuh jalan terpenuhi. Hal tersebut terlihat dengan terwujudnya fitur pembayaran yang sudah dapat ditambahkan dalam aplikasi tersebut. Beliau menambahkan harapan-harapan besar lainnya yang ada di tim PTI suatu saat nanti akan di terwujud melalui aplikasi ini (wawancara, 2/9/2022). Dari data tersebut terlihat bahwa belum sepenuhnya harapan-harapan yang dimiliki oleh petugas terpenuhi dengan adanya aplikasi Si Agan. Namun demikian, harapan yang besar telah terpenuhi dengan adanya aplikasi ini yaitu sistem pembayaran online melalui aplikasi ini.

Secara garis besar dengan adanya aplikasi Si Agan, pelayanan kepada pelanggan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Begitu halnya dengan pekerjaan pelayanan yang dilakukan petugas yang menggunakan aplikasi tersebut sudah sesuai dengan harapan mereka. Mereka merasa terbantuan dengan adanya aplikasi Si Agan ini. Pekerjaan yang mereka lakukan lebih

efisien dengan prosedur yang tidak panjang, sesuai dengan harapan mereka. Adapun komponen-komponen penting yang dapat menentukan terlaksananya atau adanya *relative advantage* dalam sebuah inovasi terpaparkan dalam beberapa hasil wawancara berikut ini.

Menurut Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom, terkait dengan proses pelaksanaan inovasi Si Agan apakah sudah mengakomodir saran, masukan dan kepentingan satuan kerja lain atau belum terjawab dalam wawancara beliau berikut ini:

“Menurut pendapat saya, dalam proses pelaksanaan Si Agan tentunya sudah mengakomodir beberapa saran, masukan dan kepentingan satuan kerja lainnya. Kami selalu melakukan koordinasi terkait dengan kebutuhan-kebutuhan apa saja yang dibutuhkan para satuan kerja maupun pelanggan dalam kaitannya dengan fitur-fitur yang ada di dalam Si Agan. Seperti salah satu contohnya adalah kepentingan bagian penerimaan pembayaran tagihan. Kami mendiskusikan dan juga melakukan observasi terlebih dahulu sebelum memberikan fitur tersebut kedalam inovasi Si Agan. Apa-apa saja yang menjadi saran dan masukan semua kami kumpulkan untuk menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan yang dapat menguntungkan semua pihak khususnya satuan-satuan kerja tertentu yang berhubungan langsung dengan pelanggan. (wawancara, 2/9/2022)

Dari paparan di atas terbukti bahwa inovasi Si Agan telah mengakomodir kepentingan, saran dan masukan dari satuan-satuan kerja yang berkaitan atau berhubungan langsung dengan aplikasi.

Menurut Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P, beliau mengatakan bahwa,

“...saya pikir beberapa satuan kerja yang berhubungan langsung dengan aplikasi Si Agan tentunya sudah terakomodir kepentingan-kepentingannya. Seperti misalnya dalam satker humas sendiri kami diberikan beberapa fitur yang telah mengakomodir kepentingan humas diantaranya fitur pengaduan dan informasi. Yang mana kedua fitur tersebut merupakan ranah kami. Dengan adanya fitur pengaduan, membantu bagian humas untuk mendata pengaduan dan melakukan proses pengaduan tersebut dengan prosedur yang cukup cepat. Sedangkan dalam bidang informasi, Si Agan ini mengakomodir kebutuhan kami dalam menyebarkan informasi-informasi yang dibutuhkan pelanggan. Kami hanya perlu melakukan kerja samasama dengan pengelola Si Agan agar dapat mengunggah informasi ke aplikasi sehingga para pelanggan dapat melihatnya secara online. Meskipun kami juga telah mempunyai beberapa portal media sosial yang dapat mengunggah beberapa informasi penting untuk pelanggan. Namun pastinya perlu ditambahkan beberapa fitur yang penting lainnya terkait dengan informasi. Jadi... pengguna nanti bisa mendapatkan notifikasi apabila ada informasi baru yang perlu disebarkan kepada pelanggan seperti contohnya apabila ada gangguan aliran tak terduga nah nantinya pelanggan bisa tahu kalau ada notifikasinya...”(wawancara, 2/9/2022)

Dari paparan di atas terbukti pula bahwa untuk satuan kerja Humas Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang yang langsung berhubungan dengan kepentingan pelanggan telah terakomodir semua kepentingannya melalui aplikasi Si Agan. Kepentingan tersebut antara lain terkait dengan fitur pengaduan

dan penyebaran informasi yang dibutuhkan pelanggan. Humas dapat menerima aduan dari pelanggan dari aplikasi tersebut dengan mudah dan juga dapat terdata secara otomatis masuk kedalam database pengaduan. Selain itu humas juga dapat memanfaatkan fitur informasi untuk menyebarkan informasi yang pelanggan butuhkan. Satuan kerja tersebut terbantuan dengan kemudahan dalam penyebaran informasi. Sehingga tak elak jika satuan kerja Humas mengakui bahwa satuan kerja ini telah terakomodir semua kepentingan dan saran melalui aplikasi Si Agan ini.

Menurut Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P beliau berpendapat bahwa kepentingan pada bagian keuangan telah terakomodir dengan baik melalui aplikasi Si Agan. Terdapatnya fitur pembayaran memenuhi kepentingan bagian keuangan dalam hal pengurusan tagihan. Begitu pula pada fitur informasi tagihan yang merupakan salah satu kepentingan dari bagian keuangan telah terakomodir dengan baik pula. Dengan adanya hal tersebut maka kepentingan-kepentingan di bagian keuangan dapat terakomodir dengan baik pula. Beliau menambahkan bahwa beliau selalu mengupdate beberapa perkembangan mengenai kemampuan aplikasi Si Agan dalam mengakomodir kepentingan bagian keuangan (wawancara,

1/9/2022). Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kepentingan satuan kerja bagian keuangan juga telah terakomodir dengan baik. Kepentingan tersebut diantaranya adalah proses pembayaran atau transaksi online dan juga pemberitahuan informasi terkait jumlah tagihan bulanan yang diberikan oleh aplikasi Si Agan.

Dalam kaitannya dengan kepentingan satuan kerja yang telah terakomodir oleh Aplikasi menurut Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si mengatakan bahwa beliau merasakan aplikasi Si Agan telah mengakomodir beberapa kepentingan terutama pada satuan kerja di bagian pelayanan informasi dan pembayaran tagihan. Kepentingan-kepentingan beberapa satuan kerja tersebut telah diberikan ruang di dalam aplikasi untuk dapat membantu satuan kerja itu. Kepentingan dan saran sebagai satuan kerja yang berada di wilayah bagian barat Semarang ini telah didengar dan diwujudkan dengan adanya fitur pembayaran dan juga informasi serta pengaduan yang sangat membantu satuan kerja bagian barat. (wawancara, 27/8/2022)

Dari pendapat di atas telah ditemukan bahwa aplikasi Si Agan ini telah terbukti mengakomodir kepentingan-kepentingan dan juga saran yang dimiliki oleh kantor cabang bagian barat

Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Kepentingan-kepentingan yang telah terakomodir dengan baik diantaranya adalah pembayaran secara online, informasi tagihan dan juga portal pengaduan online. Ketiga hal tersebut merupakan hal vital untuk pelayanan di kantor cabang bagian barat karena bersinggungan langsung dengan kepentingan pelanggan pula.

Secara keseluruhan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa semua satuan kerja yang terkait langsung dengan aplikasi Si Agan telah terakomodasi kepentingannya melalui aplikasi tersebut. Sebagian besar kepentingan-kepentingan tersebut antara lain kebutuhan untuk pembayaran, penyebaran informasi, informasi tagihan, dan juga pengaduan. Pun demikian masih adanya kepentingan yang belum terakomodir atau belum terwujudkan dalam aplikasi ini bagi salah satu satuan kerja, humas, yaitu tentang adanya notifikasi apabila terjadi gangguan aliran tak terduga.

Terkait dengan keterlibatan sumber daya manusia tertentu hasil wawancara dengan para narasumber adalah sebagai berikut ini:

Menurut Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom, beliau berpendapat,

“Mengenai keterlibatan SDM tertentu, pastinya iya. Terdapat keterlibatan SDM tertentu dalam proses pelaksanaan inovasi Si Agan ini. Kami melibatkan beberapa SDM tertentu yang ahli dalam ilmu komputer yang pastinya mastering pada bidang aplikasi. Sehingga nantinya dalam peng-update-an dan perawatan aplikasi ini lebih mudah dan dapat berjalan dengan baik tentunya. Tapi SDM ini murni dari pihal internal perusahaan yang diberi kewenangan untuk mengelola aplikasi. Jadi ada satu dari bagian kami yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Si Agan. Dengan kata lain kami tidak hire ataupun bekerja sama dengan pihak luar.” (wawancara, 2/9/2022)

Dari data di atas terbukti bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal melibatkan SDM tertentu dalam proses pelaksanaan inovasi Si Agan untuk kelancaran selama beroperasinya aplikasi ini. SDM tertentu ini adalah seorang ahli komputer yang berasal dari internal Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Tidak terdapat kerjasama dengan pihak luar selama pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan. Semua murni dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab dari Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Dari observasi dilapangan juga terlihat, terdapatnya satu SDM yang diberi tanggung jawab dalam mengelola aplikasi Si Agan ini agar berjalan dengan lancar.

Menurut Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P, beliau juga beranggapan bahwa semua dilakukan oleh pihak perusahaan sendiri melalui bagian PTI yang bertanggung

jawab pada pelaksanaan aplikasi Si Agan. Tidak ada kerjasama dari pihak luar yang turut membantu pengelolaan Si Agan. (wawancara, 1/9/2022). Dari wawancara tersebut terbukti adanya SDM tertentu yang mengelola Si Agan. Namun semua sumber daya manusia tersebut berasal dari internal Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Hal tersebut membuktikan bahwa tidak adanya kerjasama dengan pihak luar dalam hal ini perusahaan yang bergerak dalam bidang IT yang turut serta mengelola aplikasi Si Agan.

Menurut Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P mengemukakan bahwa,

“ada. Ada SDM tertentu yang mengelola aplikasi Si Agan namun bukan dari satuan kerja kami. Yang diberi tanggung jawab untuk masalah ini adalah PTI karena bagian tersebutlah yang mengembangkan serta mengelola semua IT di perusahaan ini. Untuk kesepekatan dengan pihak luar tentunya tidak ada. Karena semua murni dari pihak Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang mulai dari SDM yang ahli komputer sampai dengan perangkat-perangkat yang mendukungnya. Saya tahu sendiri perjalanan bagaimana proses dari nol sampai sekarang yang sangat membutuhkan kerja keras dari para ahli-ahli komputer kita.” (wawancara, 2/9/2022)

Dari penyampaian di atas dapat ditemukan bahwa tidak adanya kerjasama dengan pihak lain melainkan SDM dari Perumda Air Minum Tirta Moedal sendiri. Perusahaan memilih bagian PTI

yang berwenang dalam menjalankan aplikasi Si Agan serta mengelolanya. Senada dengan Kepala Sub Bagian Humas, Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si mengatakan bahwa sepengetahuan beliau ada SDM khusus yang menguasai bidang ilmu teknologi dan informatika yang diberikan kewenangan oleh perusahaan untuk mengelola pelaksanaan aplikasi Si Agan ini. Beliau menambahkan, SDM ini berasal dari bagian PTI yang berurusan langsung dengan teknologi dan informatika.(wawancara, 27/8/2022). Dalam wawancara tersebut juga terbukti adanya SDM yang mempunyai keahlian khusus yang terlibat dalam proses pelaksanaan aplikasi Si Agan. SDM berasal dari bagian PTI yang berwenang untuk mengelola bagian teknologi dan informatika.

Dari semua data hasil wawancara terkait dengan SDM tertentu yang melaksanakan aplikasi Si Agan terdapat kesamaan terdapat bahwa terdapat SDM tertentu yang mengelola Aplikasi Si Agan secara profesional. SDM tersebut berasal dari bagian PTI Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang, tanpa adanya campur tangan dari pihak luar perusahaan.

Komponen lain yang penting untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan aplikasi Si Agan yaitu tentang ketersediaan dukungan infrastruktur dalam pelaksanaan inovasi Si Agan. Hasil penelitian

terkait dengan ketersediaan infrastruktur tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

Menurut Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si beliau menyampaikan bahwa perusahaan telah memberikan infrastruktur yang baik untuk berjalannya proses inovasi Si Agan. Kantor cabang barat diberikan beberapa infrastruktur yang memadai diantaranya, komputer, handphone, perangkat lunak atau program Si Agan, dan juga fasilitas kantor. Selain hal tersebut, kantor cabang barat juga diberikan SDM yang dapat mengoperasikan aplikasi Si Agan dengan baik. Pelatihan-pelatihan juga diberikan kepada petugas yang bertanggung jawab atau berhubungan langsung dengan penggunaan aplikasi Si Agan tersebut. (wawancara, 27/8/2022). Dari data tersebut terlihat bahwa kantor cabang barat Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah tersedia infrastruktur berupa perangkat-perangkat keras dan lunak serta para SDM yang berkualifikasi dalam menjalankan aplikasi tersebut.

Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah terbukti menyediakan infrastruktur yang memadai untuk proses pelaksanaan aplikasi Si Agan. Infrastruktur yang disediakan meliputi perangkat-perangkat keras dan lunak untuk berjalannya

program tersebut dan juga SDM yang handal dalam bidang teknologi informatika dan tentunya infrastruktur lainnya.

Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P mengutarakan pendapatnya mengenai ketersediaan infrastruktur yang mendukung proses berjalannya aplikasi Si Agan yaitu,

“Sejalan dengan proses pelaksanaan aplikasi Si Agan infrastruktur-infrastruktur telah dilengkapi demi kelancaran proses pelaksanaan tersebut. Kekurangan-kekurangan terus dikejar untuk ketersedianya. Perangkat-perangkat komputer sudah tentunya menjadi hal penting yang diperlukan guna mendukung berjalannya aplikasi ini. Jaringan wifi yang cepat dan stabil juga disediakan dengan baik oleh perusahaan. Pihak perusahaan telah menyediakan infrastruktur yang memadai baik untuk para SDM yang menjalankan, maupun dari infrastruktur untuk kenyamanan pelanggan.” (wawancara, 2/9/2022)

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah menyediakan infrastruktur yang memadai untuk keberlangsungan aplikasi Si Agan. Ketersediaan perangkat keras seperti komputer dan juga perangkat-perangkat lunak. Kecepatan dan kestabilan internet yang paling berperan dalam aplikasi Si Agan juga telah disediakan dengan baik oleh perusahaan. Menurut Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P menyatakan bahwa beliau sependapat dengan Kasubag Humas. Beliau beranggapan bahwa perusahaan telah secara maksimal menyediakan infrastuktur untuk mendukung

kelancaran aplikasi Si Agan.

Infrastruktur tersebut bersifat macam-macam, mulai dari komputer dengan teknologi yang canggih sampai dengan SDM yang berkeahlian professional mengenai teknologi informatika. (wawancara, 1/9/2022) Berdasarkan keterangan dari wawancara di atas ditemukan bahwa terdapat infrastruktur yang baik untuk keberlanjutan inovasi Si Agan. Senada dengan Bapak Yudha, Ketua Forum Komunikasi Pelanggan (FKP), Ngargono mengemukakan bahwa telah adanya dukungan infrastruktur dalam pelaksanaan inovasi Si Agan. (wawancara, 3/9/2022)

Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom secara lebih mendalam mengemukakan pendapatnya:

“Dari bagian PTI, semua infrastruktur yang dibutuhkan oleh bagian ini dalam mengelola dan menjalankan aplikasi Si Agan telah terpenuhi dengan baik. Kami memiliki jaringan internet yang kuat, cepat dan stabil. Kami pun memiliki perangkat-perangkat keras yang selalu kami update untuk kecanggihannya mengingat kebutuhan akan teknologi semakin meningkat. Tempat penyimpanan kami juga dibuat cukup untuk menampung semua data-data yang masuk dari aplikasi Si Agan. Tak terkecuali ketersediaan perangkat-perangkat lunak yang mendukung aplikasi ini. Petugas-petugas yang menangani program ini juga selalu ter-update kemampuannya. *Overall* kami telah tercukupkan untuk infratruktur. (wawancara, 2/9/2022)

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa pada bagian PTI

yang menjadi jantung dari aplikasi ini telah disediakan infrastruktur yang memadai. Komputer yang disediakan terupdate untuk kecanggihannya. Dari segi konektivitas internet, Perumda Air Minum Tirta Moedal memberikan fasilitas internet yang kuat, cepat dan juga stabil. Sedangkan untuk sumber daya manusia, perusahaan juga menyediakan SDM yang mumpuni untuk mengelola aplikasi Si Agan, sehingga pengelolaan dan pelaksanaan aplikasi Si Agan dapat berjalan dengan maksimal. Infrastruktur sekiranya menjadi komponen yang sangat penting demi keberlangsungan suatu inovasi tak terkecuali untuk aplikasi Si Agan. Dari semua data wawancara dan juga observasi di lapangan ditemukan bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah memberikan infrastruktur yang memadai. Beberapa bukti dari ketersediaan infrastruktur terlihat dari gambar ruangan PTI yang mengendalikan aplikasi Si Agan di bawah ini:



Gambar 3 Infrastruktur di Ruangannya PTI

Dari semua data yang berkaitan dengan relative advantage atau keuntungan relative, penelitian ini menemukan bahwa terdapat keuntungan relatif baik dari segi pelanggan maupun Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Masing-masing pihak diuntungkan dengan adanya inovasi aplikasi Si Agan. Keuntungan-keuntungan yang didapatkan dari pihak pelanggan diantaranya adalah pelanggan dapat menghemat biaya keuangan yang dikeluarkan untuk mengurus berbagai hal yang berkaitan dengan

Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Pelanggan mendapat keuntungan pula berupa efisiensi waktu karena prosedur yang dijalani cukup praktis dan singkat dengan waktu yang telah ditetapkan. Kepraktisan serta efisiensi waktu merupakan bentuk keefektifan dari aplikasi Si Agan.

Pada pihak penyelenggara layanan yaitu Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang, mendapatkan keuntungan ekonomi yaitu berupa penghematan dalam penggunaan kertas. Perusahaan mampu meningkatkan program *paperless* yang sedang digalakkan di seluruh dunia. Dengan adanya aplikasi Si Agan, Perumda Air Minum dapat mengurangi biaya pengeluaran untuk mencetak brosur yang berisikan informasi untuk pelanggan dan penghematan dalam mengeluarkan kertas struk bukti pembayaran rekening air. Selain keuntungan ekonomi yang didapatkan, Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang juga mendapatkan keuntungan berupa efektivitas dan efisiensi kinerja. Yang sebelumnya para petugas harus melakukan input data secara manual, sekarang sudah secara otomatis data yang dimasukkan oleh pelanggan masuk ke dalam database. Petugas hanya perlu melakukan pengecekan serta verifikasi terkait data-data yang sudah masuk. Apabila data sudah terverifikasi dengan baik, maka

dilanjutkan dengan prosedur selanjutnya. Semua langkah-langkah dalam memberikan pelayanan lebih singkat dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dengan adanya Si Agan.

Dengan adanya kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi Si Agan membuat pelanggan merasakan kepuasan ataupun kesenangan dengan pelayanan yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Kepuasan pelanggan memberikan kepuasan pula pada perusahaan. Pelayanan kepada masyarakat, khususnya kepada pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang lebih meningkat dengan adanya Si Agan.

Komponen-komponen penting lainnya yang berkaitan dengan infrastruktur ditemukan telah tersedia dengan baik demi mendukung kelancaran pelaksanaan Si Agan. Baik dari SDM maupun infrastruktur yang bersifat peralatan maupun perangkat-perangkat lunak. Semuanya telah disediakan oleh pihak internal Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang tanpa adanya campur tangan dari pihak luar atau pihak swasta. Semuanya yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi Si Agan, disediakan dan dikelola secara mandiri oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang melalui satuan kerja PTI.

b. *Compatibility* atau Kesesuaian

Sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. Untuk mengetahui kesesuaian aplikasi Si Agan dapat dilihat dalam hasil respondensi dengan pelanggan dan juga wawancara dengan informan-informan yang kredibel di bawah ini.

Tabel 20. Kesesuaian dengan Sistem Terdahulu

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	49	32
Sangat Setuju	104	68
Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Tabel di atas menunjukkan hasil respondensi dengan para responden dengan pernyataan “Inovasi si Agan sesuai dengan sistem sebelumnya.” Hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 68% responden sangat setuju dan 32% pelanggan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden beranggapan bahwa inovasi Si Agan telah sesuai dengan sistem yang diterapkan sebelumnya. Adanya kecenderungan positif terhadap sistem aplikasi Si Agan yang masih mempertahankan

sistem yang sebelumnya, yang tentunya mempermudah untuk para pengadopsi sistem.

Untuk mengetahui kesesuaian aplikasi Si Agan, penelitian menunjukkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang tertuang sebagai berikut.

1. Menurut Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si, beliau berpendapat dalam rangka pelaksanaan aplikasi Si Agan ini, Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang selalu melakukan pengkajian secara mendalam yang berkaitan dengan peraturan dan ketentuan perusahaan. Dari penuturan beliau dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Si Agan telah sesuai dengan peraturan perusahaan.
2. Menurut Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P, mengutarakan pendapatnya seperti berikut:

“...setiap program atau semua program yang berjalan di perusahaan sudah tentu melalui proses penggodokan sehingga nantinya tidak akan berbenturan dengan peraturan perusahaan. Tak terkecuali dengan pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan ini. Pelaksanaan aplikasi Si Agan ini sudah mengacu pada peraturan perusahaan. Baik dari segi SDM yang mengelola maupun dari prosedur pelaksanaan inovasi. Peraturan ini tentunya untuk kebaikan bersama.” (wawancara, 2/9/2022)

Data di atas juga menunjukkan adanya ketersesuaian pelaksanaan aplikasi dengan peraturan yang berlaku di Perumda

Air Minum Tirta Moedal Semarang. pendapat tersebut juga sama dengan yang diutarakan oleh Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P dan juga Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom yang berpendapat bahwa pelaksanaan dari inovasi aplikasi Si Agan telah sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan perusahaan sehingga kedepan tidak terdapat friksi-friksi yang ditimbulkan karena adanya aplikasi Si Agan tersebut (wawancara, 2/9/2022)

Dari seluruh wawancara yang berkaitan dengan ketersediaan pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan dengan peraturan perusahaan dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang, dalam proses pelaksanaan aplikasi Si Agan ini telah sesuai dengan peraturan perusahaan. Jadi kedepannya dapat diminimalisir friksi-friksi yang mungkin terjadi. Sedangkan ketersediaan aplikasi Si Agan dengan sistem sebelumnya dapat dilihat dari hasil wawancara di bawah ini:

Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S. Kom yang berkaitan dengan ketersediaan aplikasi Si Agan dengan sistem sebelumnya menyatakan bahwa beliau sebagai bagian yang bersinggungan langsung dengan aplikasi ini, setiap fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Si Agan telah disesuaikan dengan sistem atau prosedur

yang sebelumnya. Beliau menambahkan dalam proses pembuatan aplikasi, petugas telah melakukan observasi mendalam terkait dengan prosedur atau sistem yang digunakan sebelumnya. Sehingga sangat memungkinkan apabila aplikasi Si Agan ini dalam pelayanannya sudah sesuai dengan sistem yang ada sebelumnya (wawancara, 2/9/2022).

Menurut Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P mengemukakan,

“ya sudah pasti sudah sesuai dengan sistem yang ada sebelumnya hanya saja dengan aplikasi ini sistemnya dipermudah dan lebih efisien waktu. Sehingga pelanggan seharusnya tidak bingung ataupun ragu dalam menggunakan aplikasi ini.” (wawancara, 1/9/2022)

Senada dengan bapak Yudha, Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P mengemukakan bahwa telah adanya kesesuaian sistem aplikasi Si Agan dengan sistem sebelumnya. Yang dimaksud ketersesuaian ini mengenai prosedur maupun sistem sudah disesuaikan dengan membahakan kemudahan-kemudahan yang memberikan kenyamanan dalam menerima pelayanan dari Perumda Air minum Tirta Moedal Semarang. Sebagai salah satu contoh nyata adalah dalam proses pelaksanaan sambung baru. Dahulu sambung baru harus menyertakan beberapa dokumen yang diperlukan dan kemudian dibawa langsung ke

kantor pelayanan terdekat.

Sekarang ini melalui aplikasi Si Agan sistem tersebut disesuaikan, dengan kata lain karena adanya sistem yang lebih canggih maka pelanggan tidak perlu lagi membawa semua dokumen ke kantor. Pelanggan hanya perlu memfoto dan mengunggahnya lewat aplikasi. Disini terlihat bahwa prosedurnya masih sama, harus menyertakan dokumen tapi disesuaikan dengan kecanggihan teknologi saat ini (wawancara, 2/9/2022).

Dari hasil respondensi dan juga wawancara mendalam dengan para informan menunjukkan adanya ketersesuaian aplikasi Si Agan dengan sistem sebelumnya. Dari segi syarat maupun prosedur masih sama namun disesuaikan dengan penggunaan teknologi digital yang canggih sehingga memudahkan para pelanggan dalam melakukan transaksi maupun kegiatan lain yang berhubungan dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Apabila dengan dibandingkan dengan sistem terdahulu maka dapat dikatakan bahwa sistem pelaksanaan beberapa kegiatan telah mengalami ketersesuaian tanpa merubah total keseluruhan sistem yang sudah ada.

Terkait dengan kesesuaian inovasi Si Agan dengan kebutuhan pelanggan, hasil respondensi dengan para responden

adalah sebagai berikut:

Tabel 21. Kesesuaian Si Agan dengan Kebutuhan Pelanggan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	40	26,1
Sangat Setuju	113	73,9
Total	153	100

Sumber : Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 21 di atas, terlihat hasil respondensi dengan pernyataan “Saya merasa aplikasi Si

Belum semua kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan adanya aplikasi Si Agan

Menurut Ketua Forum Komunikasi Pelanggan (FKP), Ngargono menyatakan “Belum semua, tetapi minimal dengan cakupan pengaduan yang lebih besar, tidak terbatas waktu dan tempat” (wawancara, 3/9/2022). Dari hasil wawancara tersebut dapat terlihat bahwa belum semua kebutuhan terpenuhi oleh aplikasi Si Agan. Perlu adanya penambahan fitur-fitur yang lebih baik untuk memnuhi kebutuhan pelanggan. Pun demikian, cakupan pengaduan menjadi lebih besar dan tidak terbatas oleh tempat dan waktu.

Agan sesuai dengan kebutuhan pelanggan”. Sebanyak 40 atau 26,1% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 113 atau 73,9% responden menyatakan sangat setuju. Hal tersebut memperlihatkan bahwa semua responden mempunyai respon positif terhadap pernyataan yang diajukan. mereka beranggapan bahwa adanya aplikasi Si Agan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik.

Hasil wawancara untuk mengetahui sudut pandang

penyelenggara layanan yaitu Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang, apakah aplikasi Si Agan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau belum, tersaji dalam hasil berikut ini.

Sedangkana menurut Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si mengungkapkan bahwa aplikasi Si Agan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Beberapa fitur telah dicantumkan. Fitur-fitur tersebut diantaranya kebutuhan pelanggan akan pembayaran online maupun informasi tagihan yang didapatkan melalui handphone. Fitur sambung baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang membutuhkan kecepatan dan juga tanpa adanya tatap muka yang membuat keamanan terhadap kesehatan lebih terjaga di masa yang notabene masih dalam kondisi pandemi. Kebutuhan-kebutuhan inilah yang menurut beliau telah tersesuaikan di inovasi aplikasi Si Agan ini. (wawancara, 27/8/2022)

Senada dengan bapak Yulianto, Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P mengutarakan,

“Merunut kembali pada tujuan utama dari aplikasi ini adalah memberikan pelayanan yang memudahkan pelanggan yang sesuai dengan era digitalisasi ini. Dari tujuan tersebut saya kira ketersesuaian aplikasi dengan kebutuhan para pelanggan sudah terpenuhi dengan baik. Dari pembayaran, pelanggan cukup buka fitur yang pembayaran. Untuk mengetahui informasi tagihan juga

hanya perlu klik saja. Untuk pengaduan juga tinggal klik saja. Sambung baru juga semakin dipermudah dengan layanan Si Agan. Dari beberapa contoh kebutuhan pokok pelanggan hampir semuanya sudah terpenuhi oleh aplikasi Si Agan ini.” (wawancara, 2/9/2022)

Hal serupa juga diutarakan oleh Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom. Beliau berpendapat bahwa program ini yang disebut Si Agan merupakan salah satu program jangka panjang dalam rangka melayani kebutuhan pelanggan untuk kemudahan administratif. Sehingga, secara garis besar setiap detail kebutuhan pelanggan harus sudah terpenuhi. Kebutuhan pokok para pelanggan saat ini adalah kemudahan dalam membayar tagihan, kemudahan dalam melakukan pengaduan, kemudahan dalam melakukan sambung baru. Kebutuhan-kebutuhan lainnya akan dikembangkan seiring dengan berjalannya waktu dan juga berkembangnya kebutuhan pelanggan. (wawancara, 2/9/2022)

Dari beberapa hasil wawancara dan juga respondensi terkait dengan ketersesuaian aplikasi Si Agan dengan kebutuhan pelanggan dapat disimpulkan bahwa aplikasi Si Agan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sebagian kebutuhan pokok pelanggan akan beberapa kegiatan yang berkaitan dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah terpenuhi dalam aplikasi ini. Kebutuhan-kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan

pelanggan akan kemudahan pembayaran online, kebutuhan pelanggan akan informasi tagihan air perbulannya, kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan pengaduan dan juga sambung baru. Dari semua pelayanan ini, pelanggan membutuhkan satu aplikasi yang memuat semua kebutuhan tersebut. Dapat dikatakan bahwa aplikasi Si Agan ini merupakan aplikasi *one stop service* yang mampu melakukan banyak hal dalam satu aplikasi.

Secara garis besar, telah ditemukan *Compatibility*/kesesuaian dalam beberapa hal pada Aplikasi Si Agan. Terdapat kesesuaian nilai-nilai terdahulu dan kesesuaian dengan kebutuhan-kebutuhan orang-orang potensial sebagai pengadopsi. Pada penelitian ini data menunjukkan adanya kesesuaian aplikasi dengan indikator-indikator tersebut. Inovasi aplikasi Si Agan telah sesuai dengan norma-norma yang berlaku di perusahaan dan juga di masyarakat, sehingga pelanggan dengan mudah mengadopsi aplikasi. Hal ini dikarenakan pelanggan juga akan mempertimbangkan pemanfaatan inovasi berdasarkan konsistensinya pada nilai-nilai, pengalaman dan kebutuhannya. Sebagai contohnya pelanggan mempertimbangkan bahwa sistem yang ada dalam aplikasi Si Agan tidak banyak berubah atau sesuai dengan sistem terdahulu dan telah disesuaikan dengan kebutuhan

pelanggan saat ini, sehingga pelanggan akan banyak memanfaatkan aplikasi ini.

c. *Complexity* atau Kerumitan

Complexity merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial. Sebagian yang lain inovasi itu lebih rumit sehingga akan lambat diadopsi. *Complexity* diasumsikan berhubungan secara negatif terhadap adopsi dan implementasi inovasi. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kerumitan dari inovasi Si Agan, penelitian ini melakukan respondensi dan juga wawancara mendalam. Hasil respondensi dari faktor kerumitan terlihat pada data di bawah ini:

Tabel 22. Kemudahan Aplikasi Si Agan

S	Jawaban	Frekuensi	Persentase
u	Sangat Tidak Setuju	0	0
m	Tidak Setuju	0	0
	Setuju	37	24,2
b	Sangat Setuju	115	75,2
e	Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 22 di atas, terlihat hasil respondensi dengan pernyataan “Saya merasa fitur yang ada di aplikasi Si Agan

mudah untuk dipelajari.” Sebanyak 37 atau 24,2% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 115 atau 75,2% responden menyatakan sangat setuju. Hal tersebut memperlihatkan bahwa seluruh responden sepakat bahwa fitur-fitur yang ada di dalam Aplikasi Si Agan mudah untuk dipelajari. Adanya kecenderungan positif terhadap fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi merupakan nilai tambah bagi Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang sebagai penyelenggara yang mengeluarkan inovasi ini. Selain pernyataan tersebut di atas, responden juga disuguhkan dengan pernyataan lainnya yang berkaitan dengan kerumitan aplikasi Si Agan. Hasil dari respondensi dari pernyataan-pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 23. Kejelasan Petunjuk Pemakaian Aplikasi Si Agan

S	Jawaban	Frekuensi	Persentase
u	Sangat Tidak Setuju	0	0
m	Tidak Setuju	0	0
	Setuju	44	28,8
b	Sangat Setuju	109	71.2
e	Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 23 di atas, terlihat hasil respondensi

dengan pernyataan “Petunjuk pemakaian di Aplikasi Si Agan sudah jelas.” Sebanyak 44 atau 28.8% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 109 atau 71,2% responden menyatakan sangat setuju. Hal tersebut memperlihatkan bahwa seluruh responden sepakat bahwa mereka memiliki perspektif positif terkait dengan kejelasan petunjuk pemakaian pada aplikasi Si Agan. Mereka menganggap petunjuk-petunjuk yang diberikan dalam aplikasi telah tertuang dengan jelas. Bagi responden yang rata-rata berusia produktif dan dapat mengoperasikan teknologi dengan lancar, aplikasi ini telah memuat petunjuk yang jelas dalam penggunaannya dan menganggap petunjuk ini tidak terlalu rumit untuk diikuti. Kejelasan-kejelasan petunjuk dalam fitur-fitur ini tentunya mempengaruhi kemudahan dalam pengoperasian aplikasi Si Agan. Hasil dari respondensi tentang kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi Si Agan, dipaparkan dalam data dibawah ini:

Tabel 24. Kemudahan Pengoperasian Aplikasi Si Agan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	41	26,8
Sangat Setuju	112	73.2

sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel 24 di atas, terlihat hasil respondensi dengan pernyataan “Saya mudah dalam mengoperasikan Aplikasi Si Agan” Sebanyak 41 atau 26.8% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 112 atau 73,2% responden menyatakan sangat setuju. Seluruh responden memiliki perspektif bahwa mereka mudah dalam mengoperasikan Aplikasi Si Agan karena petunjuk yang sudah jelas dalam mengoperasikannya. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan positif terhadap kemudahan dalam menggunakan Aplikasi Si Agan. Selain dari sudut pandang responden atau pelanggan, terdapat juga hasil penelitian yang berdasarkan sudut pandang penyelenggara layanan yang terlihat pada hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si yang menyatakan bahwa beliau terkadang menemukan kendala-kendala yang terjadi di lapangan terkait dengan penggunaan aplikasi Si Agan, karena beliau tidak begitu memahami saat proses pembuatannya. Beliau mengutarakan bahwa kendala yang berkaitan dengan aplikasi Si Agan terletak pada

jaringan internet yang terkadang down karena faktor eksternal yang tidak diketahui. Hal ini menjadikan proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang harus melalui aplikasi Si Agan mengalami keterlambatan atau tidak selesai tepat pada waktunya. (wawancara, 27/8/2022)

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa kendala yang sering ditemui adalah pada jaringan internet yang terkadang lemah dan menyebabkan proses pelayanan menjadi tersendat, atau tidak dapat terlaksana tepat waktu. Layanan internet ini merupakan layanan yang dipaparkan dari vendor luar yang bukan merupakan layanan internal sehingga masih bergantung dengan kualitas kekuatan jaringan internet dari luar. Pun demikian masalah jaringan internet yang terkadang melemah tidak sering terjadi atau dapat dikatakan jarang sekali terjadi. Senada dengan beberapa pendapat di atas, Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P menyatakan:

“Terkait dengan kendala yang berhubungan dengan aplikasi Si Agan, saya kira tidak ada kendala berarti selama proses pembuatan maupun pelaksanaannya. Pada proses pembuatannya mungkin lebih ke lamanya waktu ya... karena ini kan untuk kebutuhan pelanggan yang menginginkan digitalisasi dalam pelayanan kami sehingga pastinya waktu sangat berpengaruh. Sedangkan dengan Kendal-kendala lain mungkin lebih ke para pelanggan yang berusia tua, yang kurang paham dengan teknologi jadi

“mungkin mereka merasa kalau aplikasi ini memiliki tingkat kerumitan yang tinggi. Namun kalau untuk yang muda kan ya seperti jalan dengan mata terpejam, karena era sekarang sudah melakukan semuanya lewat handphone.” (wawancara, 2/9/2022)

Dari wawancara di atas terlihat kendala yang dihadapi selama proses pembuatan adalah durasi dalam proses pembuatannya. Hal ini dikarenakan urgensi dari aplikasi Si Agan untuk pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Namun kendala tersebut masih dalam keadaan yang normal karena dalam proses pembuatan sebuah

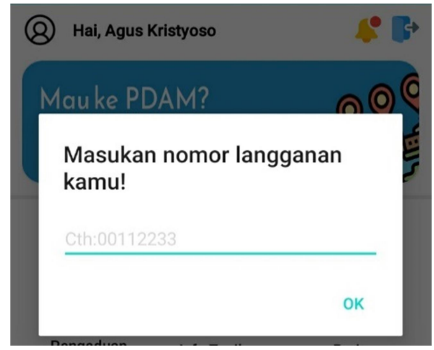
Kendala dalam proses pembuatan aplikasi Si Agan

Menurut Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S. Kom beliau menyatakan bahwa sebagai pihak pembuat dan pengelola langsung dari aplikasi Si Agan, tim beliau mengalami kendala terlebih dalam proses pembuatannya. Selama pembuatan aplikasi Si Agan, terdapat kendala diantaranya SDM yang terkadang sakit, dan beberapa perangkat yang error saat digunakan. Hal inilah yang menjadi kendala dalam proses pembuatan aplikasi Si Agan.

aplikasi mempertimbangkan berbagai aspek. Sedangkan dalam proses pelaksanaannya kendala lebih ditemukan apabila berhubungan dengan pelanggan yang berusia tua yang kurang begitu paham dengan teknologi. Mereka beranggapan bahwa menggunakan aplikasi dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang sangatlah rumit dan membuat mereka bingung. Hal tersebut berkebalikan dengan para pengguna yang berusia produktif yang dapat mengoperasikan aplikasi yang berdasarkan teknologi terkini. Menurut Kepala

Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P dalam wawancaranya menyatakan bahwa beliau selama proses pembuatan maupun proses pelaksanaan belum menemukan kendala yang berarti karena menurut beliau semua masalah atau Kendal yang muncul telah terselesaikan dengan baik. (wawancara, 1/9/2022). Bukti lainnya yang memperlihatkan bahwa aplikasi Si Agan tidaklah rumit dalam penggunaannya terlihat dalam tangkapan layar dari aplikasi ini. Mulai dari interface pertama dari aplikasi hingga ke detail aplikasi menggunakan Bahasa yang singkat dan jelas sehingga mudah dipahami oleh pengguna aplikasi atau adaptor inovasi. Tampilan-tampilan dari tangkapan layer tersebut adalah sebagai berikut: Sumber: aplikasi Si Agan

Berdasarkan hasil wawancara, respondensi dan juga observasi dapat disimpulkan bahwa pada aplikasi Si Agan tidak ditemukan kerumitan saat menggunakannya. hal tersebut terjadi karena sebagian besar pengguna plikasi Si Agan merupakan pelanggan yang berusia produktif yang sangat paham dengan penggunaan aplikasi. Kehidupan mereka sudah dipenuhi dengan berbagai aplikasi lainnya yang menawarkan kemudahan serta kepraktisan dalam hidup menjalani hidup mereka tak terkecuali dengan aplikasi Si Agan ini. Para pelanggan cukup mengikuti petunjuk untuk setiap fitur yang diinginkan seperti yang ditunjukkan gambar 4.



Gambar 4. Tangkapan Layar Penggunaan Aplikasi Si Agan

Kemudahan-kemudahan akan didapatkan pelanggan dan kerumitan akan aplikasi sudah sangat diminimalisir. Sedangkan dari pihak penjyelenggara pelayananan yaitu Perumda Air Minum Tirta Moedal juga mengakui bahwa tidak terdapat kendala berarti selama proses pembuatan maupun pelaksanaan aplikasi Si Agan. Kendala-kendala kecil diantara jaringan internet yang terkadang lemah, friksi-friksi saat pembuatan program, dan juga SDM yang terkena sakit selama pembuatan program. Namun Kendal-kendal tersebut menjadi hal yang wajar dalam proses pembuatan maupun pelaksanaan aplikasi Si Agan.

Kompleksitas (complexity), yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Kompleksitas adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Tetapi apabila suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi.

Adopter atau pengguna inovasi juga akan menilai tingkat kesulitan atau kompleksitas yang akan dihadapinya jika mereka memanfaatkan inovasi. Artinya bagi individu yang lambat mamahami dan menguasainya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih tinggi dibanding individu yang cepat memahaminya. Tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari istilah-istilah dalam inovasi itu.

d. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemampuan untuk diuji cobakan atau trialabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (setting) sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemostrasikan) keunggulannya. Untuk mengetahui tentang variable *triability*, peneliti melakukan respondensi dan wawancara dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 25. Ujicoba Aplikasi Si Agan Pada Pelanggan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
u Sangat Tidak Setuju	0	0
m Tidak Setuju	0	0
b Setuju	51	33,3
e Sangat Setuju	102	66,7
Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, terlihat hasil respondensi dengan pernyataan “Aplikasi Si Agan dapat di ujicobakan pada semua pelanggan PDAM” Sebanyak 51 atau 33,3% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 102 atau 66,7% responden menyatakan sangat setuju. Hal tersebut memperlihatkan bahwa seluruh responden beranggapan bahwa Aplikasi Si Agan dapat di ujicobakan pada semua pelanggan karena aplikasi mudah untuk digunakan dan sudah layak diujicobakan kepada semua pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. kecenderungan ini merupakan kecenderungan yang bersifat positif dan dapat memberikan nilai positif terhadap pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan. Hasil respondensi terkait dengan kemudahan pelanggan saat melakukan ujicoba adalah sebagai berikut:

Tabel 26. Kemudahan Setelah Ujicoba Si Agan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	49	32
Sangat Setuju	104	68
Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, terlihat hasil respondensi dengan pernyataan “Saya mengalami kemudahan setelah melakukan ujicoba Aplikasi Si Agan” Sebanyak 49 atau 32% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 104 atau 68% responden menyatakan sangat setuju. Seluruh responden berpendapat bahwa mereka mengalami kemudahan dalam melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang setelah melakukan ujicoba Aplikasi Si Agan. Hal ini merupakan kecenderungan positif dalam mendukung pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan. Untuk hasil berdasarkan wawancara adalah sebagai berikut:

Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si menyatakan pendapatnya terkait dengan ujicoba,

“Ya sudah tentu ... aplikasi ini sudah diujicobakan kepada beberapa pelanggan dan juga pegawai atau petugas yang berkaitan langsung dengan penggunaan aplikasi tersebut. Khusus di cabang barat aplikasi di cobakan kepada pelanggan yang datang ke kantor pelayanan untuk mencoba aplikasi ini dan juga petugas yang menangani sambung baru.” (wawancara, 27/8/2022)

Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom mengemukakan bahwa :

“Tentu sudah diujicobakan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap aplikasi ini. Memang sudah menjadi SOP kami sebagai pembuat program yaitu melakukan ujicoba sebelum meluncurkan suatu produk baru. Dan setelah itu kami akan mengobservasi ulang feedback dari para pengujicoba dan juga pada sistem yang telah dikeluarkan. Sehingga nantinya dapat dikembangkan ataupun diperbaiki sistem yang fail.” (wawancara, 2/9/2022)

Hasil wawancara tersebut tidak berbeda dengan hasil wawancara dengan informan sebelumnya yang menyatakan bahwa ujicoba telah dilakukan kepada beberapa pelanggan dan juga petugas yang bertugas langsung menangani kegiatan yang menggunakan fitur di dalam aplikasi Si Agan. Untuk hal yang berkaitan dengan kemudahan atau kesulitan yang didapatkan setelah adanya ujicoba ditemukan dalam hasil wawancara dibawah ini:

Menurut Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P,

beliau menyatakan bahwa:

“Saya merasakan adanya kemudahan dibandingkan kesulitan. Kemudahan yang dimaksud disini adalah kemudahan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Dengan adanya pelanggan yang mengujicoba dapat dikatakan bahwa semakin terlihat kebutuhan-kebutuhan apa yang diperlukan pelanggan dan harus di berikan di dalam fitur aplikasi Si Agan. Nah dengan adanya ujicoba terlihat dengan jelas untuk mengembangkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan. (wawancara, 2/9/2022)

Dari perspektif satuan kerja yang berhubungan langsung dengan pelanggan, ujicoba menjadi hal yang keudian memudahkan para penyelenggara layanan untuk emngambil tindakan selanjutnya. Kebutuhan-kebutuhan pelanggan dapat tertampung dengan baik dengan adanya ujicoba sebuah aplikasi. Kelebihan dan kekurangan juga dapat terlihat dengan baik. Senada dengan Bapak Joko, Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom menyatakan bahwa:

“Ujicoba ini sangat memudahkan kami dalam melaksanakan tahapan-tahapan selanjutnya dalam membuat program tak terkecuali pada pembuatan aplikasi Si Agan ini. Dengan adanya ijicoba kami bisa mengembangkan dan memperbaiki bagian-bagian yang kurang maupun mengupgrade sistem yang ada di dalamnya.” (wawancara, 2/9/2022)

Pada satuan kerja yang berhubungan langsung dengan aplikasi ini atau pihak yang membuat aplikasi ini merasakan kemudahan karena adanya ujicoba pada aplikasi Si Agan. Hal

tersebut dikarenakan para pengembang aplikasi dapat melihat kekurangan maupun kelebihan dari aplikasi ini dari kacamata adaptor atau pengguna aplikasi. Mereka dapat mengembangkan dan memperbaiki aplikasi dengan lebih maksimal lagi.

Dari hasil respondensi dan juga wawancara dapat disimpulkan bahwa dari aspek triability, aplikasi Si Agan telah menunjukkan atau mendemonstrasikan kemampuannya sebelum diluncurkan ke publik. Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian. Mempunyai kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh para adopter untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi itu. Aplikasi Si Agan sudah terbukti telah diujicobakan yang nantinya berguna untuk mengurangi ketidakpastian terhadap aplikasi tersebut.

e. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Dapat diamati (*obsevability*), yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk

diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Hasil respondensi untuk mengetahui tingkat observability aplikasi Si Agan adalah sebagai berikut:

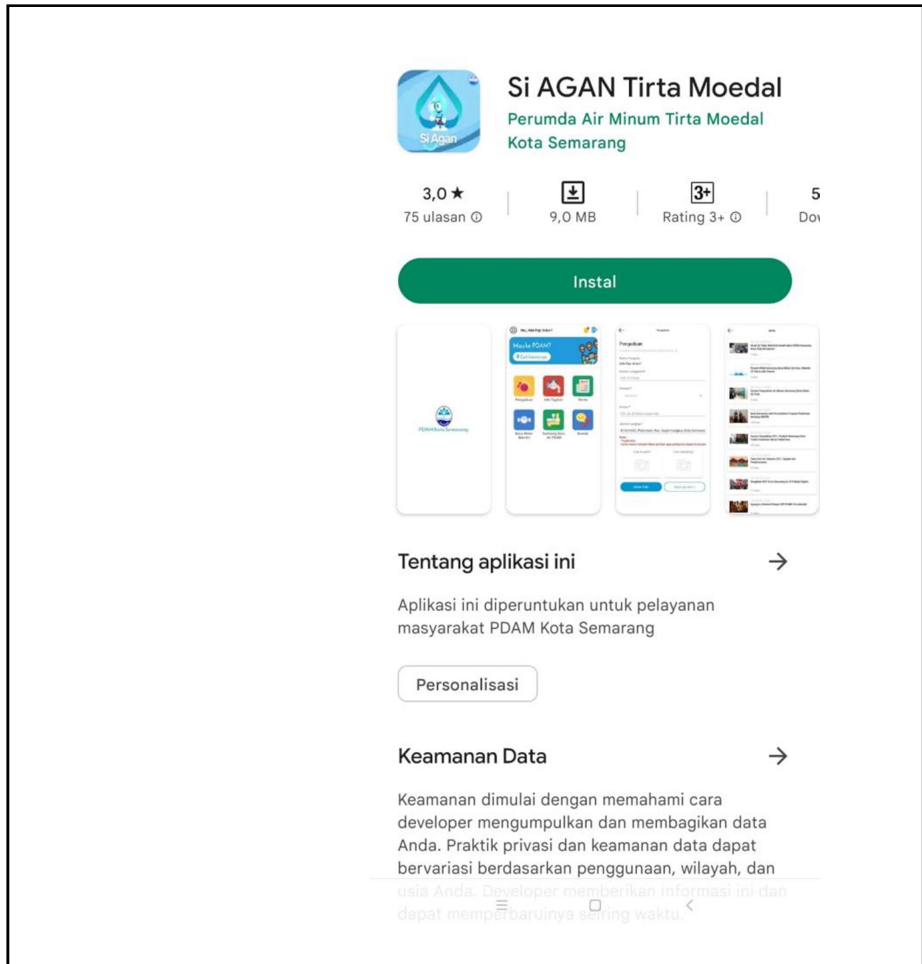
Tabel 27. Pengunduhan di *Google Play Store*

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	39	22,9
Sangat Setuju	118	77,1
Total	157	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, terlihat hasil respondensi dengan pernyataan “Saya dapat mengunduh Aplikasi Si Agan di *Google Play Store*” Sebanyak 39 atau 22,9% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 118 atau 77,1% responden menyatakan sangat setuju. Seluruh responden berpendapat bahwa aplikasi Si Agan dapat diunduh melalui *Google Play Store*. Seperti yang diketahui platform tersebut merupakan platform yang digunakan hampir seluruh pengguna telepon genggam di Indonesia untuk mengunduh beberapa aplikasi penting untuk mereka. Pada penelitian ini semua pelanggan yang telah

mengunduh aplikasi Si agan mengunduh aplikasi tersebut melalui *Google Play Store* yang memudahkan mereka dalam memiliki aplikasi di ponsel mereka. Mereka hanya perlu membuka aplikasi yang disediakan oleh google tersebut yang berbasis android dan mencari aplikasi Si Agan yang nantinya akan dimunculkan pada daftar aplikasi yang terkait. Dari aplikasi google tersebut pelanggan dapat melihat demo singkat dan juga rating yang didapatkan oleh aplikasi tersebut. Sehingga sangat memepmudah pelanggan yang menginginkan aplikasi Si Agan sebagai salah satu aplikasi yang membantu keefektifan hidup mereka. Aplikasi Si Agan dapat diunduh dari aplikasi Google Play Store juga dibuktikan dalam gambar tangkapan layar berikut ini:



Gambar 5 Pengunduhan Aplikasi Si Agan dari *Google Play Store*
Sumber: Aplikasi *Google Play Store*.

Dari gambar di atas terlihat bahwa aplikasi Si Agan dapat diunduh melalui aplikasi *Google Play Store*. Sehingga hal ini memudahkan para pengguna ponsel yang berbasis android. Selain dari indikator tersebut, terdapat lagi indikator yang menunjukkan aplikasi Si Agan dapat dengan mudah diamati yaitu tertuang dalam

tabel hasil respondensi di bawah ini:

Tabel 28. Kemudahan Prosedur yang Mudah Diamati

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	40	26,1
Sangat Setuju	113	73,9
Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, terlihat hasil respondensi dengan pernyataan “Prosedur penggunaan Aplikasi Si Agan mudah untuk diamati.” Sebanyak 40 atau 26,1% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya sebanyak 113 atau 73,9% responden menyatakan sangat setuju. Seluruh responden berpendapat bahwa prosedur penggunaan aplikasi Si Agan mudah diamati. Dari sudut pandang pelanggan terlihat bahwa responden dengan mudah mengamati jalannya aplikasi tersebut. Dengan hanya melihat petunjuk-petunjuk yang jelas sudah tertera di dalam setiap fiturnya. Dengan demikian pelanggan tidak perlu melakukan pengamatan secara berulang kali demi memahami setiap fitur yang ada di aplikasi. Pemahaman akan aplikasi dengan sendiri didapatkan oleh pengguna aplikasi sejalan dengan kebiasaan

menggunakan aplikasi Si Agan. Seperti misalnya penggunaan aplikasi Si Agan untuk pembayaran yang semakin digunakan maka semakin lancar juga dalam menggunakan aplikasi Si Agan tersebut.

Apabila terjadi kemudahan dalam pengamatan pengguna aplikasi maka terdapat peluang besar untuk merekomendasikan aplikasi tersebut kepada pelanggan lainnya. Hasil dari respondensi terkait dengan merekomendasikan aplikasi Si Agan adalah sebagai berikut:

Tabel 29. Rekomendasi Aplikasi Si Agan Kepada Pelanggan Lainnya

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Setuju	65	42,5
Sangat Setuju	88	57,5
Total	153	100

sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, terlihat hasil respondensi dengan pernyataan “Saya dapat merekomendasikan Aplikasi Si Agan kepada pelanggan lain.” Sebanyak 65 atau 42,5% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan sisanya

sebanyak 88 atau 57,5% responden menyatakan sangat setuju. Seluruh responden berpendapat bahwa mereka dapat merekomendasikan aplikasi Si Agan kepada pelanggan lain. kecenderungan positif ini dapat berdampak sangat bagus terhadap pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan. Dengan lebih banyaknya aplikasi yang diunduh dan digunakan oleh pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang maka semakin banyak pula pelanggan yang dapat menikmati kemudahan serta keefektifan dari adanya aplikasi Si Agan ini.

Selain dari hasil respondensi, hal yang perlu mejadi pertimbangan pula dalam mengukur tingkat *obsevability* dari aplikasi Si Agan adalah dari hasil wawancara dengan para informan. Hasil dari wawancara tersebut dipaparkan dalam data berikut. Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si mengemukakan:

“Prosedur penggunaan Aplikasi Si Agan mudah untuk di amati bagi yang memakainya. Saya telah menggunakan sendiri aplikasi tersebut dan ternyata mudah karena petunjuknya jelas. Seperti contohnya pelayanan sambung baru. Saat saya mencobanya saya hanya perlu melakukan sesuai dengan arahan yang muncul diaplikasi, mengupload data yang berupa dokumen-dokumen resmi dan nantinya tinggal menunggu verifikasi dari pihak petugas.”
(wawancara, 27/8/2022)

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur

penggunaan aplikasi Si Agan mudah untuk diamati. hal tersebut dikarenakan tampilan dari fitur-fitur yang ada pada aplikasi Si Agan ini singkat dan jelas. Perintah-perintah yang perlu dilakukan pengguna juga terlihat singkat dan jelas pula sehingga pengamatan tidak perlu dilakukan secara mendalam. Secara mendalam Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom mengutarakan bahwa aplikasi Si Agan telah dirancang dan dibuat dengan melihat berbagai umur pelanggan yang akan menggunakannya sehingga tampilan pada layer ponsel dibuat sesederhana mungkin dan sejelas mungkin. Dengan demikian pengamatan terhadap aplikasi ini mudah untuk diamati dan kemudian para pengguna aplikasi Si Agan ini dapat merekomendasikannya kepada pelanggan lainnya. Dengan semakin banyaknya pelanggan yang menggunakan aplikasi ini maka semakin banyak keuntungan yang didapatkan oleh kedua belah pihak, baik pihak pelanggan maupun pihak Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. (wawancara, 2/9/2022). Ditambahkan oleh Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P yang berpendapat:

“Tentu saja aplikasi ini mudah diamati baik secara prosedurnya maupun secara keseluruhannya. Dapat dilihat jika kita membuka aplikasi langsung dapat tersaji menu-menu yang memungkinkan kita melakukan apapun yang berkaitan dengan perusahaan. Aplikasi ini benar-benar

mempermudah pelanggan dan seharusnya pelanggan dapat merekomendasikannya kepada pelanggan yang lain. sehingga nantinya terdapat keuntungan pula untuk perusahaan.” (wawancara, 2/9/2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Si Agan ini seluruhnya mudah diamati oleh penggunanya. Terutama untuk pelanggan yang berusia produktif dan berpengetahuan tentang menjalankan aplikasi-aplikasi yang sekelas aplikasi Si Agan ini. Dengan kemudahan yang diberikan tersebut pihak Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang berupaya agar para pelanggan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada pelanggan-pelanggan lain dengan cara mereka sendiri, baik dengan cara memberikan rating yang baik ataupun membagikan tautan yang nantinya langsung terhubung ke aplikasi pengunduhan. Sehingga semakin banyak pelanggan yang menggunakan maka semakin berkembang pula aplikasi layanan publik tersebut.

Dari hasil observasi lapangan, respondensi dan juga wawancara mendalam dengan para informan, disimpulkan Aplikasi Si Agan ini sudah *observability* atau mudah untuk diamati. Pengguna aplikasi dapat dengan mudah mengunduh aplikasi di salah satu platform pengunduhan *Google Play Store*.

Dan dengan mudah pula untuk *sign in* ataupun *sign up* di aplikasi ini. Prosedurnya hampir sama dengan aplikasi lain yang membutuhkan akun untuk masuk ke aplikasi. Kemudian, pengguna nantinya disuguhkan dengan tampilan *interface* yang mudah dan sederhana sehingga pengguna lebih mudah untuk mengamati aplikasi. Dengan kemampuan untuk diamati akan mendorong adopter untuk memberikan penilaian apakah inovasi itu mampu meningkatkan status sosial mereka di depan orang lain sehingga dirinya akan dianggap sebagai orang yang inovatif. Dengan kata lain, kemudahan untuk diamati tersebut menyebabkan pelanggan yang sudah menggunakan aplikasi merekomendasikannya kepada calon pengguna lain yang membutuhkan kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan “Si Agan” di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

Dalam pelaksanaan sebuah inovasi tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat terlaksananya inovasi tersebut.

Tak terkecuali yang terjadi pada pelaksanaan Aplikasi Si Agan. Terdapat beberapa hal yang menjadi tolak ukur dalam mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari Aplikasi Pelayanan Pelanggan “Si Agan”.

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor positif yang memungkinkan pelaksanaan aplikasi Si Agan dapat berkembang dengan baik dan diterima banyak adaptor atau pengguna/ calon pengguna aplikasi. Beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan Si Agan antara lain:

1) Komitmen

Salah satu faktor pendukung dari pelaksanaan inovasi Aplikasi Si Agan ini adalah adanya komitmen yang dibangun oleh semua yang terlibat dalam pengembangan maupun pelaksanaan Si Agan. Terdapatnya individu yang termotivasi dan bekerja dalam lingkungan sosial di tempat bekerjanya atau budaya organisasi yang secara dominan mendukung inovasi. Hasil wawancara untuk mengetahui adanya faktor komitmen tersebut dalam pelaksanaan aplikasi Si Agan dipaparkan dalam data berikut.

Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si menyatakan pendapatnya tentang komitmen. Beliau menyatakan:

“Tentu saja pimpinan perusahaan sangat mendukung dengan adanya inovasi ini. Pemimpin perusahaan selalu berupaya untuk mendapatkan ide-ide baru yang dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan khususnya dalam bidang yang bersifat digitalisasi karena tidak dapat dipungkiri sekarang ini masyarakat lebih senang melakukan kegiatan mereka melalui ponsel pintar mereka yang menjadikan hidup mereka lebih efisien.”
(wawancara, 27/8/2022)

“Ya sudah pasti pegawai perusahaan memberikan dukungan penuh terhadap keberadaan aplikasi ini. Hal ini dimungkinkan karena para petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan dapat terbantuan dengan adanya aplikasi ini. Petugas sambung baru tidak perlu lagi menginput data secara manual terkait dengan dokumen-dokumen yang menjadi syarat pengajuan sambung baru. Kasir pun juga terbantuan dengan adanya sistem pembayaran melalui aplikasi ini. Sudah tentu mereka mendukung pelaksanaan aplikasi ini.”
(wawancara, 27/8/2022)

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa para pimpinan sangat berkomitmen dalam upaya pelaksanaan dan pengembangan aplikasi Si Agan karena melihat perkembangan kebutuhan para pelanggan yang mulai beralih dari sistem konvensional ke sistem digitalisasi melalui ponsel mereka. Komitmen yang besar juga ditunjukkan oleh para pegawai karena besarnya manfaat yang akan diterima oleh

pegawai jika semakin banyak pelanggan yang mengadopsi sistem aplikasi Si Agan. Dengan kata lain pekerjaan petugas lapangan sangat terbantuan oleh aplikasi ini. Senada dengan Bapak Yulianto, Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P menyatakan bahwa menurut beliau pimpinan perusahaan selalu tertarik dengan inovasi-inovasi baru yang berkaitan untuk melayani pelanggan sehingga pelanggan merasa puas terhadap layanan kami. Jadi sudah terlihat jelas jika pemimpin perusahaan sangat mendukung inovasi Si Agan yang diperuntukkan untuk kenyamanan pelanggan dalam melakukan segala aktivitas melalui ponsel pintar mereka. Beliau juga menambahkan bahwa para pegawai mendukung adanya inovasi Si Agan yang berbasis sebuah aplikasi yang dapat digunakan pelanggan untuk berbagai hal. Hal tersebut menjadi kebanggaan tersendiri bagi para pegawai perusahaan karena sebagai pegawai prestige mereka terangkat jika perusahaan sudah mampu melibatkan teknologi terkini untuk melayani pelanggan. (wawancara, 2/9/2022)

Menurut Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P beliau juga sependapat:

“Pimpinan perusahaan sepenuhnya mendukung adanya

inovasi pelayanan pelanggan bahkan beliau-beliau yang sealalu mendorong diluncurkannya aplikasi ini dengan anggaran yang kita punya sekarang.” (wawancara, 1/9/2022)

“Sudah tentunya mereka mendukung adanya inovasi pelayanan pelanggan di perusahaan yang berupa aplikasi Si Agan ini” (wawancara, 1/9/2022)

Secara terpisah Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom menyatakan bahwa pimpinan perusahaan mendukung adanya inovasi pelayanan pelanggan. Mereka selalu berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan yang bersifat online yang dapat mempermudah pelanggan dalam beraktivitas. Beliau juga menambahkan terkait dengan komitmen pegawai terhadap inovasi ini, Pegawai tentunya juga mendukung adanya inovasi pelayanan pelanggan di perusahaan, karena aplikasi ini juga sangat membantu petugas dalam melayani pelanggan. Aplikasi ini meringankan beberapa tugas pegawai yang berhadapan langsung dengan pelanggan seperti contohnya petugas kasir, petugas sambung sambungbaru dan juga petugas penerima pengaduan serta juga petugas yang bertugas untuk menyebarkan informasi kepada pelanggan. Semua pekerjaan tersebut dapat terwakilkan oleh satu aplikasi tanpa perlu bertatap muka secara langsung dengan

para pelanggan. (wawancara, 2/9/2022)

Secara garis besar, berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas yang berkaitan dengan komitmen baik para pimpinan maupun para pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang dapat disimpulkan bahwa terdapat komitmen yang kuat dari kedua pihak penyelenggara layanan Si Agan. Mereka memberi dukungan sepenuhnya kepada pengembangan, pelaksanaan serta pengelolaan Si Agan. Hal ini dikarenakan besarnya keuntungan yang mereka dapatkan sebagai penyelenggara apabila pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan. Keuntungan yang didapatkan diantaranya nilai positif dimata masyarakat yang dapat meningkatkan nilai kepuasan masyarakat kepada salah satu OPD di Kota Semarang. Untuk para pegawai, keuntungan yang didapatkan berkaitan dengan tugas-tugas mereka yang dipermudah dengan adanya aplikasi Si Agan. Oleh karena hal tersebutlah maka terdapat komitmen yang tinggi pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Si Agan ini.

2) Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Dalam mendukung pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan, harus dibarengi dengan ketersediaan sarana dan

prasarana yang telah disediakan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. struktur yang memfasilitasi peraturan dan komunikasi yang jelas, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap penerapan inovasi, lingkungan politik yang terbuka terhadap inovasi, dan kesadaran akan hambatan dan tindakan untuk mengatasi, mengurangi atau menetralkan oposisi. Ada tidaknya sarana dan prasarana tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan beberapa informan di bawah ini.

Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si menyatakan,

“Dukungan secara moral maupun material selalu diberikan pimpinan terkait dengan pengembangan inovasi aplikasi Si Agan ini. Pemimpin kami telah memberikan beberapa fasilitas yang dapat mendukung pelaksanaan aplikasi salah satu contohnya adalah menempatkan sdm yang berpengetahuan IT di satuan kerja yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan aplikasi Si Agan, dan beberapa lainnya.” (wawancara, 27/8/2022)

“Sudah...sudah cukup memadai. Kami diberikan beberapa unit komputer untuk mendukung perkembangan pelaksanaan aplikasi Si Agan” (wawancara, 27/8/2022)

Pada paparan diatas juga dapat disimpulkan bahwa terdapat sarana dan prasarana yang diberikan oleh perusahaan

guna memenuhi kebutuhan yang diperlukan dalam pelaksanaan aplikasi Si Agan ini. Secara terpisah Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P menyatakan pimpinan perusahaan memberikan dukungan berupa pemberian sarana dan prasarana yang cukup memadai unruk mengembangkan inovasi Si Agan ini. Salah satu contohnya adalah perangkat-perangkat keras yang digunakan dalam mengembangkan aplikasi Si Agan. Dukungan yang diberiakn dapat berupa material maupun moral kepada para pengembang aplikasi Si Agan. fasilitas atau dukungan yang diberikan pimpinan perusahaan juga sudah cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan aplikasi Si Agan. (wawancara, 2/9/2022)

Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P menambahkan bahwa pimpinan memberikan dukungan sarana dan prasarana untuk mengembangkan inovasi Si agan karena ini juga dapat membantu para pegawai untuk membuat pekerjaan mereka lebih efisien. Beliau menyatakan pula bahwa banyak sekali dukungan yang diberikan pimpinan perusahaan dalam rangka pengembangan maupun pengelolaan Si Agan mulau dai budgeting yang tentunya sangat diperlukan demi kelancaran sebuah program sampai dengan dukungan moral

kepada SDM-SDM yang mengembangkan serta mengelolanya. Dukungan-dukungan tersebut berbentuk material maupun moral. Material yaitu berupa budget anggaran yang disiapkan untuk berjalannya aplikasi Si Agan dan dukungan moral untuk para pegawai yang mengembangkannya agar tetap semangat dalam melakukan tupoksinya. (wawancara, 1/9/2022)

Senada dengan Bapak Yuda, Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom menyatakan:

“Pimpinan memberikan dukungan sarana dan prasarana untuk mengembangkan inovasi. Perangkat-perangkat keras maupun lunak untuk emngelola dan mengembangkan aplikasi selalu disediakan oleh perusahaan begitu juga jaringan internet yang cepat dan kuat.” (wawancara, 2/9/2022)

“Dukungan dari pimpinan banyak. Mulai dari dukungan material sampai dengan dukungan moral. Beliau seslalu memantau perkembangan terkini tentang Si Agan, karena mereka selalu berharap bahwa aplikasi Si Agan dapat menjadi program andalan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan.” (wawancara, 2/9/2022)

“Fasilitas pasti ada atau disediakan oleh pimpinan perusahaan. Salah satunya adalah ruangan ini yang saya rasa cukup nyaman untuk dijadikan tempat kerja dalam rangka mengembangkan dan mengelola aplikasi Si Agan” (wawancara, 2/9/2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan adanya penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan

inovasi Aplikasi Si Agan. Sarana dan prasarana diberikan secara totalitas dan menyeluruh untuk kelancaran berjalannya inovasi Si Agan. Perangkat keras dan juga perangkat lunak juga disediakan oleh perusahaan, yaitu komputer-komputer canggih dan juga program yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi Si Agan. Begitu fasilitas-fasilitas seperti ruangan yang nyaman dan juga jaringan internet yang kuat dan juga cepat disediakan pula oleh perusahaan. Sehingga kedepannya terjadi perkembangan yang baik pada aplikasi Si Agan.

3) Dukungan internal dan eksternal

Penggunaan inovasi tentunya untuk meningkatkan legitimasi dari sebuah perusahaan. Dalam rangka memenuhi legitimasi tersebut harus adanya dukungan internal dan eksternal yang mendukung inovasi Aplikasi Si Agan ini. Hasil wawancara terkait dengan dukungan internal dan eksternal perusahaan adalah sebagai berikut.

Menurut Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si menyatakan pendapatnya terkait dengan dukungan internal dan eksternal. Beliau menyatakan bahwa Lingkungan internal sangat mendukung perkembangan aplikasi ini sehingga

pelayanan kepada pelanggan lebih maksimal dan lebih efisien. Ada beberapa lingkungan eksternal. Pemerintah Kota Semarang mendukung penuh adanya inovasi Si Agan ini. Hal ini dilihat dari adanya kompetisi antar OPD tentang inovasi-inovasi yang telah dibuat dan diluncurkan kepada publik. (wawancara, 27/8/2022)

Senada dengan Bapak Yulianto Prabowo, Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P menyatakan:

“Lingkungan internal perusahaan mendukung adanya inovasi pelayanan pelanggan. lingkungan eksternal mendukung adanya inovasi pelayanan pelanggan. Seperti contohnya beberapa vendor layanan internet dan juga dari pihak pemerintah Kota Semarang yang selalu mendorong setiap OPD untuk menemukan sebuah inovasi yang baru untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada publik. Selain itu terdapat Permen PAN-RB No.91 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik ” (wawancara, 2/9/2022)

Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom (wawancara, 2/9/2022) menyatakan:

“Tentu saja lingkungan internal perusahaan mendukung adanya inovasi pelayanan pelanggan. Lingkungan eksternal mendukung adanya inovasi pelayanan pelanggan” (wawancara, 2/9/2022)

PLT Kabag Kepegawaian, Yudha Tirto P, S.Kom menyatakan pendapatnya terkait dukungan internal. Berikut adalah pernyataan dari beliau:

“Ya mendukung, lingkungan internal sangat mendukung perkembangan aplikasi dengan adanya peraturan-peraturan yang berkaitan dengan aplikasi Si Agan. Tentunya dukungan eksternal dari pemerintah kota sangat besar dengan adanya peraturan-peraturan yang mengatur tentang pengembangan inovasi.”(wawancara, 3/9/2022)

Dari hasil wawancara secara menyeluruh dengan para informan terkait dengan adanya tidaknya dukungan internal dan eksternal perusahaan dapat disimpulkan bahwa terbukti adanya dukungan dari internal maupun eksternal perusahaan. Dukungan internal perusahaan terutama dari pimpinan perusahaan dan juga dari pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Dukungan internal juga termasuk adanya peraturan yang mengatur pelaksanaan inovasi Si Agan. Sedangkan untuk dukungan eksternal didapatkan dari Pemerintah Kota Semarang yang selalu mengadakan kompetisi antar OPD seputar inovasi-inovasi yang telah masing-masing luncurkan ke masyarakat luas untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada publik seperti yang terdapat dalam Permen PAN-RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Selain itu terdapat juga peraturan

pemerintah yang melegitimasi inovasi aplikasi Si Agan. Peraturan tersebut berasal dari Permen PAN-RB No.91 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, faktor penghambat juga menjadi faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan. Faktor-faktor penghambat dari pelaksanaan aplikasi Si Agan antara lain:

1) SDM Pelaksana

SDM pelaksana menjadi salah satu faktor penting yang dapat menghambat jalannya pelaksanaan aplikasi Si Agan. Hasil wawancara terkait dengan SDM pelaksana adalah sebagai berikut.

Menurut PLT Kabag Kepegawaian, Yudha Tirto P, S.Kom mengatakan bahwa selama ini yang melakukan pelaksanaan adalah bagian PTI dan Humas dan masih terjadi ketergantungan kepada satu pelaksana saja tanpa adanya alternative pelaksana sepewrti pihak ketiga. Namun secara personal, beliau mengakui bahwa SDM pelaksana sudah cukup memadai dan berkompetensi dibidangnya. (wawancara, 3/9/2022)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Kepala Cabang Barat

Yulianto Prabowo, S.H, M.Si. Beliau menyatakan bahwa yang melaksanakan aplikasi Si Agan ini adalah para petugas lapangan yang berhubungan langsung dengan pelanggan seperti petugas sambung baru. Selain itu ada juga PTI yang membuat serta mengelola aplikasi dan juga humas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Untuk alternative pelaksanaan beliau mengungkapkan pula belum ada alternative lain karena pelaksana dari pihak internal perusahaan sudah cukup mumpuni. Beliau mengutarakan juga kemungkinan hal tersebut dapat berubah di masa depan, karena kebutuhan pelanggan yang dinamis sejalan dengan perkembangan dunia digital juga saya rasa hal tersebut mungkin akan terjadi perubahan. (wawancara, 27/8/2022). Dari sudut pandang Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P, beliau mengungkapkan:

“Setiap SDM yang berada pada setiap satuan kerja yang berhubungan atau berkaitan langsung dengan aplikasi Si Agan. Dalam hal ini antaranya humas, PTI dan satuan kerja lainnya. Untuk saat in belum ada alternatif pelaksana inovasi pelayanan pelanggan. SDM pelaksana inovasi pelayanan pelanggan sudah mencukupi karena inovasi ini berkaitan dengan teknonogi informatika yang hany membutuhkan orang-orang yang berkompeten dalam bidang IT.” (wawancara, 2/9/2022)

Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E,

M.A.P menyatakan:

“Tentunya para pegawai yang telah dibekali dengan pengetahuan Informasi teknologi yang dapat melaksanakan inovasi aplikasi Si Agan ini. Karenakan semua berhubungan dengan teknologi ya.” (wawancara, 1/9/2022)

“Belum ada sepertinya. Belum ada alternatif pelaksana inovasi selain yang sudah ditunjuk untuk saat ini. Karena pastinya jika melibatkan pihak lain dari luar perusahaan pastinya membutuhkan anggaran yang lebih banyak lagi. sekarang ini perlu dilakukan penghematan anggaran agar dapat dialokasikan ke program yang lainnya. Saya melihat sejauh ini SDM pelaksana inovasi pelayanan pelanggan sudah mencukupi” (wawancara, 1/9/2022)

Dari kedua wawancara di atas terlihat bahwa SDM yang melaksanakan inovasi sudah ditentukan oleh perusahaan. SDM tersebut yang memiliki kemampuan dalam menjalankan Teknologi Informatika. Sedangkan perusahaan belum mempunyai alternative pelaksana lain untuk mengelola aplikasi Si Agan. Hal tersebut berkaitan dengan alokasi anggaran yang belum ada untuk menggandeng pihak luar atau pihak ketiga. Anggaran masih dialokasikan ke program yang lainnya.

Sejalan dengan kedua wawancara tersebut Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom menyatakan bahwa Satuan kerja PTI yang diberikan tanggungjawab penuh dalam mengelola

dan melaksanakan inovasi Si Agan ini. Satuan kerja yang dipimpin beliau diberikan kewenangan pula dalam melakukan *maintenance* yang diperlukan oleh aplikasi ini. Alasan utamanya karena satuan kerja PTI mengurus masalah yang berkaitan dengan teknologi informatika yang berjalan di perusahaan. Keterkaitannya dengan ada tidaknya alternative pelaksana inovasi, beliau menambahkan bahwa untuk saat ini belum ada alternatif pelaksana inovasi pelayanan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan SDM pelaksana inovasi pelayanan pelanggan sudah mencukupi, petugas yang berhubungan dengan IT tidak memerlukan petugas yang berjumlah banyak. (wawancara, 2/9/2022)

Dari keseluruhan hasil wawancara terkait dengan SDM pelaksana, didapatkan hasil bahwa pelaksana dari inovasi Si Agan dilakukan oleh pegawai-pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Pegawai ini dari satuan kerja PTI, Humas dan juga petugas yang berhubungan langsung dengan aplikasi Si Agan. Sejauh ini belum ada alternative lain sebagai pelaksana inovasi aplikasi ini dikarenakan SDM yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang dalam mengelola aplikasi sudah cukup memadai. Dari segi

anggaran juga belum ada anggaran yang dianggarkan untuk menggandeng pihak ketiga dalam rangka pengembangan dan pengelolaan aplikasi Si Agan. Pihak Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang mengakuai bahwa perlu adanya penghematan anggaran terkait dengan inovasi pelayanan pelanggan karena masih banyaknya program-program lain yang memerlukan dana anggaran yang lebih besar pula.

2) Penghargaan

Penghargaan kepada para pengembang atau pencetus inovasi sangat mempengaruhi pelaksanaan Si Agan. Hasil dari wawancara terkait dengan penghargaan tersebut adalah sebagai berikut,

Menurut PLT Kabag Kepegawaian, Yudha Tirta P, S.Kom berpendapat:

“Dari perusahaan memang belum memberikan reward khusus untuk para pegawai pelaksana/pencetus inovasi pelayanan pelanggan. Namun masih bersifat punishment. Jadi kalau tidak sesuai tupoksi maka akan dilakukan punishment berupa sanksi-sanksi.” (wawancara, 3/9/2022)

Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa belum adanya penghargaan yang diberikan kepada pelaksana

ataupun pencetus ide inovasi Si Agan. Sedangkan Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si menyatakan,

“Saya kira pastinya ada penghargaan tersendiri untuk para pencetus atau pembuat aplikasi ini mengingat pembuatan aplikasi membutuhkan tenaga ahli yang paham akan kerumitan dalam sebuah program dan menjadikannya mudah untuk digiunakan. Namun sejauh ini penghargaan tersebut belum berupa kenaikan pangkat ataupun semacam piagam sertifikat.”
(wawancara, 27/8/2022)

Dari paparan di atas ditemukan bahwa belum ada penghargaan secara resmi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelaksana maupun pencetus ide inovasi Si Agan. Hal tersebut juga didukung dengan pendapat Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P, yang menyatakan bahwa menurut beliau untuk saat ini belum ada penghargaan khusus diberikan kepada pelaksana/pencetus inovasi pelayanan pelanggan oleh pimpinan perusahaan. (wawancara, 2/9/2022). Senada dengan Bapak Joko, Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom menyatakan juga bahwa belum terdapat penghargaan dari pimpinan terhadap pelaksana/pencetus inovasi pelayanan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan, penemuan aplikasi Si Agan ini merupakan salah satu bagian tugas dari satuan kerja PTI. (wawancara, 2/9/2022)

Dari beberapa paparan data di atas terlihat bahwa

sebagian besar informan sepakat bahwa belum terdapat penghargaan yang diberikan kepada para pelaksana maupun pencetus ide inovasi aplikasi Si Agan. Hal ini disebabkan masih adanya anggapan bahwa penemuan ide merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan merupakan tupoksi dari satuan kerja yang diberi tanggung jawab dalam pengembangan aplikasi Si Agan yaitu bagian PTI.

3) Alokasi Anggaran

Anggaran merupakan bagian terpenting dari pelaksanaan sebuah program dengan adanya anggaran yang memadai pengembangan, pelaksanaan dan pemeliharaan sebuah inovasi yang berupa aplikasi. Hasil wawancara terkait dengan anggaran yang digunakan untuk aplikasi Si Agan tertera di bawah ini.

Kepala Cabang Barat Yulianto Prabowo, S.H, M.Si, menyatakan,

“Anggaran yang disediakan oleh pihak perusahaan sudah tentu tercukupi dengan baik. Setiap program baru tentunya membutuhkan pendanaan tak terkecuali aplikasi Si Agan ini yang tergolong masih baru.”
(wawancara, 27/8/2022)

Kasubag Humas, Joko Purwanto S.T, M.A.P, mengemukakan “Anggaran yang disediakan sudah cukup besar untuk memenuhi kebutuhan pengembangan aplikasi sampai

dengan pengelolaannya.” (wawancara, 2/9/2022). Dari hasil wawancara di atas ditemukan bahwa terdapat anggaran yang cukup memadai untuk pengembangan dan pelaksanaan aplikasi Si Agan. Secara terpisah, Kepala Bagian Keuangan, Yudha Wastuhana SU, S.E, M.A.P mengemukakan bahwa anggaran yang disediakan sebenarnya cukup besar karena program ini berkaitan dengan pembuatan sebuah aplikasi yang harus melibatkan banyak tenaga ahli dan juga peneliti. Sehingga pihak perusahaanpun harus menyediakan sejumlah anggaran yang dapat menutupi semua biaya operasional yang dibutuhkan dalam pengembangan program tersebut. Total anggaran sementara adalah sekitar 20 juta. (wawancara, 1/9/2022). Kasubbid PTI, Rini Rahmawati, S.Kom, menyatakan pendapatnya mengenai anggaran:

“Anggaran yang disediakan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan saya kira sudah mencukupi untuk berjalannya aplikasi secara lancar. Tapi ya tentunya kami berharap anggaran ini bisa lebih besar lagi agar bisa mengembangkan program dengan lebih lagi. Yg harus disupport adalah os-nya yg tiap tahun ada *upgrade* dari developer.. OS Android yg terus menerus ada *upgrade* dari pengembang yg harus diikuti PTI... Sebetulnya kita jangan sampe menunggu system error dulu baru di *upgrade* karena keterbatasan pengadaan perangkat hp yg support androidnya untuk trial system jadi diperkirakan sekitar 3-4 jutaan untuk support os androidnya..” (wawancara, 2/9/2022)

Berdasarkan data hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat sejumlah anggaran yang telah disediakan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dalam rangka pengembangan, pelaksanaan dan juga perawatan dari inovasi aplikasi Si Agan. Anggaran tersebut cukup untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan operasional yang diperlukan oleh satuan kerja terkait dalam proses pembuatan maupun pengembangan aplikasi Si Agan. Namun ditemukan pula bahwa terdapat keterbatasan anggaran dalam melakukan pengembangan aplikasi Si Agan ini. Keterbatasan anggaran ini berkaitan dengan pengadaan infrastruktur yang belum tersedia yaitu pengadaan *handphone*. Anggaran yang besar ini terbagi-bagi untuk keperluan dan kelancaran aplikasi Si Agan, sehingga aplikasi Si Agan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan.

D. Dimensi Pelaksanaan Inovasi Aplikasi Pelayanan

Penemuan dari hasil penelitian inovasi aplikasi Si Agan yang telah dipaparkan di atas menjadi acuan dalam melakukan analisis terkait dengan pelaksanaan Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) di Perusahaan

Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang yang dapat dilihat melalui beberapa bagian penting di bawah ini:

1. Dimensi pelaksanaan inovasi aplikasi pelayanan pelanggan (Si Agan) di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Konsep dasar pelayanan pemerintah kepada masyarakat tidak terlepas dari hak dan kewajiban masing-masing pihak. Salah satu kewajiban dasar masyarakat terhadap pemerintah adalah membayar pajak. Dengan demikian maka masyarakat berhak atas pelayanan dari pemerintah sebagai imbal baliknya. Karenanya, pemerintah mempunyai kewajiban dan tanggungjawab yang tidak bisa di elakan untuk memberikan pelayanan terbaik ke masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Ratminto (Ratminto & Winarsih, 2018), “pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Pelayanan publik secara teoritis pada dasarnya mempunyai tujuan utama yaitu memuaskan

masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik pada masyarakat. Selaras dengan pendapat tersebut, pada hasil penelitian ini, Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah Kota Semarang telah berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang mengembangkan sebuah inovasi demi kebutuhan pelayanan kepada pelanggannya. Bentuk inovasi yang telah dikembangkan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang adalah berupa sebuah aplikasi yang disebut Si Agan yang dapat membantu pelanggan untuk lebih dimudahkan dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan Aplikasi Si Agan.

Pelayanan publik yang berkaitan erat dengan manajemen administrasi publik menuntut organisasi pemerintah melakukan manajemen yang baik dalam rangka pemenuhan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Ratminto (Ratminto & Winarsih, 2018) manajemen pelayanan dapat diartikan “sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan”. Dari hasil penelitian yang mendapatkan hasil

adanya upaya-upaya Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen dalam kebijakan publik.

Kaitannya dengan hal tersebut Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang melakukan inovasi yang berupa aplikasi pelayanan pelanggan atau Si Agan untuk mencapai tujuan pelayanan secara efektif dan efisien. Seperti yang dikatakan oleh Rogers, dia lebih menitik beratkan pada aspek kemanfaatan dari sebuah inovasi. Dalam penerapannya, inovasi memiliki atribut yang melekat di dalamnya. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno, 2008) terdiri dari *relative advantage* atau keuntungan relative, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *trialability* atau kemungkinan dicoba dan *observability* atau kemudahan diamati. berdasarkan dari pendapat di atas hasil penelitian terkait dengan pelaksanaan inovasi Si Agan sudah memenuhi kelima aspek tersebut.

Pada faktor *relative advantage* atau keuntungan relatif, Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain (Suwarno, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah adanya keuntungan-keuntungan yang ditunjukkan dengan

adanya aplikasi Si Agan. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik yang berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang”(Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019) yang juga menunjukkan adanya keuntungan relatif yang didapatkan oleh penyelenggara layanan. Keuntungan tersebut adalah memudahkan bagi pemerintah daerah dalam pendataan penduduk. Pada penelitian ini, beberapa keuntungan yang didapatkan terdapat pada kedua belah pihak yaitu pihak penyelenggara layanan atau Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang maupun pihak penerima layanan atau yang disebut sebagai pelanggan. Dengan adanya aplikasi ini pelanggan dimudahkan dengan adanya fitur-fitur di dalam aplikasi yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. pelanggan dapat melakukan transaksi pembayaran secara online melalui e-banking. Seperti yang diketahui, e-banking yang sudah akrab dengan kehidupan para pelanggan yang mayoritas berusia 25-45 tahun sangat memberikan efektifitas dalam proses pembayaran tagihan. Para pelanggan yang berusia produktif dan berpendidikan mayoritas S1 secara umumnya menginginkan kepraktisan dan juga keefisienan dalam melakukan semua aktivitas

mereka. Fitur pembayaran tagihan secara online ini secara langsung memberikan solusi kepada pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang yang menginginkan keefisienan dan juga mendapatkan keuntungan ekonomi. Secara langsung fitur-fitur lain juga memberikan keuntungan ekonomi kepada pelanggan. Pelanggan hanya perlu meng-klik fitur informasi dan Dapat dikatakan demikian karena dengan hanya menggunakan ponsel pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk melakukan kegiatan secara konvensional di pusat-pusat layanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Keuntungan yang didapatkan dari pihak penyelenggara layanan dengan adanya Si Agan ini juga dapat dilihat dari segi efisiensi. Perusahaan dapat menghemat biaya pengeluaran berupa kertas-kertas yang diperlukan dalam membuat struk pembayaran dan juga biaya pencetakan brosur, banner dan juga baliho-baliho. Selain hal tersebut, efektifitas dari prosedur yang dilakukan juga lebih terlihat dengan adanya aplikasi Si Agan. Petugas-petugas lapangan yang berhubungan dengan layanan yang terdapat dalam fitur-fitur Si Agan mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam melakukan prosedur dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang masih konvensional. Secara garis besar besarnya keuntungan didapatkan dari kedua belah pihak dengan

penggunaan aplikasi Si Agan baik dari segi ekonomi, efektifitas, tetapi juga fleksibilitas waktu.

Pada dimensi keuntungan ini, tidak hanya keuntungan dari aspek-aspek yang telah disebutkan sebelumnya namun juga adanya peningkatan status sosial pada pelanggan yang menggunakan aplikasi Si Agan begitu juga dengan penyelenggara layanan yaitu Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Hal ini disebabkan adanya anggapan masyarakat bahwa masyarakat modern harus bisa bergandengan tangan dengan teknologi digital. Tuntutan akan kesadaran teknologi membuat masyarakat harus mengikuti tren yang sedang berlaku saat ini. Kecenderungan tren saat ini tentunya tak lepas dari penggunaan aplikasi dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Aplikasi Si Agan ini menjawab tuntutan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang akan teknologi dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Dari hasil penelitian pula terlihat banyaknya kepuasan pelanggan karena adanya pelayanan Si Agan. Para pelanggan yang merasa keuntungan bertambah maka kepuasan mereka pun akan meningkat. Hal ini disebabkan pelanggan merasa semua kebutuhannya terakomodir dengan baik melalui aplikasi ini. Keterakomodiran kebutuhan ini berdampak positif

terhadap nilai kepuasan pelanggan pula.

Pada aspek *compatibility* atau kesesuaian, menurut Roger (Suwarno, 2008) inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Pada penelitian ini menghasilkan fakta yang memperlihatkan bahwa terdapat kesesuaian inovasi aplikasi Si Agan yang dibuat oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dengan standar pelayanan yang sudah melekat pada instansi tersebut, sudah sesuai dengan harapan dan sudah sesuai dengan pengalaman yang lalu. Hasil ini serupa dengan hasil penelitian Nikken Retnoayu Setyawan, Rita Kalalinggi , Rosa Anggraeiny yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E- Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda”(Setyawan et al., 2019) yang menyatakan bahwa e-Samsat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Begitu halnya aplikasi Si Agan yang telah memenuhi standar pelayanan yang berlaku di perusahaan. Alur kerja yang terdapat dalam aplikasi tidak berbeda jauh dengan alur kerja

sistem sebelumnya. Hanya saja, prosedur tersebut dibuat lebih singkat dan praktis baik untuk pelanggan maupun untuk petugas. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi ini juga sudah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan para pelanggan dan memenuhi harapan-harapan pelanggan maupun petugas dalam hal pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan demikian, faktor compatibility atau kesesuaian pada aplikasi Si Agan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku di Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Selain itu aplikasi tersebut juga sudah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik hanya perlu pengembangan pada bagian-bagian tertentu sesuai dengan perkembangan kebutuhan para pelanggan di masa depan. Aplikasi tersebut juga masih sesuai dengan prosedur sebelumnya tanpa merombak total alur kerja yang telah ada sebelum adanya inovasi aplikasi Si Agan.

Pada dimensi *Complexity* atau Kerumitan, menurut Roger(Suwarno, 2008) dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Pada penelitian ini, hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi Si

Agan memiliki tingkat kerumitan yang rendah. Aplikasi Si Agan menunjukkan kemudahan-kemudahan lewat fitur-fiturnya yang terlihat sederhana dan tidak rumit dalam menjalankannya. Pelanggan hanya perlu mengikuti petunjuk yang sudah tertera dengan jelas lewat ponsel mereka dan melakukan sesuai dengan yang diperintahkan.

Pada dimensi *triability* atau kemungkinan dicoba Roger (Suwarno, 2008) mengatakan bahwa Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk mengujii kualitas dari sebuah inovasi. Pada aplikasi Si Agan ini beberapa pelanggan terpilih diberikan kesempatan untuk melakukan ujicoba terhadap aplikasi Si Agan. Pada fase ujicoba pelanggan diberikan kesempatan untuk mencoba secara langsung aplikasi sebelum aplikasi tersebut resmi diluncurkan. Pelanggan juga harus memberikan feedback terkait dengan aplikasi. Kesan dan pesan mereka menjadi bahan pertimbangan bagi tim pengembang untuk melakukan perbaikan maupun pengembangan menuju arah yang lebih baik. Petugas-petugas yang nantinya bersinggungan langsung dengan penggunaan aplikasi Si Agan juga diberikan kesempatan yang sama untuk menguji tingkat

kualitas dan performa dari aplikasi tersebut. Segala kekurangan dan kelebihan tercatat oleh satuan kerja yang mengembangkan inovasi aplikasi Si Agan. Tahapan ini merupakan tahapan penting pula untuk para pengembang karena dengan adanya catatan-catatan dari pengguna langsung, maka kinerja dari aplikasi Si Agan menjadi lebih baik. Kekurangan-kekurangan dapat segera diperbaiki sebelum peluncuran resmi oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Hal ini dimungkinkan untuk meminimalisir Kendal-kendala yang akan muncul saat aplikasi tersebut diluncurkan secara resmi dan digunakan oleh ribuan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Dilihat dari aspek *observability* atau kemudahan diamati Aplikasi Si Agan telah memiliki prosedur yang mudah untuk diamati seperti yang dikatakan Roger (Suwarno, 2008) yang mengatakan sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Senada dengan hasil penelitian Sifa Mufalina Suryana, Leo Agustino, Arenawati yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Di Pandeglang)” (Suryana et al., 2021) yang menunjukkan adanya upaya agar inovasi tersebut terlihat atau mudah

diamati dengan melakukan sosialisasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Si Agan dapat diamati dengan mudah dengan prosedur-prosedur yang mudah pula untuk dilaksanakan. Dengan adanya Aplikasi Si Agan pelayanan menjadi lebih baik dan lebih cepat. Kemudahan untuk diamati ini menjadikan aplikasi Si Agan sebuah inovasi yang terlihat nyata dan membuat para pelanggan semakin tertarik untuk mengadopsi aplikasi tersebut. Para pelanggan yang ingin menggunakan aplikasi Si Agan dapat dengan mudah menemukan aplikasi tersebut di *Google Play Store* dimana platform tersebut merupakan salah satu layanan pengunduhan aplikasi terbesar di dunia. Hampir setiap ponsel yang dimiliki pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang terdapat aplikasi tersebut. Isi dari aplikasi Si Agan juga mudah diamati melalui fitur-fiturnya. Hal ini terlihat dari design interface yang sederhana dan jelas. Setiap fitur sudah dikategorikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga. Secara keseluruhan pelanggan dapat merekomendasikan aplikasi Si Agan ini kepada calon pengguna lainnya.

Secara garis besar semua faktor-faktor dalam mengukur pelaksanaan inovasi Aplikasi Si Agan telah menghasilkan nilai yang bagus. Semua faktor sudah memenuhi klasifikasi keterlaksanaan sebuah inovasi, mulai dari keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan,

ujicoba dan juga kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan kecenderungan positif terhadap inovasi aplikasi Si Agan. Pelaksanaan aplikasi dapat dinyatakan sudah baik dari kelima aspek tersebut. Meskipun pelaksanaan aplikasi dikatakan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standart, pelaksanaan aplikasi masih harus meningkatkan kualitasnya terutama pada fitur-fitur yang masih dibutuhkan oleh pelanggan yaitu adanya notifikasi bila terjadi gangguan aliran tak terduga sehingga para pelanggan yang menggunakan aplikasi Si Agan dapat mendapatkan informasi dengan mudah. Pengembangan-pengembangan lainnya juga harus selaras dengan perkembangan kebutuhan pelanggan pula.

2. Dimensi faktor pendukung dan penghambat inovasi aplikasi pelayanan pelanggan (Si Agan) di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Mike Davis (Said, 2009) menekankan bahwa untuk memulai birokrasi yang inovatif, disyaratkan perubahan yang konstan dan fleksibel. Ketika berinovasi, pimpinan harus bisa menjadikan ide inovasi secara sistematis, menjelaskan secara runtut tujuan dan langkah serta bagaimana proses adopsi ide tersebut akan dilaksanakan. Disebutkan bahwa pimpinan harus bisa melihat

kesempatan, harus bisa menangkap dan menjelaskan kepada anggota untuk melakukan sesuatu baru, yang bermanfaat bagi kemajuan organisasi. Sedangkan pandangan Steelman (Rahayu, 2020) mengungkapkan sejumlah faktor yang mendukung terlaksananya inovasi yang terdiri dari; (a).individu yang termotivasi dan bekerja dalam lingkungan sosial di tempat bekerjanya atau budaya organisasi yang secara dominan mendukung inovasi; (b).struktur yang memfasilitasi peraturan dan komunikasi yang jelas, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap penerapan inovasi, lingkungan politik yang terbuka terhadap inovasi , dan kesadaran akan hambatan dan tindakan untuk mengatasi, mengurangi atau menetralkan oposisi; (c) penggunaan inovasi untuk meningkatkan legitimasi. Pada hasil penelitian terdapat sikap pemimpin yang memberikan dukungan sepenuhnya terhadap pengembangan aplikasi Si Agan. Terdapat komitmen dalam melaksanakan aplikasi Si Agan baik dari pihak pimpinan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang maupun dari para pegawai. Dukungan-dukkungan ditunjukkan melalui dukungan material maupun dukungan moral. Dukungan material tersebut berupa anggaran yang selalu diusahakan ketersediaan untuk pengembangan inovasi aplikasi Si Agan. Para pegawai pada satuan kerja yang terkait juga memberikan komitmen mereka dalam

melaksanakan aplikasi Si Agan. Sehingga terjadi sinergitas yang tinggi antar pimpinan dengan pegawai untuk terlaksananya inovasi aplikasi dengan baik.

Selain adanya dukungan dari para pimpinan dan pegawai, aplikasi ini membutuhkan dukungan sarana prasarana yang memadai untuk kelancaran terlaksananya aplikasi Si Agan. Hasil penelitian yang menunjukkan adanya sarana dan prasarana membuktikan bahwa adanya dukungan sarana dan prasarana yang baik dari perusahaan. Peralatan berupa komputer dan juga program-program yang digunakan untuk mengembangkan inovasi selalu terupdate secara berkala. Ruang kerja yang difasilitasi oleh AC yang membuat kenyamanan dan membuat kerja komputer lebih maksimal juga telah tersedia dengan baik dengan SDM-SDM yang ahli dalam bidang teknologi informatika. Dukungan internal dari perusahaan juga sepenuhnya telah terlihat dengan adanya peraturan yang dikeluarkan oleh perusahaan. Sedangkan untuk dukungan eksternal telah adanya Permen PAN-RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah dan Permen PAN-RB No.91 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Dengan kesua peraturan tersebut maka dapat melegitimasi

setiap inovasi yang diciptakan instansi pemerintahan tak terkecuali inovasi Si Agan yang dikeluarkan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Mulgan dan Albury (Suwarno 2008:10), Rahayu (2019:211) dan Rahman (2020:29) lebih spesifik menjelaskan faktor faktor yang menghambat inovasi. Menurutnya, ada delapan faktor yang menjadi penghambat proses inovasi yakni; (a), rendahnya upaya dalam menanggulangi program yang gagal; (b), ukuran kinerja tinggi dijadikan sebagai sumber utama inovasi yang akhirnya ketergantungan secara berlebihan; (c), ketidaksesuaian antara teknologi dengan budaya masyarakat atau suatu organisasi; (d), tidak adanya upaya untuk memberikan penghargaan bagi pencipta inovasi atau pengadopsi inovasi; (e), takut mengambil resiko; (f), hanya menyediakan anggaran dan perencanaan dalam jangka pendek; (g), administrasi yang berbelit dan hukum yang menekan; (i), pemahaman akan peluang dan tantangan dari suatu inovasi yang rendah. Hasil penelitian menunjukkan sedikit hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi Si Agan. Hambatan hanya terdapat pada belum adanya alternative pelaksana sebagai pelaksana cadangan apabila terjadi sesuatu pada SDM pelaksana sekarang ini. Hal ini memungkinkan adanya kemacetan dalam pelaksanaan inovasi. Jika

tidak terdapat SDM lain yang menggantikan pihak pertama maka kendala-kendala yang dihadapi aplikasi tidak dapat tertangani dengan baik. Dengan kata lain akan adanya ketergantungan pada satu pihak pelaksana. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan anggaran dalam pelaksanaan Si Agan, meskipun untuk sekarang ini sudah cukup memadai. Selain belum adanya alternatif pelaksana dan dana anggaran yang dikatakan dalam kategori cukup, terdapat pula hambatan pada penghargaan. Ditemukan bahwa belum adanya penghargaan terhadap para pengembang maupun para pencetus ide dari inovasi aplikasi Si Agan mengakibatkan turunnya motivasi dari para pengembang inovasi aplikasi Si Agan. Dengan menurunnya motivasi para pelaksana layanan maka dapat berakibat pula terhadap kinerja aplikasi Si Agan. Hal tersebut dikarenakan, perusahaan masih beranggapan bahwa penemuan inovasi tersebut merupakan salah satu tupoksi dari satuan kerja tertentu.

Dari beberapa hambatan-hambatan tersebut, pihak penyelenggara layanan yaitu Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang berusaha meminimalisir akibat-akibat yang disebabkan oleh hambatan-hambatan yang muncul selama pelaksanaan inovasi. Sinergitas dari seluruh aspek dan elemen di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang membuat pelaksanaan inovasi aplikasi Si

Agan menjadi lebih baik.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi aplikasi pelayanan pelanggan (Si Agan) di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang telah berjalan dengan baik. Terdapat *relative advantage* atau keuntungan relative pada pihak penyelenggara layanan maupun pada pihak penerima layanan. Pada Aplikasi Si Agan telah terdapat *compatibility* atau ketersesuaian antara prosedur yang lama dengan prosedur yang ada di aplikasi. Selain itu aplikasi Si Agan juga sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk *complexity* atau kerumitan dari aplikasi Si Agan, tidak ditemukan kerumitan dalam menjalankan aplikasi. Semua fitur-fitur didalam Si Agan sangat mudah digunakan untuk digunakan. Aplikasi Si Agan juga *triability* atau kemungkinan diujicoba kepada pelanggan. Aplikasi ini telah diujicobakan kepada beberapa pelanggan guna mengetahui kekurangan-kekurangan dan memperbaiki segala kekurangan tersebut. Faktor terakhir yang

menjadi tolok ukur pelaksanaan inovasi adalah *observability* atau kemudahan diamati. Aplikasi Si Agan merupakan aplikasi yang mudah diamati dan diunduh di aplikasi pengunduhan Google Play Store.

2. Faktor pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang adalah terdapatnya komitmen dalam melaksanakan aplikasi Si Agan baik dari pihak pimpinan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang maupun dari para pegawai. adanya dukungan sarana dan prasarana yang baik dari perusahaan. Dukungan internal perusahaan yang berupa peraturan perusahaan dan dukungan eksternal dari pemerintah yang berupa Permen PAN-RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah dan Permen PAN-RB No.91 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik dijadikan landasan untuk melegitimasi inovasi Aplikasi Si Agan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah belum adanya alternatif pelaksana karena keterbatasan anggaran yang dapat menyebabkan ketergantungan pada satu pihak pelaksana. Belum adanya penghargaan tersendiri dari Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang kepada para

pengembang ataupun para pencetus ide inovasi aplikasi Si Agan juga menjadi hambatan bagi pelaksanaan aplikasi Si Agan.

F. Rekomendasi

Untuk memaksimalkan pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang perlu dilakukan beberapa hal dibawah ini:

1. Perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang *feedback* atau umpan balik pelanggan terhadap aplikasi Si Agan secara menyeluruh sehingga Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang dapat menambahkan fitur-fitur tambahan yang diperlukan pelanggan kedepannya.
2. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang agar dapat memaksimalkan pelayanan melalui inovasi aplikasi Si Agan.
3. Meminimalisir akibat-akibat yang ditimbulkan oleh hambatan-hambatan yang dihadapi selama proses pelaksanaan aplikasi Si Agan serta berupaya mengeliminasi hambatan-hambatan tersebut demi pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansel, Christopher, Jacob Torfing, 2016. *Public Innovation through Collaboration and Design*. Routledge.
- Agung, A.M. Lilik, 2022. *Innovation! Praktik Terbaik Inovasi Di Era Disrupsi*. Jakarta: Eleks Media Komputindo.
- Basuki, Johanes, 2019. *Administrasi Publik Telaah teoritis dan Empiris*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Carter, Bloch, 2021. *Measuring innovation in the public sector in the Nordic countries (MEPIN)*, The Danish Centre for Studies in Research and Research Policy (CFA).
- Cahyaningrum, Anisa dan Rino Ardian Nugroho, 2019. *Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 7 (2) (2019): 103-115.
- Dwiyanto, Agus, 2021. *Teori Administrasi Publik Dan Penerapannya Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Emzir, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Depok Raja Grafindo Persada.
- Ghafur, A. Hanief Saha, 2021. *Organisasi dan Birokrasi, Transformasi untuk Profesionalisme Pelayanan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Haryatmoko, 2011. *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Haryono, Budi. 2018. *How To Be Professional Customer Service*. Yogyakarta: ANDI
- Indrasari, Meithiana, 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Rahayu, Amy Y.S. dan Juwono, Vishnu 2019. *Birokrasi & Governance, Teori, Konsep dan aplikasinya*. Depok: Raja Grafindo Persada

- Katharina, Riris, 2020. *Reformasi Birokrasi Indonesia dan Revolusi Industri 4.0*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Keban, Yermias.T, 2019. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta; Gava Media.
- Kertati, Indra, 2017, *Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Layanan Dasar Akte Kelahiran*, Mimbar Administrasi Vol. 1 No. 1, Oktober 2017
- Luthfiana, Nurul dan Endang Larasati, (2019), *Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Manajemen Review, Vo. 8 No. 2:7.
- Maksudi, Beddy Iriawan, 2018, *Dasar Dasar Administrasi Publik Dari Klasik Ke Kontemporer*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Nurharyoko, Gogor Oko, Ayodha Pramudhita dan RH Bambang B. Nugroho, 2020. *Inovasi Birokrasi Membuat Kerja Birokrat Lebih Bermakna*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Pasolong, Herhani, 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prastika, Fetric Dwi Nata, 2021. *Analisis Pelayanan E-Government Dalam Aplikasi Gita Ceria Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 4.
- Raharjo, Muhamad Muiz dan Ick R.B., (2021), *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rahayu, Amy Y.S., 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Rahman, Fathur dan Janwan S.R Tarigan, (2020), *Inovasi Pemerintahan Daerah Menuju tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal*. Malang.: Intrans Publishing.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2018, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reski, Kiki, 2020. *Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur*. Jurnal I La Galigo Public Administration Journal Volume 3, No. 2.
- Said, M. (2009). *Menggagas Innovative Bureaucracy Dalam Pemerintahan*

Indonesia. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

Suwarno, Yogi, 2008, *Inovasi Di Sektor Publik*.

Sulandari, Susi dan Kurniasari, Herwinda. *Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang*. Journal of Public Policy And Management Review, Vol. 6 Nomer 2, Tahun 2017.

Sugiyono, 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Santoso, Djonet, 2019, *Administrasi Publik Sustainable Development Goals (SDGs)/ Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Semil, Nurmah, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Depok: Prenada Media Group.

Serrat, Olivier, 2017, *Knowledge Solutions*. Springer; 1st ed.

Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Journal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.

Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.

Thoha, Miftah, 2004, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Trisliatanto, Dimas Agung (2019), *Metodologi Penelitian Panduan Lengkap Penelitian Dengan Mudah*. Yogyakarta: ANDI

Wijaya, Andy Fefta, 2014, *Manajemen Publik Teori dan Praktek*

Perundang-undangan:

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN-RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah

Permen PAN-RB No.91 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman tata laksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019.

Perda Kota Semarang No.8 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang pasal 2 (2)

Perda Kota Semarang No. 2 tahun 2019 Tentang Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

Website ;

<https://pdamkotasmg.co.id> diakses 1 Oktober 2022

<https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415> di akses 1 Oktober 2022

BIODATA PENULIS

Penulis 1



Farkhan Hilmie, Sos.I, M.A.P merupakan putra ke empat dari delapan bersaudara lahir di Ciamis, 13 Juni 1976. Jenjang pendidikan Madrasah Ibtida'iyah (MI) sampai Madrasah Tsanawiyah (MTS) di selesaikan di kampung halaman. Kemudian Hijrah ke Jogjakarta untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan Madrasah Aliyah dan SI di IAIN Sunan Kalijaga Jogjakarta mengambil jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam lulus tahun 2002. Lulus pada Program Pasca Sarjana Universitas 17 Agustus Semarang Program Studi Administrasi Publik tahun 2023. Saat ini sedang mengikuti Program Doktor Ilmu Administrasi Publik pada program Pascasarjana UNDIP.

Sejak kuliah aktif di organisasi kemahasiswaan ekstra kampus (HMI). Kegemaran berorganisasi terus di jalani hingga menjadi pengurus DPD KNPI Jawa Tengah 2007-2013. Selain itu, aktif juga di organisasi sosial antara lain Pengurus Baznas Kota Semarang 2010-2015, Pengurus Forum Kewaspadaan Dini Provinsi Jawa Tengah (2010-2015), pengurus Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Semarang 2022-2027 dan Pengurus Korps Alumni KNPI Jawa Tengah 2021-2025.

Menjadi aktifis organisasi tidak menghalangi minatnya untuk mengembangkan hobi menulis. Karya tulis yang terpublikasi antara lain: Ciri Intelektual Muslim, Bernas, 10 September 1999, Retorika Vs Realitas Reformasi, Republika, 12 Maret 2001, Instrumentalisasi Agama Dalam Politik, Radar Jogja, 5 Agustus 2000, Nestapa Manusia Modern, Pelita, 10 Maret 2001, Siaran Religi Pasca Ramadhan, Wawsan, 21 Agustus 2013, Mewaspadaai Kecenderungan Politisasi Birokrasi, Suara Merdeka, 16 Maret 2004, Paradigma Baru Pelayanan Publik, Suara Merdeka (Seputar Semarang-Edisi 42 tahun I, 1-7 Juni 2004). Good Governance Melalui Media, Wawasan, 4 September 2013. Editor buku Spiritualitas Sosial Untuk Masyarakat Beradab (2002). Pemimpin Redaksi Majalah "Dinamika" KNPI Jawa Tengah 2005-2007.

Pengalaman kerja di mulai sebagai Asisten Ahli Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Provinsi Jawa Tengah 2004-2007, Tenaga Ahli Anggota DPRD Provinsi Jawa Tengah 2010, Komisioner Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Provinsi Jawa Tengah 2010-2013, Tenaga Ahli Fraksi PDIP DPRD Kota Semarang 2014-2019, Dewan Pengawas Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang 2016-2019 dan Direktur Umum Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang 2019- 2024.

Penulis 2



Dr. Indra Kertati, M.Si lahir di Purwodadi Grobogan tanggal 1 Agustus 1964. Menyelesaikan Kuliah S1 di FISIP UNTAG Semarang, S-2 dan S-3 diselesaikan di FISIPOL UGM Yogyakarta. Menekuni Gender, Disabilitas, Perempuan dan Anak sejak tahun 1984. Pernah menduduki Kepala Pusat Studi Gender dan Anak di Universitas 17 Agustus 1945 Semarang tahun 1994-2003 dan Tahun 2014-2019. Sebagai aktivis Gender Dia pernah melahirkan Forum Kesetaraan dan Keadilan Gender Jawa Tengah (FKKG) dan memimpin FKKG Tahun 2012-2020. Aktivis gender ini juga

menjadi aktivis Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yaitu Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Sumberdaya Pembangunan (LPPSP) dan menjadi direktur hingga kini.

Indra Kertati, yang dikenal sebagai aktivis gender dan anak melahirkan buku dalam bidang ilmu yang digeluti yaitu Ilmu Administrasi Negara dengan judul ***Good Governance dalam Penanggulangan Kemiskinan (Belajar dari PNPM Mandiri Kabupaten Pangkep dan Wonosobo)***. Ini merupakan buku ke 25 yang pernah ditulisnya. Buku yang diterbitkan bukan hanya buku-buku ilmiah ataupun buku hasil penelitian, namun juga termasuk buku fiksi, bahkan penulis naskah komik anak-anak. Kumpulan Ada Cinta Dimana-mana yang terbit hingga cetakan kedua adalah kumpulan cerpen yang dihasilkan dari penelitian yang pernah dilakukan di berbagai daerah.

Terdapat lagi buku-buku fiksi seperti : “Meretas Jalan Menggapai Mimpi”, Kumpulan Puisi “Berdiam Diri”, juga penulis naskah komik “Menembus Batas: Petalangan Laskar Hijau”, dan Penulis naskah komik “Tangguh Menghadapi Stunami”. Beberapa buku lain yang diterbitkan baik sebagai penulis utama maupun anggota tim penulis yaitu : Pengantar Management Publik, 2021 (*Book Chapter*), Model Penguatan Ekonomi Pada Perempuan Kepala Keluarga Miskin Terdampak Covid-19 di Kota Surakarta, 2021 (penulis utama), Jawa Tengah Membangun 2021, Jawa Tengah Membangun 2020, Jawa Tengah Membangun 2019 (anggota tim penulis). Selain itu juga telah terbit buku “Analisis Indeks Pembangunan Gender (IPG) dan Indeks Pemberdayaan Gender (IDG) Jawa Tengah 2015-2019”. Salah satu Editor buku “Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik dan Desentralisasi”, 2016, “Orang Miskin Bertutur Tentang Kemiskinan”, 2011, “Bangkit dan Terus Berkarya”, 2007; “Pengelolaan Kawasan Sabuk Hijau Berbasis Masyarakat Pantai”, 2007 dan “Pengembangan Usaha Alternatif Bagi Masyarakat Pantai”, 2007.

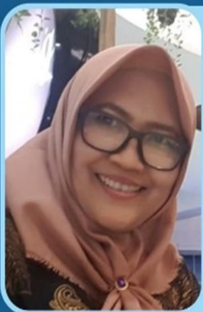
INOVASI PELAYANAN PUBLIK BEST PRACTICES

Farkhan Hilmie, S.Sos.I., M.A.P
Dr. Indra Kertati, M.Si

BIODATA PENULIS



Farkhan Hilmie, Sos.I, M.A.P merupakan putra ke empat dari delapan bersaudara lahir di Ciamis, 13 Juni 1976. Jenjang pendidikan Madrasah Ibtida'iyah (MI) sampai Madrasah Tsanawiyah (MTS) di selesaikan di kampung halaman. Kemudian Hijrah ke Jogjakarta untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan Madrasah Aliyah dan SI di IAIN Sunan Kalijaga Jogjakarta mengambil jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam lulus tahun 2002. Lulus pada Program Pasca Sarjana Universitas 17 Agustus Semarang Program Studi Administrasi Publik tahun 2023. Saat ini sedang mengikuti Program Doktor Ilmu Administrasi Publik pada program Pascasarjana UNDIP.



Dr. Indra Kertati, M.Si lahir di Purwodadi Grobogan tanggal 1 Agustus 1964. Menyelesaikan Kuliah S1 di FISIP UNTAG Semarang, S-2 dan S-3 diselesaikan di FISIPOL UGM Yogyakarta. Menekuni Gender, Disabilitas, Perempuan dan Anak sejak tahun 1984. Pernah menduduki Kepala Pusat Studi Gender dan Anak di Universitas 17 Agustus Semarang tahun 1994-2003 dan Tahun 2014-2019. sebagai Aktivistik Gender dia pernah melahirkan Forum Kesetaraan dan Keadilan Gender Jawa Tengah (FKKG) dan memimpin FKKG Tahun 2012-2020. Aktivistik Gender ini juga menjadi aktivis Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yaitu Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Sumberdaya Pembangunan (LPPSP) dan menjadi direktur hingga kini.



ISBN 978-623-88483-6-2 (PDF)

