

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air menjadi salah satu unsur yang krusial dalam keberlangsungan hidup manusia sebagai makhluk hidup. Manusia tentu memerlukan air untuk menjalani setiap aktivitasnya seperti kegiatan mandi, mencuci, hingga keperluan untuk dikonsumsi. Tidak semua jenis air dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Diperlukan jenis air tertentu yang aman untuk digunakan. Air yang layak untuk dipakai sehari-harinya yakni air bersih yang aman, tidak berwarna, dan tidak berbau sehingga mampu digunakan dalam kegiatan rumah tangga (Suripin, dalam Syabil, dkk, 2022). Pemenuhan kebutuhan air bersih hingga saat ini masih menjadi permasalahan yang genting di seluruh dunia. Hal ini membuatnya masuk ke dalam 17 tujuan utama dari perwujudan agenda global *Sustainable Development Goals (SDGs)* menurut United Nations (2024) yang meliputi:

1. Pengentasan kemiskinan
2. Pengentasan kelaparan
3. Kehidupan sehat dan sejahtera
4. Pendidikan yang berkualitas
5. Kesetaraan gender
- 6. Air bersih dan sanitasi**
7. Energi bersih dan terjangkau
8. Pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi
9. Industri, inovasi, dan infrastruktur

10. Mengurangi kesenjangan
11. Kota dan pemukiman berkelanjutan
12. Konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab
13. Penanganan perubahan iklim
14. Ekosistem laut
15. Ekosistem darat
16. Perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang kuat
17. Kerjasama untuk mencapai tujuan

Ke-tujuh belas tujuan SDGs yang telah disetujui oleh negara-negara anggota PBB berfungsi untuk menyeimbangkan tiga pilar pembangunan berkelanjutan meliputi lingkungan, ekonomi, dan sosial (Syabil, dkk, 2022). Penyediaan air bersih dan sanitasi menjadi tujuan ke-enam dari kesepakatan global yang dilakukan untuk menjamin pengelolaan dan ketersediaan air bersih maupun sanitasi berkelanjutan untuk seluruh orang di penjuru dunia hingga tahun 2030. Ketersediaan air bersih menjadi kunci penting dalam menjaga kualitas lingkungan, dan meningkatkan kualitas hidup manusia (Oktafiani, 2024). Air bersih sebagai sumber kehidupan bagi manusia yang dibutuhkan dalam setiap sendi kegiatan yang dilakukannya baik untuk dikonsumsi maupun sebagai media pembersihan diri.

Laporan United Nations (2024) menunjukkan bahwa pada tahun 2022, sebanyak 2,2 miliar orang dari 8 miliar total populasi dunia belum memiliki akses terhadap air minum yang dikelola dengan baik sekaligus mencakup 703 juta orang yang belum memiliki layanan air dasar; 3,5 miliar orang belum memiliki akses terhadap sanitasi yang layak, termasuk 1,5 miliar orang yang tidak memiliki

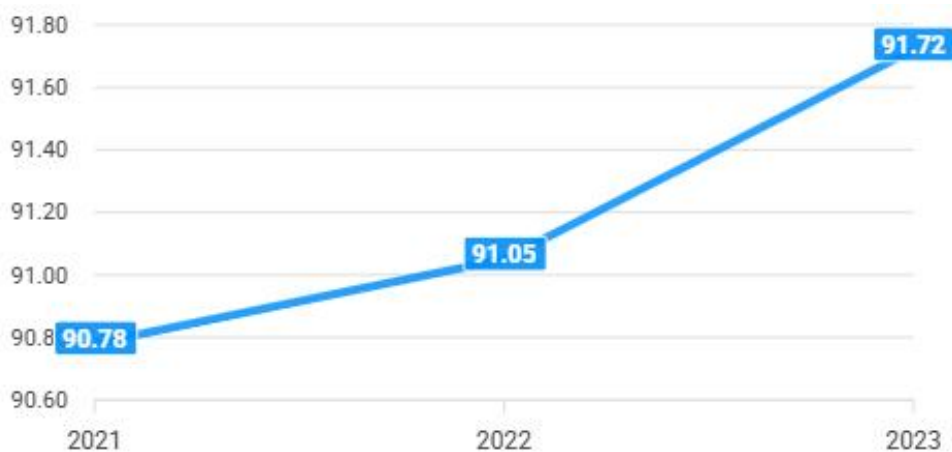
layanan sanitasi dasar; dan sebanyak 2 miliar dari 8 miliar orang tidak memiliki fasilitas cuci tangan sederhana dengan sabun dan air di rumah, sekaligus mencakup 653 juta orang yang tidak memiliki fasilitas cuci tangan sama sekali. Di tahun yang sama tercatat setengah dari populasi dunia mengalami kelangkaan air yang cukup parah setidaknya terjadi selama enam bulan lamanya. Kondisi yang memprihatinkan ini akan terus berlanjut apabila kebutuhan air bersih tidak dapat dikelola dengan baik.

Di Indonesia, hak untuk mendapatkan kebutuhan air bersih telah terjamin sejak Indonesia merdeka dan tercantum dalam Pasal 33 Ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.”. Hal ini juga diperjelas dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air yang berbunyi “Sumber Daya Air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pengelolaan sumber daya air harus dilakukan secara bijaksana dengan mempertimbangkan kebutuhan generasi sekarang dengan generasi yang akan datang agar tidak habis secara percuma (Muhammad, 2018:28).

Pengelolaan aksesibilitas air bersih di Indonesia telah dimuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024 melalui strategi pembangunan infrastruktur pelayanan dasar akses air minum dan sanitasi yang layak dan aman. Adapun sasaran strategi dalam pembangunan akses air minum dan sanitasi yang layak dan aman dalam periode tahun 2020-2024 sebagai berikut:

1. 100% rumah tangga dengan akses air minum layak dan 15% akses air minum aman
2. 30% rumah tangga dengan akses air minum jaringan perpipaan

Dalam keberjalanannya, persentase aksesibilitas air minum layak yang ingin dicapai oleh Indonesia belum menunjukkan tanda-tanda memenuhi capaian target. Hal tersebut dapat dilihat melalui grafik capaian persentase aksesibilitas air minum layak dalam periode 2021-2023 sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Persentase Rumah Tangga dengan Akses Air Minum Layak Nasional Tahun 2021-2023

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan Gambar 1.1, dalam tiga tahun terakhir terjadi peningkatan capaian akses air minum layak. Dibandingkan dengan tahun 2022, akses air minum

layak di Indonesia pada tahun 2023 telah mencapai 91,72%, capaian tersebut meningkat sebesar 0,67% (BPS, 2023). Rumah tangga dapat dikatakan memiliki akses air minum layak apabila sumber air minum utama yang digunakan berasal dari leding, air terlindungi (termasuk sumur bor/pompa, sumur terlindung dan mata air terlindung), serta air hujan (BPS, 2024).

Sumber air minum yang banyak digunakan yakni air kemasan, dan air isi ulang sebanyak 40,64%, sumur bor/pompa sebanyak 17,07%, sumur terlindung sebanyak 15,26%, mata air (terlindungi/tidak terlindungi) sebanyak 12,17%, air leding sebanyak 8.92%, air hujan sebanyak 3,53%, dan sumur tak terlindung 2,41% (BPS, 2023). Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan mayoritas penduduk Indonesia masih bergantung pada keberadaan air minum kemasan.

Meskipun aksesibilitas air minum layak di Indonesia mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun angka tersebut belum memenuhi sasaran yang telah dibuat yakni 100% rumah tangga mendapatkan akses air minum yang layak dan aman, serta 30% rumah tangga dengan akses air minum perpipaan. Untuk itu, pemerintah masih perlu mengupayakan pemenuhan akses air bersih untuk sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Pengelolaan kebutuhan air minum di Indonesia telah disusun dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan sarana dan prasarana yang dikelola untuk menghasilkan air minum bagi masyarakat. Pelaksanaan SPAM menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Sebagai upaya perluasan jangkauan akses air minum di seluruh

wilayah Indonesia, pemerintah pusat maupun daerah dapat membentuk BUMN dan BUMD sesuai dengan kewenangannya.

Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Di bawah kendali pemerintah daerah, BUMD menjadi sangat penting dalam mendukung pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa daerah dapat mendirikan BUMD yang disesuaikan dengan ketentuan peraturan daerah. Hadirnya BUMD dapat menjadi sarana pelengkap pemerintah daerah untuk membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendirian BUMD harus disesuaikan dengan kebutuhan daerah dan kelayakan bidang usaha yang ingin dibentuk, sehingga masing-masing daerah memiliki jumlah BUMD yang berbeda-beda.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) menjadi instansi yang berwenang untuk menyelenggarakan SPAM dalam lingkup daerah dalam upaya melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat di masing-masing daerahnya. Badan Usaha Air Minum menjadi instansi yang memiliki kewajiban dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait penyediaan air minum/air layak pakai yang sudah tersebar di masing-masing daerahnya. Dalam rangka mengabdikan kepada masyarakat di seluruh Indonesia, BUMD Air Minum membagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi melalui perusahaan umum daerah air minum yang tersebar di semua wilayah Indonesia agar mempermudah aksesibilitas masyarakat untuk memperoleh layanan

air. BUMD Air Minum Indonesia telah memiliki 393 perusahaan daerah yang telah tersebar dalam empat klasifikasi wilayah di Indonesia, yaitu:

Tabel 1. 1 Klasifikasi BUMD Air Minum per Wilayah Tahun 2023

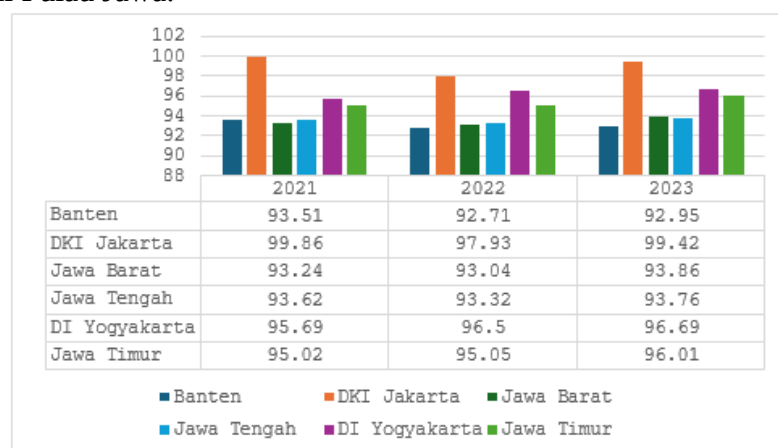
Wilayah	Kategori Kinerja			Jumlah
	Sehat	Kurang Sehat	Sakit	
Wilayah I (Pulau Sumatera)	58	29	22	109
Wilayah II (Pulau Jawa)	104	5	0	109
Wilayah III (Pulau Kalimantan dan Sulawesi)	66	34	20	120
Wilayah IV (Pulau Bali, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua)	29	20	6	55
Total BUMD Air Minum	257	88	48	393

Sumber: Kementerian PUPR, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, setiap wilayah memiliki jumlah BUMD Air Minum yang berbeda disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing daerah. Dari jumlah tersebut juga dapat dilihat bahwa setiap wilayah memiliki acuan kinerja yang terdiri atas tiga tingkatan meliputi “sehat”, “kurang sehat”, dan “sakit”. Secara umum, kinerja BUMD Air Minum di wilayah Jawa lebih baik dibandingkan wilayah lainnya. Hal ini terlihat dari capaian BUMD Air Minum Wilayah II dengan kinerja sehat mencapai 95,4% daripada wilayah lain. Hasil penilaian kinerja BUMD Air Minum menunjukkan adanya kesenjangan. Meskipun 65,39% perusahaan secara keseluruhan telah memenuhi standar, namun masih terdapat 34,60% perusahaan

yang belum masuk kategori sehat. Kondisi ini masih jauh dari capaian target 100% BUMD Air Minum sehat sesuai dengan RPJMN Tahun 2020 – 2024.

Penyelenggaraan pemenuhan air bersih di Jawa Tengah telah diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum. Dari total 109 BUMD Air Minum yang terletak di Pulau Jawa, 35 diantaranya terletak di Provinsi Jawa Tengah dengan 34 BUMD berkategori “sehat” dan 1 BUMD berkategori “kurang sehat”. Jumlah tersebut menjadikan Jawa Tengah sebagai provinsi yang memiliki jumlah BUMD terbanyak kedua yang ada di Pulau Jawa setelah provinsi Jawa Timur yang berjumlah 38 BUMD. Angka tersebut sesuai dengan jumlah kabupaten/kota yang dimiliki oleh masing-masing provinsi. Meskipun dengan kuantitas tersebut, persentase rumah tangga dengan air minum layak di Jawa Tengah pada tahun 2023 masih menempati urutan ke-lima dari enam provinsi di Pulau Jawa. Berikut adalah persentase rumah tangga yang telah menerima akses air minum layak seluruh provinsi di Pulau Jawa:



Gambar 1. 2 Persentase Rumah Tangga dengan Akses Air Minum Layak Pulau Jawa (Wilayah II) 2021-2023

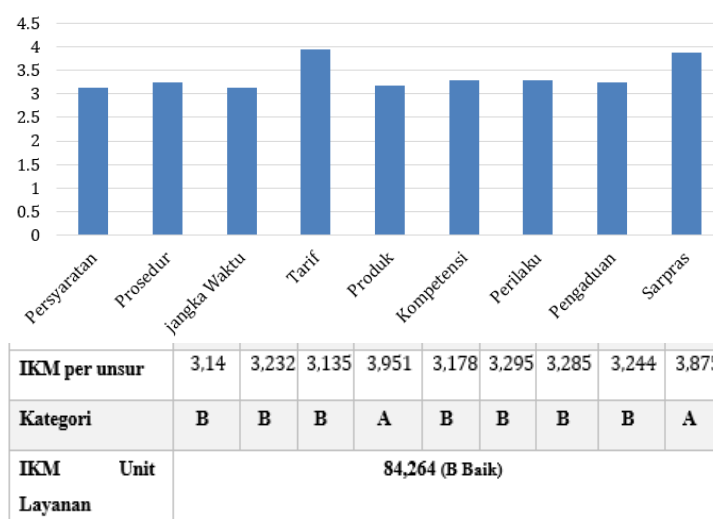
Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan Gambar 1.2, persentase akses air minum layak di Provinsi Jawa Tengah sempat mengalami penurunan yakni sebesar 0,30% di tahun 2022. Penurunan tersebut terjadi karena pasokan sumber air baku mengalami penurunan akibat musim kemarau yang lebih lama dan kering. Selain itu, semakin tingginya pertumbuhan penduduk juga berdampak dengan peningkatan permintaan kebutuhan akan aksesibilitas air bersih (BPS, 2023). Pada tahun 2023 persentase akses air minum layak kembali naik sebesar 0,44% dibanding tahun sebelumnya menjadi 93,76%. Meskipun terjadi peningkatan, angka tersebut tetap belum memenuhi sasaran RPJMN 2020-2024 yang ditargetkan mencapai 100%. Belum terpenuhinya capaian hasil 100% membuat seluruh pemerintah kota/kabupaten se-Jawa Tengah berkomitmen untuk berupaya semaksimal mungkin dalam mewujudkan 100% akses air minum layak, salah satunya Kota Semarang sebagai Ibukota Provinsi Jawa Tengah.

Komitmen Kota Semarang dalam penyediaan layanan air minum dapat dilihat dalam isu strategis penyediaan infrastruktur perkotaan dan pelayanan yang berkualitas, serta pemanfaatan ruang dan lingkungan yang berkelanjutan RPJMD Kota Semarang tahun 2021-2026.

Pengelolaan layanan air minum di Kota Semarang menjadi tanggung jawab BUMD Air Minum melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Pada hakikatnya, PDAM merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait persediaan air bersih yang dimonitor oleh pemerintah daerah.

Dalam tugasnya sebagai penyedia kebutuhan air bersih, PDAM memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas pelayanan atas keluhan pelanggan, perbaikan pipa transmisi distribusi, pembayaran rekening air, serta penambahan jaringan (Reski, 2020). Untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan yang telah diberikan dapat dilihat melalui capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihasilkan. Berikut adalah capaian hasil Indeks Kepuasan Masyarakat PDAM Kota Semarang, yaitu:



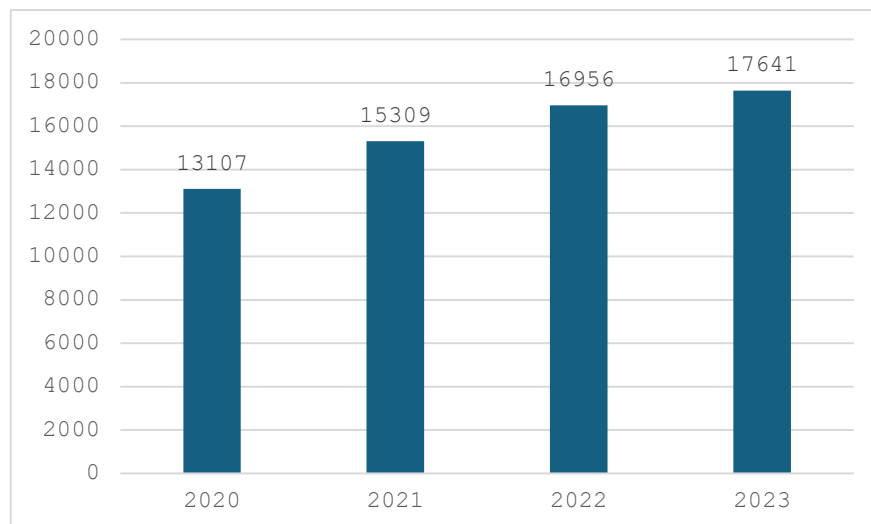
Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat PDAM Kota Semarang Tahun 2024

Sumber: PDAM Kota Semarang, 2024

PDAM Kota Semarang melakukan survey kepuasan masyarakat secara mandiri kepada 594 orang. Berdasarkan Gambar 1.3, Indeks Kepuasan Masyarakat PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mencapai hasil senilai 84,264 (B) pada triwulan ketiga di tahun 2024 (Juli-September 2024). Mayoritas unsur pelayanan masih berada di kategori B, dengan tiga unsur penilaian terendah yaitu jangka waktu pelayanan (poin 3,135); persyaratan pelayanan (poin 3,14); dan produk pelayanan (poin 3,178) dari skala penilaian 1-5. Hasil tersebut belum memenuhi

target yang telah ditetapkan yakni pelayanan dengan kategori A. Belum tercapainya target penilaian mengindikasikan bahwa pelayanan yang telah diberikan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, serta tidak menutup kemungkinan pelayanan yang telah diberikan memiliki beberapa problematika yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang belum bisa dikatakan memuaskan. Hal ini didukung dengan data kenaikan aduan dalam periode tahun 2020-2023 sebagai berikut:



Gambar 1. 4 Jumlah Aduan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Berdasarkan Gambar 1.4 menunjukkan kenaikan angka aduan pada pelayanan PDAM Kota Semarang dalam setiap tahunnya. Jumlah aduan tertinggi terjadi pada tahun 2023 dengan total aduan sebesar 17.641 dari jumlah pelanggan dengan total 181.549. Semakin bertambahnya jumlah aduan menandakan bahwa PDAM Kota Semarang belum dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih harus melaporkan kendalanya melalui

pengaduan. Hal ini juga didukung dengan keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan air, seperti cuitan beberapa warga di Aplikasi X sebagai berikut:

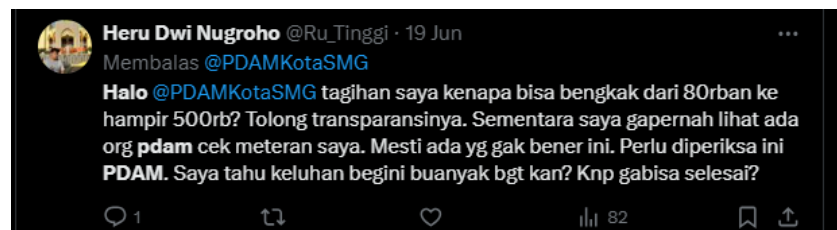


Gambar 1. 5 Keluhan Masyarakat Terhadap PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: X

“@PDAMKotaSMG respond nya kok lama sekali ya.. sudah mengajukan komplain dari 3 hari ga ada follow up nya.. kalo masalah denda aja cepet.. bisa kerja ga?” oleh @satumaret1990, 23 Oktober 2024.

Gambar 1.5 menunjukkan bahwa masyarakat memberikan keluhan atas kinerja pegawai yang tidak responsif. Terlihat bahwa pegawai belum menanggapi pelayanan aduan yang telah diajukan masyarakat sejak 3 hari lamanya. Masyarakat mengeluhkan ketidakkonsistenan respon pegawai yang lebih cepat untuk menagih denda daripada melayani aduan masyarakat.



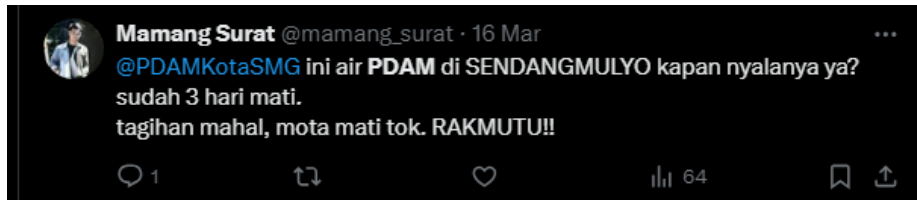
Gambar 1. 6 Keluhan Masyarakat Terhadap PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: X

“Halo @PDAMKotaSMG tagihan saya kenapa bisa bengkak dari 80rban ke hampir 500rb? Tolong transparansinya. Sementara saya gapernah lihat ada org pdam cek meteran saya. Mesti ada yg gak bener ini. Perlu diperiksa ini PDAM. Saya tahu keluhan begini buanyak bgt kan? Knp gabisa selesai?” oleh @Ru_Tinggi, 19 Juni 2024.

Gambar 1.6 memperlihatkan keluhan masyarakat atas lonjakan tagihan air yang drastis. Komplain masyarakat tersebut berangkat dari tidak adanya transparansi tagihan dan masyarakat merasa bahwa tidak ada petugas dari PDAM

dating ke rumah untuk mengecek meteran airnya. Masyarakat menuntut adanya transparansi dalam pelayanan PDAM Kota Semarang.

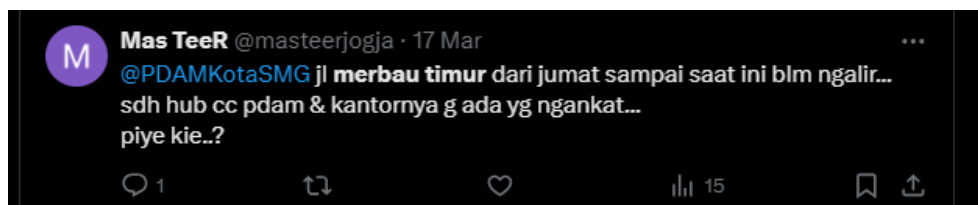


Gambar 1. 7 Keluhan Masyarakat Terhadap PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: X

“@PDAMKotaSMG ini air PDAM di SENDANGMULYO kapan nyalanya ya? Sudah 3 hari mati. Tagihan mahal, mota mati tok. RAKMUTU!!” oleh @mamang_surat, 16 Maret 2024.

Gambar 1.7 menunjukkan masyarakat mengeluhkan atas aliran air yang sering mati di rumahnya. Masyarakat memberikan komplain karena mereka telah membayar mahal dan berharap untuk mendapatkan pelayanan terbaik, namun pelayanan yang mereka terima justru berbanding sebaliknya.



Gambar 1. 8 Keluhan Masyarakat Terhadap PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: X

“@PDAMKotaSMG jl merbau timur dari jumat sampai saat ini blm ngalir... sdh hubungi cc pdam & kantornya g ada yg ngangkat... piye kie?” oleh @masteerjogja, 17 Maret 2024.

Gambar 1.8 memperlihatkan masyarakat mengeluhka matinya aliran air di rumahnya yang telah berlangsung beberapa hari. Masyarakat sudah berusaha untuk melaporkan kendala tersebut kepada PDAM Kota Semarang, namun masyarakat tidak bisa menghubungi PDAM Kota Semarang secara langsung karena tidak ada pegawai yang merespon panggilan tersebut.

Merujuk pada keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang masih belum bisa dikatakan optimal. Masyarakat yang telah membayar jasa tentu akan menuntut kualitas pelayanan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan harus diprioritaskan untuk memastikan kelangsungan usaha dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebagai BUMD Air Minum yang bertanggung jawab, harus melakukan peningkatan kualitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam hal pelayanan air bersih. Upaya PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat yaitu melalui terobosan baru dalam sistem pelayanannya dengan melakukan inovasi.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, PDAM Tirta Moedal Kota Semarang melakukan pembenahan layanan masyarakat secara berkelanjutan demi terciptanya pelayanan publik yang unggul melalui inovasi. Inovasi dalam pelayanan publik menjadi sebuah hal penting guna memperbaiki kinerja pemerintah supaya lebih efektif dan efisien (Mahpudin, 2022). Pengembangan inovasi pada pelayanan publik sebagai percepatan strategi yang diinginkan masyarakat agar merasakan pelaksanaan pelayanan prima dari pemerintah.



Gambar 1. 9 Aplikasi Si Agan Tirta Moedal

Sumber: *Google Play Store*

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang melakukan sebuah inovasi sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan pelayanan air. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang meluncurkan sebuah aplikasi dengan nama “Si Agan Tirta Moedal” pada 12 Oktober 2021. Si Agan Tirta Moedal merupakan sebuah layanan digital berbasis aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat dan tepat mengenai pelayanan PDAM, tanpa perlu datang jauh-jauh ke kantor pusat maupun kantor cabang PDAM Kota Semarang.



Gambar 1. 10 Fitur Aplikasi Si Agan Tirta Moedal

Sumber: *Google Play Store*

Si Agan Tirta Moedal merupakan wujud komitmen PDAM untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Dengan aplikasi ini,

pelanggan dapat menikmati pengalaman yang lebih modern dan efisien dalam mengakses layanan air bersih. Aplikasi ini memiliki beberapa fitur seperti berikut:

1. Pengaduan

Fitur untuk melaporkan gangguan atau keluhan terkait pelayanan PDAM dengan mudah dan cepat.

2. Info Tagihan

Fitur untuk memantau status tagihan air bulanan.

3. Berita

Fitur untuk mengakses berbagai informasi penting terkait PDAM, seperti tarif air, jadwal pemeliharaan, dan promo terbaru.

4. Baca Meter Sendiri

Fitur untuk mengecek dan melihat meteran air secara mandiri dan akurat.

5. Sambung Baru Air PDAM

Fitur untuk mengajukan permohonan sambungan air baru dengan mudah dan cepat, tanpa perlu datang ke kantor PDAM.

6. Kontak

Fitur yang berisikan daftar berbagai kontak PDAM dari media lain.

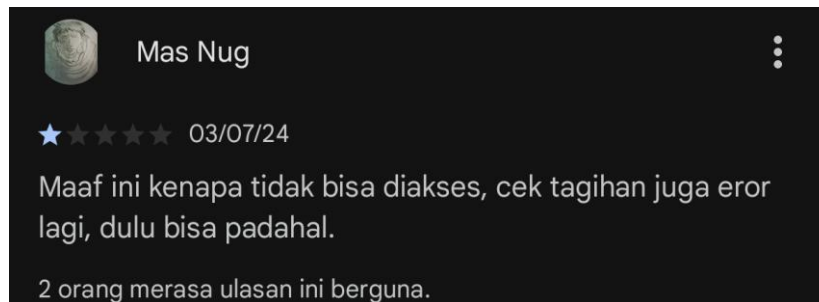
Layanan pemerintah digital bukan menjadi sesuatu yang asing di Kota Semarang. Sejatinya Kota Semarang telah memiliki berbagai layanan digital berbasis aplikasi yang telah dikembangkan oleh beberapa OPD di lingkungan Pemerintah Kota Semarang sebagai berikut:

Tabel 1.2 Layanan Digital Berbasis Aplikasi di Kota Semarang

Aplikasi	Jumlah Unduhan (<i>Play Store</i>)	Rating	OPD Pelaksana
LIBAS	100.000	4.9/5	Polrestabes Semarang
Lunpia	50.000	4.3/5	Dinas Budaya dan Pariwisata Kota Semarang
Pantau Semar	10.000	4.2/5	Dinas Perhubungan
My RSWN	50.000	3.4/5	RSUD K.R.M.T Wongsonegoro
Trans Semarang	100.000	3.0/5	UPTD Trans Semarang
Si D'Nok	100.000	2.3/5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
Si Agan Tirta Moedal	10.000	2.3/5	PDAM Kota Semarang

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

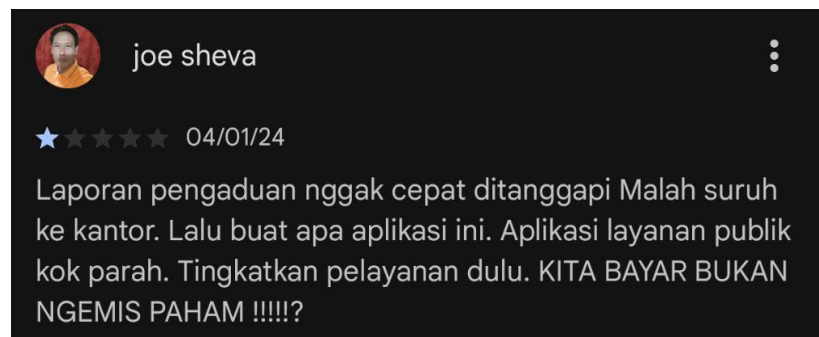
Berdasarkan Tabel 1.2, jika dibandingkan dengan aplikasi serupa di Kota Semarang, aplikasi Si Agan Tirta Moedal masih memiliki kekurangan baik dari segi popularitas maupun penilaian. Aplikasi Si Agan Tirta Moedal mendapat jumlah unduhan sebesar 10.000 unduhan di *Google Play Store*. Jika dibandingkan dengan total pelanggan PDAM di Kota Semarang yang berjumlah 181.549, jumlah unduhan tersebut hanya memenuhi 5,5% dari total masyarakat yang berlangganan PDAM. Dari segi penilaian, *rating* yang diraih oleh aplikasi Si Agan Tirta Moedal hanya mencapai 2.3 dari 5 bintang. Hal ini dikarenakan masih banyaknya ulasan buruk dari pengguna Si Agan Tirta Moedal.



Gambar 1. 11 Ulasan Buruk Aplikasi Si Agan Tirta Moedal

Sumber: *Google Play Store*

Gambar 1.11 menunjukkan bahwa masyarakat tersebut memberikan rating buruk yaitu 1 dari 5 dan menilai bahwa aplikasi ini tidak bisa diakses sehingga pengguna tersebut tidak bisa mengecek tagihan air yang ingin dibayarkannya. Hal ini menandakan bahwa aplikasi Si Agan Tirta Moedal memiliki permasalahan kompleksitas terkait kendala teknis yang merugikan pengguna. Adapun keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna aplikasi sebagai berikut:

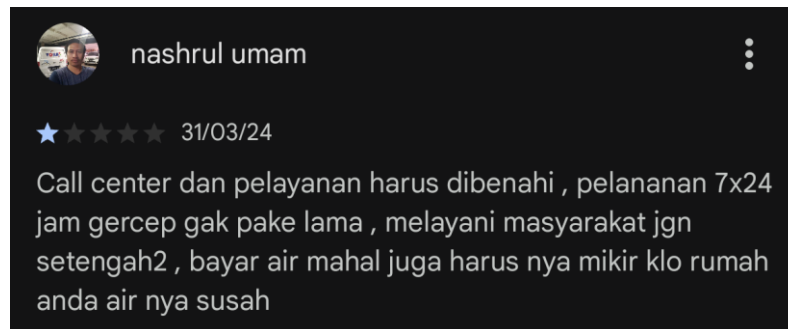


Gambar 1. 12 Ulasan Buruk Aplikasi Si Agan Tirta Moedal

Sumber: *Google Play Store*

Gambar 1.12 menunjukkan bahwa masyarakat tersebut memberikan rating buruk yaitu 1 dari 5 dan menilai bahwa aduan yang telah dilaporkan melalui aplikasi tidak segera ditanggapi, justru petugas mengusulkan untuk datang ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa kanal aduan dari aplikasi Si Agan Tirta Moedal belum digunakan secara efektif sehingga timbul permasalahan terkait kemudahan yang

belum dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat juga mengeluhkan lambatnya respon pegawai sebagai berikut:



Gambar 1. 13 Ulasan Buruk Aplikasi Si Agan Tirta Moedal
Sumber: *Google Play Store*

Gambar 1.13 menunjukkan bahwa masyarakat tersebut juga memberikan rating buruk yaitu 1 dari 5 dan menilai bahwa PDAM Tirta Moedal Kota Semarang melakukan pelayanan dengan setengah hati karena kurangnya responsivitas aduan dari petugas PDAM. Ulasan tersebut menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait keunggulan relatif yang belum dirasakan masyarakat khususnya di dalam aspek kepuasan.

Merujuk pada beberapa ulasan yang diberikan oleh masyarakat menunjukkan bahwa atribut inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal terlihat belum optimal. Dalam penggunaan aplikasi Si Agan Tirta Moedal masih terdapat masyarakat yang memberikan respon kurang memuaskan terhadap aplikasi Si Agan Tirta Moedal. Apabila dilihat dari ulasan pengguna Si Agan Tirta Moedal di *Google Play Store*, pengguna masih mengeluhkan terkait sistem yang *error*, tidak mendapat kode OTP, dan kurangnya responsivitas pegawai. Ketidakpuasan masyarakat perlu menjadi pertimbangan serius bagi instansi dalam meningkatkan kualitas aplikasi Si Agan Tirta Moedal yang seharusnya aplikasi ini menjadi harapan untuk

memudahkan masyarakat untuk menjangkau pelayanan air bersih di Kota Semarang.

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan, pertanyaan penelitian yang dijawab dalam pembahasan yaitu **Mengapa atribut pada inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal belum berjalan dengan maksimal?**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Atas penjabaran latar belakang yang telah ditulis, berikut identifikasi permasalahan yang didapatkan dalam penelitian ini:

- a. Masih banyak keluhan masyarakat atas pelayanan air bersih di Kota Semarang.
- b. Banyaknya ulasan negatif dan rendahnya *rating* aplikasi Si Agan Tirta Moedal yang hanya mampu mencapai 2.3 dari 5 bintang.

1.2.2 Rumusan Masalah

Atas penjabaran latar belakang yang telah ditulis, dikemas beberapa poin rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana atribut inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam pelayanan PDAM Kota Semarang?
- b. Apa faktor penghambat inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam pelayanan PDAM Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Melakukan analisis atribut inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam pelayanan PDAM Kota Semarang.

- b. Melakukan analisis faktor penghambat inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam pelayanan PDAM Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu digunakan untuk perkembangan kajian akademik ilmu administrasi publik terkhusus pada analisis terkait inovasi pelayanan publik yang memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk penerapan dan peningkatan inovasi pelayanan publik khususnya pada pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Semarang.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengalaman dan memperkaya khasanah ilmu bagi peneliti.
- b. Bagi Instansi
Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam pelayanan PDAM Kota Semarang.
- c. Bagi Pembaca
Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan kajian baru oleh para pembaca.

1.5 Kerangka Penelitian

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Elawati dalam artikelnya menelaah tentang inovasi dalam layanan aduan melalui aplikasi CIS di PDAM Surya Sembada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aplikasi CIS merupakan terobosan baru oleh PDAM Surya Sembada guna memudahkan konsumen dalam mendapat informasi pelayanan air bersih di Kota Surabaya (Elawati, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Reski menganalisis tentang terobosan baru dalam pembayaran tagihan di PDAM Kabupaten Luwu Timur melalui inovasi *E-Billing*. Implementasi inovasi layanan E-Billing di PDAM Kabupaten Luwu Timur belum mencapai hasil maksimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu belum terlaksananya beberapa indikator pengukuran keberhasilan inovasi pelayanan publik sesuai prosedur, dan kurangnya kompetensi sumber daya manusia dalam mengaplikasikan *E-Billing* (Reski, 2020).

Alhafsi dalam artikelnya membahas terkait inovasi aplikasi “*Smile Police*” dalam layanan kepolisian yang dipicu oleh kebaharuan teknologi yang menunjang sistem pelayanan publik sejalan dengan program kedua promotor Polri. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terkait penerapan aplikasi Smile Police Polres Salatiga. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi aplikasi “*Smile Police*” belum optimal karena permasalahan kualitas dan kuantitas SDM, serta kurangnya sosialisasi pada masyarakat (Alhafsi, 2020).

Penelitian dengan objek yang sama ditulis oleh Wahyuni dan Maesaroh menganalisis inovasi aplikasi “*Smile Police*” dalam lingkup Polda Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Smile Police masih mengalami kerumitan. Inovasi ini dipengaruhi segi politik, faktor ekonomi, efisiensi yang bertambah serta dorongan untuk peningkatan layanan (Wahyuni dan Maesaroh, 2018).

Medinna, dkk dalam artikelnya menulis tentang kajian analitik terkait *e-gov* dalam pelayanan aplikasi Jogo Malang Kepolisian Resor Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Jogo Malang dinilai sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sangat mudah digunakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan kepolisian yang cepat, efisien, dan tanggap (Medinna, dkk, 2022).

Artikel yang ditulis oleh Solicha yang mengkaji terkait layanan Dukcapil yang dicetuskan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Plavon Dukcapil, inovasi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi dukcapil. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Inovasi Plavon Dukcapil sudah berjalan dengan apa yang diharapkan. Meskipun demikian, sistem layanan pada Plavon Dukcapil beberapa kali mengalami masalah erro sehingga perlu dilakukan evaluasi kinerja secara rutin (Solicha, 2023).

Penelitian oleh Helpiastuti, dkk melakukan analisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Jember yang ditelaah oleh atribut inovasi Rogers. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif

dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa program layanan administrasi kependudukan di kecamatan merupakan suatu terobosan atau inovasi baru dalam layanan administrasi kependudukan di Kab Jember. Pelayanan administrasi kependudukan lebih mudah dan cepat, pelayanan tidak menimbulkan antrian panjang (Helpiastuti, dkk, 2023).

Berbeda dengan sebelumnya, Romadhan, dkk melihat secara lebih dalam inovasi teknologi informasi yang dikembangkan di Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Penerapan inovasi SuratKu yang telah dilakukan berjalan dengan lancar dan mampu memberikan pelayanan surat yang lebih efektif dan efisien layanan administrasi (Romadhan, dkk, 2022).

Artikel oleh Prabowo dan Eva mengangkat topik terkait inovasi layanan kepegawaian Simoker di Badan Kepegawaian Pemerintah Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan inovasi Simoker sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Untuk membuat layanan yang berkualitas, Badan Kepegawaian Kota Mojokerto berkolaborasi pihak ketiga (Prabowo, 2018).

Ashari menulis artikel mengenai inovasi manajemen aparatur sipil negara di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur melalui aplikasi e-Master. Penerapan E-Master sebagai inovasi telah membawa perubahan positif dalam manajemen kepegawaian. Sistem ini mampu menyimpan data dan dokumen, serta mengintegrasikan berbagai layanan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian (Ashari, 2020).

Cahyono dan Tjajanulin dalam artikelnya mengkaji terkait analisis implementasi *e-government* pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung berdasarkan tipologi inovasi oleh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa inovasi produk atau layanan Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung dimulai sejak tahun 2015 melalui aplikasi SIPP (Cahyono dan Tjahanulis, 2022).

Artikel yang ditulis oleh Fitria, dkk memiliki sedikit perbedaan karena mengkaji layanan yang disediakan organisasi sektor privat. Penelitian ini berisikan identifikasi inovasi layanan dari PT. Gojek yang menyediakan layanan jasa privat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa banyak variasi layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelayanannya mulai dari pelayanan manusia, rumah layanan pesan antar, layanan pesan antar makanan, dan transportasi. Perusahaan menawarkan layanan kepada pengguna dengan cara berteknologi tinggi untuk menarik konsumen sasaran (Fitria, dkk, 2016).

Berdasarkan beberapa kajian penelitian terdahulu, ditemukan adanya perbedaan dan persamaan antara penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu. Kajian penelitian terdahulu dan penelitian yang diambil peneliti memiliki persamaan topik yaitu membahas terkait inovasi pelayanan publik. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu peneliti menganalisis dengan menggunakan adopsi dua teori dari Rogers (1983) dan Moore & Benbasat (1991). Selain itu terdapat perbedaan situs penelitian, dan objek yang ingin diteliti. Lokus yang dipakai yaitu wilayah Kota Semarang yang tersaluri air dari PDAM Tirta

Moedal Kota Semarang dengan objek penelitian berupa aplikasi Si Agan Tirta

Moedal. Berikut rangkuman penelitian terdahulu dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	HASIL PENELITIAN
1	Elawati, N., dan Sri R./2022/SA RR, 1(3).	Mengetahui dan memahami inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan.	Karakteristik Inovasi Everett M. Rogers (dalam Suwarno, 2008). 1. <i>Relative Advantage</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Triability</i> 5. <i>Observability</i>	CIS merupakan terobosan baru untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam aktivitas administrasi terkait layanan air. Pelaksanaan inovasi CIS sudah sesuai SOP yang telah ditetapkan PDAM Surya Sembada.
2	Reski, Kiki/2020/ <i>Jurnal I La Galigo</i> , 3(2).	Memperoleh gambaran tentang inovasi pelayanan E- Billing pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur	Teori Rogers dalam Suwarno (2008). 1. <i>Relative Advantage</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Triability</i> 5. <i>Observability</i>	inovasi E-Billing PDAM Kab. Luwu Timur belum sepenuhnya maksimal karena masih dapat di- hack oleh oknum tidak bertanggungjawab. E- Billing juga memberikan dampak positif, salah satunya adalah masyarakat dapat melakukan pembayaran rekening air dicabang manapun se-Luwu Timur dan setelah E-Billing dipakai dalam proses pembayaran rekening air, tidak memakan waktu yang cukup

				lama dalam penginputan data.
3	Alhafsi H. F/2020/ <i>Indonesian Journal of Police Studies</i> , 4(1), 213-256.	Melakukan analisis penerapan aplikasi Smile Police Polres Salatiga.	Teori Difusi Inovasi Rogers (1961). 1. Inovasi 2. Saluran komunikasi 3. Jangka waktu 4. Sistem sosial	Implementasi aplikasi smile police belum optimal, karena permasalahan kualitas dan kuantitas SDM, serta kurangnya sosialisasi pada masyarakat.
4	Wahyuni, N., dan Maesaro/2018/ <i>Journal Of Public Policy And Managemen t Review</i> , 7(2).	Melakukan analisis inovasi aplikasi Smile Police Polda Jawa Tengah.	Teori Atribut Inovasi Rogers (2003). 1. <i>Relative advantage</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Triability</i> 5. <i>Observability</i>	Smile Police masih mengalami kerumitan. Inovasi ini dipengaruhi segi politik, faktor ekonomi, efisiensi yang bertambah serta dorongan untuk peningkatan layanan
5	Medinna, G., et al/2022/ <i>International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU)</i> , Vol. 9 No. 3.	Mengetahui pelayanan aplikasi Jogo Malang Kepolisian Resor Kota Malang.	Teori e-Gov yang dikemukakan oleh Rianto dan Lestari (2012). 1. <i>Hardware</i> 2. <i>Software</i> 3. SDM 4. Data dan informasi 5. Struktur organisasi 6. Komunikasi 7. Sikap pelaksana	Jogo Malang dinilai sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sangat mudah digunakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan kepolisian yang cepat, efisien, dan tanggap.
6	Solicha, I. K., dan Trenda A./2023/ <i>Publika</i> , 11(3).	Mendeskripsikan inovasi Plavon Dukcapil oleh Disdukcapil Sidoarjo..	Karakteristik inovasi e-government Rokhman Ali (2011) 1. Keuntungan relatif 2. Citra 3. Tingkat kesesuaian	Plavon Dukcapil sudah berjalan semestinya, namun masih memiliki kekurangan seperti <i>website</i> yang terkadang <i>error</i> .

			4. Kemudahan penggunaan 5. Intensitas penggunaan	
7	Helpiastuti, S. B., Suharsono, A., & El Yusnada, A. N/2023/ <i>KnE Social Sciences</i> , 8(5), 272–290.	Melakukan analisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Jember.	Teori <i>Attributes of Innovation</i> yang dicetuskan oleh Rogers (1995). 1. <i>Relative advantage</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Triability</i> 5. <i>Observability</i>	Program layanan administrasi kependudukan di kecamatan merupakan suatu terobosan atau inovasi baru dalam layanan administrasi kependudukan di Kab Jember. Pelayanan administrasi kependudukan lebih mudah dan cepat, pelayanan tidak menimbulkan antrian panjang.
8	Romadhan, A. A., et al/2022/ <i>Jurnal Sosial Politik</i> , 8(2). 150-168.	Melihat inovasi teknologi informasi yang dikembangkan di Kabupaten Kulon Progo.	Teori <i>Innovation Feasibility Study</i> yang dikemukakan Syaifullah dan Widiyanto (2014). 1. <i>Technical</i> 2. <i>Economic</i> 3. <i>Law</i> 4. <i>Operational Schedule</i>	Penerapan inovasi SuratKu yang telah dilakukan berjalan dengan lancar dan mampu memberikan pelayanan surat yang lebih efektif dan efisien layanan administrasi.
9	Prabowo, Irfandi/2018 / <i>Publika</i> , 6(9).	Melakukan analisis inovasi layanan kepegawaian Simoker di Badan Kepegawaian Pemerintah Kota Mojokerto.	Teori <i>Innovation Success Factor</i> Cook, Matthew dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013). 1. <i>Leadership</i> 2. <i>Management/ Organization</i> 3. <i>Risk Management</i> 4. <i>Human Capital</i>	Inovasi Simoker sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Untuk membuat layanan yang berkualitas, Badan Kepegawaian Kota Mojokerto berkolaborasi pihak ketiga.

			5. <i>Technology</i>	
10	Ashari, Karina/2020 /Journal of Governance and Administrative Reform, 1(2).	Mendeskripsikan Inovasi e-Master Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur ditinjau dari atribut inovasi.	Teori Atribut Inovasi Rogers dalam Setijaningrum (2016). 1. <i>Relative advantage</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Triability</i> 5. <i>Observability</i>	Inovasi e- master telah membantu mengatasi permasalahan dalam sistem manajemen kepegawaian yang ada sebelumnya. Kemampuan sistem dalam menyimpan data dan dokumen serta dilengkapi dengan berbagai layanan kepegawaian yang telah terintegrasi membuktikan bahwa penerapan inovasi e-Master dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian.
11	Cahyono, A. S., dkk/2022/ <i>Publiciana</i> , 15(2). 82-97.	Melakukan analisis implementasi <i>e-government</i> pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung.	Teori Tipologi Inovasi Muluk (2008). 1. Inovasi produk atau layanan 2. Inovasi proses 3. Inovasi metode pelayanan 4. Inovasi strategi 6. Inovasi sistem	Inovasi produk atau layanan Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung dimulai sejak tahun 2015 melalui aplikasi SIPP
12	Fitria, S. E., et al/2016)/ <i>Sustainable Collaboration in Business, Technology, Information and Innovation</i>	Melakukan indentifikasi inovasi pelaksanaan berdasarkan dimensi Joe Tidd dalam bisnis GO-JEK	Teori Dimensional Innovation yang dikemukakan Joe Tidd and John Bessant (2008). 1. <i>Product or service innovation</i> 2. <i>Process innovation</i>	Banyak variasi layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelayanannya mulai dari pelayanan manusia, rumah layanan pesan antar, layanan pesan antar makanan, dan transportasi.

	(SCBTII). 257-268.		3. <i>Position innovation</i> 4. <i>Paradigm innovation</i>	Perusahaan menawarkan layanan kepada pengguna dengan cara berteknologi tinggi untuk menarik konsumen sasaran.
--	-----------------------	--	--	---

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan mekanisme mengorganisir dan mengkoordinir sumber daya dan personel publik untuk melakukan proses formulasi, implementasi, dan manajemen dari berbagai keputusan kebijakan publik (Chandler & Plano dalam Keban, 2004:3). Administrasi publik juga meliputi aktivitas pemerintah dalam menyelenggarakan kewenangan politik yang dimilikinya (Dimock dan Koenig, 1960). Administrasi publik menjadi ranah ilmu yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan permasalahan publik melalui pembaharuan bidang sumber daya organisasi, manusia dan keuangan (Chandler & Plano dalam Keban, 2004:3). Sejalan dengan pernyataan tersebut, administrasi publik meliputi 3 aspek yaitu implementasi kebijakan yang ditentukan oleh dewan perwakilan politik; pengkoordinasian oleh seseorang atau sebuah kelompok dalam menyelenggarakan kebijakan pemerintah; serta mekanisme terkait dengan penyelenggaraan kebijakan pemerintah (John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus, 1960:4).

Administrasi publik sebagai bentuk mengorganisasikan praktik manajemen yang disesuaikan dengan nilai efisiensi, efektivitas, dan penunaian akan kepentingan masyarakat dengan lebih sistematis. Dalam administrasi publik

memanfaatkan kolaborasi dari teori dan metode manajemen, politik serta hukum untuk pemenuhan atas keinginan pemerintah baik legislatif atau eksekutif, dalam skema fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap seluruh masyarakat (David H. Rosenbloom, 2005).

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Bermacam konsep, teori atau fenomena yang ada dasarnya sebagai bentuk realita yang harus diterima eksistensinya yaitu tentang administrasi publik sebagai sebuah ilmu maupun sebagai sebuah seni. Konsep, teori atau fenomena tersebut memiliki istilah yang bernama paradigma. Maka, paradigma administrasi publik memiliki arti bahwa inti dari sebuah teori administrasi publik baik yang sudah teruji maupun yang belum diuji kevalidannya. Menurut Henry (dalam Keban, 2014) pada ilmu administrasi publik telah terjadi pergantian paradigma selama enam kali yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Paradigma I: Dikotomi Politik dan Administrasi

Pada era ini dikenal dengan tokoh terkenal Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Paradigma I berjalan sekitar tahun 1900-1926. Isi paradigmanya menekankan pada elemen lokusnya saja yaitu birokrasi pemerintah, sedangkan aspek fokus yang membahas tentang pengembangan metode dalam administrasi publik kurang ditelaah secara rinci.

b. Paradigma II: Prinsip Administrasi

Paradigma ini memiliki tokoh terkenal Willoughby, serta Gullick dan Urwick. Paradigma ini berjalan pada tahun 1927-1937. Isi dari paradigmanya memperkenalkan prinsip administrasi POSDCORB sebagai fokusnya,

sedangkan locus dari administrasi publik tidak dijabarkan secara tegas karena menganggap prinsip tersebut dapat digunakan dimana saja termasuk pada organisasi pemerintah.

c. Paradigma III: Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik

Pada era ini terkenal dengan tokoh Morstein-Marx. Paradigm ini berjalan pada tahun 1950-1970. Pada zaman itu, administrasi publik dalam masa krisis identitas karena ilmu politik menjadi komponen yang dominan dalam administrasi publik. Akibatnya, muncul asumsi bahwa administrasi publik sebagai ilmu politik yang berlokus birokrasi pemerintahan, dan fokusnya menjadi tidak terlalu jelas karena prinsip administrasi publik memiliki banyak kekurangan..

d. Paradigma IV: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Paradigma ini berjalan di tahun 1956-1970. Focus dalam paradigm ini meliputi perilaku organisasi meliputi analisis manajemen, penerapan teknologi modern, yang mana pengembangan fokus disini dianggap dapat diterapkan pada dunia bisnis dan juga dunia administrasi publik. Karena itu lokus disini menjadi tidak jelas.

e. Paradigma V: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik Paradigma tersebut berjalan mulai tahun 1970 hingga 1990. Paradigma ini sudah punya lokus serta fokus yang tegas. Paradigma ini berfokus pada teori dari organisasi, manajemen, serta kebijakan publik. Memiliki lokus terkait permasalahan kepentingan publik.

f. Paradigma VI: *Governance*

Paradigma ini mulai berjalan pada tahun 1990-sekarang. Fokus dalam paradigma ini terletak pada pelaksanaan kewenangan dari pemimpin politik dan jajarannya dalam rangka menaikkan derajat kesejahteraan masyarakat. *Governance* memiliki tiga aktor utama sebagai kunci dari keberjalanannya meliputi pemerintah, masyarakat, dan sektor privat. Tujuan administrasi publik dan pemerintah dalam paradigma ini adalah untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik.

Merujuk pada pergeseran paradigma administrasi publik, penelitian ini terletak pada paradigma kelima atau administrasi publik sebagai administrasi publik yang memiliki fokus kajian terhadap kebijakan publik dan manajemen publik. Sesuai dengan topik yang dipilih yaitu inovasi pelayanan publik, dapat dikategorikan ke dalam fokus Manajemen Publik.

1.5.4 Manajemen Publik

Berdasarkan etimologi manajemen publik berasal dari dua kata yaitu ‘manajemen’ serta ‘publik’. Manajemen sendiri memiliki arti pengelolaan berbagai sumber yang ada dalam organisasi dan memiliki potensi dalam pencapaian tujuan (Makharita dalam Handayani, 1980). Dalam proses pencapaian tujuan tersebut dilaksanakan melalui perantara orang lain (Koontz & Weihrich dalam Satibi, 2012). Semua cara mengelola suatu organisasi, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, serta penggunaan sumber daya organisasi bisa disebut manajemen (Satibi, 2012).

Manajemen telah menjadi salah satu elemen penting dalam proses pelaksanaan organisasi, baik organisasi privat atau organisasi publik. Walaupun manajemen sektor publik diambil dari proses manajemen sektor swasta, tujuan orientasi, serta pelaksanaan di organisasi publik tetap berbeda dengan yang dilakukan di sektor swasta. Organisasi publik berorientasi kepada masyarakat dan organisasi swasta berorientasi pada profit. Manajemen publik dalam sektor publik sebagai usaha pemerintah dalam pemenuhan kepentingan masyarakat dengan pendayagunaan sarana prasarana yang tersedia. Menurut Denhardt dan Denhardt (dalam Keban, 2014) pada ilmu administrasi publik telah terjadi pergantian manajemen publik sebagai berikut:

a. *Old Public Administration (OPA)*

Denhardt dan Denhardt menguraikan karakteristik OPA sebagai berikut:

Fokus utama adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah. Administrasi negara menjadi sebuah penyusunan dan implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara terbaik. Kebijakan publik dan administrasi negara sebagai tujuan yang bersifat politik. Administrator memiliki peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan, hanya bertanggung-jawab mengimplementasikan kebijakan publik.

Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggung-jawab kepada pejabat politik (*elected officials*) dan dengan diskresi terbatas. Administrator bertanggung-jawab kepada pimpinan pejabat politik (*elected political leaders*) yang telah terpilih secara demokratis.

Program-program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkis dengan kontrol yang ketat oleh pimpinan organisasi.

Nilai pokok yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas. Organisasi publik melaksanakan sistem tertutup sehingga keterlibatan rakyat dibatasi. Peranan administrator publik melaksanakan prinsip-prinsip *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*.

b. *New Public Management (NPM)*

Paradigma ini memiliki konsep yang ingin mengubah cara pemerintah melayani masyarakat dengan lebih efisien dan responsif. Hal ini dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip pasar dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan akhir dari konsep ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Adanya *New Public Management* telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan sektor publik. Sistem yang dulu sangat birokratis kini bertransformasi menjadi sistem yang lebih dinamis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

c. *New Public Service (NPS)*

Munculnya *New Public Service* menjadi kritik pada paradigma sebelumnya. Perspektif *new public service* memberikan penekanan yang kuat pada peran aktif warga negara dalam pemerintahan. Warga tidak hanya memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik, tetapi juga memiliki kewajiban untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Konsep

ini menggeser pandangan tradisional yang menempatkan pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan secara top-down, menjadi sebuah hubungan yang lebih horizontal dan partisipatif antara pemerintah dan warga negara.

d. Governance

Perspektif ini merupakan perkembangan konsep pemerintahan dengan mengaburkan batasan antara sektor publik dan sektor privat. Pergeseran paradigma ini sejalan dengan kebutuhan negara modern untuk melibatkan masyarakat secara lebih aktif dalam proses politik. Pengakuan akan pentingnya empati dan sentimen publik memberikan ruang bagi mobilisasi sosial dan politik yang lebih luas (Stoker, dalam Kurniawan, 2007). Dengan partisipasi tersebut akan membuat jejaring antara pemerintah, swasta, dan masyarakat untuk keberlanjutan legitimasi kebijakan.

Merujuk pada pergeseran paradigman manajemen publik, penelitian ini terletak pada paradigman *new public service*. Sesuai dengan topik yang dipilih yaitu inovasi pelayanan publik dalam bentuk aplikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai satu hal upaya untuk memberikan bantuan dalam pemenuhan kebutuhan orang lain baik berupa barang ataupun jasa. Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik menjadi bentuk dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang memiliki hajat pada organisasi tertentu yang disesuaikan melalui

aturan dan tata cara yang telah ditentukan (Sinambela, dalam Rianti, 2019). Dengan begitu, pelayanan publik juga menjadi fungsi fundamental instansi pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah (Maulidiah, 2014).

Proses pelayanan kepada masyarakat menjadi sebuah kewajiban pemerintah sebagai dasar dari pembentukan masyarakat yang manusiawi (Tjosvold dalam Maulidiah, 2014). Dalam proses pelayanan publik terdiri atas dua aktor yang saling bergantung yaitu elemen penyedia layanan dan penerima layanan (Barata dalam Maulidiah, 2014). Pemerintah berperan sebagai penyedia layanan baik terkait barang publik maupun jasa publik, serta masyarakat sebagai penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

1.5.6 Inovasi

Inovasi didasarkan dari kata “*innovationem*” dalam Bahasa Latin yang merujuk pada sebuah hal baru/sesuatu yang belum pernah ada. Inovasi merupakan sebuah ide, praktik, maupun objek yang dianggap menjadi sebuah kebaruan oleh individu atau organisasi yang mengadopsinya (Rogers, 1983). Kebaruan dalam inovasi dapat digambarkan dalam bentuk pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi sebuah hal.

Semakin kompleksnya kebutuhan dan permasalahan menuntut manusia untuk terus melakukan sesuatu guna mempermudah pekerjaannya. Inovasi menjadi sebuah awal mula terciptanya/diterapkannya sebuah proses, produk, maupun metode baru yang menghasilkan perubahan signifikan terhadap peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas (Albury, 2005).

Inovasi menjadi sebuah aktivitas untuk menciptakan penawaran baru yang berkelanjutan (Keeley, dkk, dalam Septiana, 2020). Pernyataan tersebut mengisyaratkan bahwa inovasi harus memiliki nilai tambah yang setimpal dengan biaya pengembangannya, serta dapat digunakan secara terus-menerus dalam jangka waktu yang relatif panjang.

Berdasarkan pendefinisian tersebut memiliki makna bahwa inovasi menjadi hal yang krusial bagi keberjalanan hidup baik untuk manusia secara individu maupun sebagai organisasi dengan penciptaan produk atau metode baru untuk memudahkan pekerjaan mereka secara berkelanjutan.

1.5.7 Inovasi Pelayanan Publik

Kemunculan kajian inovasi dalam sektor publik bermula dari banyaknya kajian inovasi yang didominasi pada sektor swasta (Moore & Hartley, 2008), sehingga dalam memahami inovasi pelayanan sektor publik perlu menginterpretasikan keunggulannya dari organisasi sektor swasta. Inovasi merupakan tahap pengenalan dan pelaksanaan dari ide, proses, serta pembaruan prosedur yang telah disusun untuk memberi manfaat bagi seseorang maupun organisasi pelaksana (Prabowo H, dkk, 2022).

Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan kapasitas organisasi sektor publik dalam melayani masyarakat. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Inovasi sangat penting untuk dilakukan mengingat kondisi lingkungan yang berubah dengan cepat dan menjadi semakin kompetitif (Prabowo H, dkk, 2022). Inovasi bukanlah kemewahan yang bersifat opsional untuk layanan publik dan sektor publik, tetapi inovasi merupakan hal yang utama dan perlu

dilembagakan sebagai sebuah nilai yang mendalam (Albury, 2005). Inovasi pelayanan publik juga telah diatur secara tertulis melalui Permen PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi pelayanan publik sebagai terobosan akan layanan meliputi ide orisinil atau adaptasi yang memberi benefit langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Sejalan dengan pernyataan tersebut, menurut (Rogers, 1983) inovasi merupakan jajaran ide, praktik, atau objek yang dapat dirasakan kebaruannya oleh individu atau unit adopsi lain yang relevan.

1.5.8 Jenis Inovasi

Inovasi dapat dibedakan menjadi beberapa kategori. Terdapat 3 jenis inovasi yang dikemukakan oleh (Holvorsen, 2005) meliputi:

a. Inovasi Inkremental dan Radikal

Inovasi yang berfokus pada tingkat kebaruan dari inovasi tersebut.

b. Inovasi *Top-Down* dan *Bottom Up*

Inovasi berdasarkan dari siapa yang memulai proses inovasi. *Top-down* berarti pengarahan dilakukan dimulai dari tingkatan manajemen yang lebih tinggi. *Bottom up* berarti pengambilan keputusan dilakukan oleh pegawai atau tingkatan manajemen menengah.

c. Inovasi *Need-led* dan *Efficiency-led*

Inovasi sebagai upaya dalam memecahkan masalah tertentu atau untuk membuat produk, layanan, atau yang sudah ada menjadi lebih efisien.

Dalam penelitian ini, inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dapat dikategorikan menjadi inovasi *need-led* dan *efficiency-led* karena aplikasi Si Agan

Tirta Moedal menjadi upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan PDAM Kota Semarang yang telah ada sebelumnya.

1.5.9 Model Pengembangan Inovasi

Adapun model pengembangan inovasi baru yang dikemukakan oleh Essen dan Conrick (2008) meliputi tiga dimensi sebagai berikut:

a. Inovasi Sistem Layanan

Dimensi ini mengacu pada pengadopsian teknologi baru dalam layanan. Inovasi sistem layanan mendefinisikan peran teknologi baru dalam sebuah sistem/prosedur. Ini juga mencakup alokasi sumber daya dan wewenang untuk mendukung peran ini. Terdapat dua aspek dalam dimensi ini meliputi pemahaman dan adopsi, serta prosedur layanan.

b. Inovasi Prosedur Layanan

Dalam dimensi ini mengacu pada Ini mencakup perluasan tugas teknologi yang dieksekusi dengan unsur-unsur manusia. Terdapat dua aspek dalam dimensi ini meliputi implementasi layanan dan penerapan peran.

c. Inovasi Konsep Layanan

Dimensi ini mencakup penggabungan layanan dan teknologi baru, mengacu pada cara mendefinisikan pengguna layanan, membuat manfaat yang relevan yang dapat diterima oleh pemerintah, dan menetapkan standar kelayakan layanan. Terdapat dua aspek dalam dimensi ini meliputi konsep layanan dan asimilasi.

Dalam penelitian ini, inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dapat dikategorikan menjadi inovasi sistem layanan karena aplikasi Si Agan Tirta Moedal mengadopsi penggunaan teknologi baru pada fitur layanannya.

1.5.10 Atribut Inovasi

Inovasi pelayanan publik sendiri memiliki beberapa karakteristik yang dapat diidentifikasi menurut atribut inovasi yang dicetuskan oleh (Rogers, 1983) meliputi:

a. Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)

Keberadaan inovasi diasumsikan lebih baik daripada produk/layanan sebelumnya yang telah diganti. Sebuah inovasi harus memberikan benefit bagi seluruh pihak yang terlibat, baik untuk organisasi pengelola maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Keuntungan relatif sebagai ciri khas yang dapat membedakannya dari aplikasi sebelumnya. Tingkatan ini dapat diukur melalui nilai ekonomi, status sosial, dan kepuasan.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Tingkat inovasi dianggap konsisten sesuai nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lampau, dan kepentingan penerima potensial sehingga inovasi lama bukan semata-mata dihilangkan. Kompatibilitas inovasi dapat diukur lewat kesesuaian pengalaman, dan kesesuaian penerima.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Tingkatan kesulitan pada inovasi yang dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Aspek kompleksitas dapat dilihat dari kemudahan maupun kendala dalam penggunaan inovasi.

d. Kemungkinan uji coba (*Triability*)

Kemunculan inovasi dapat diuji dengan layak. Inovasi telah teruji dengan melewati tahap uji coba langsung kepada organisasi pengelola dan masyarakat sebagai penerima. Adapun tingkatan dari kemungkinan uji coba dapat dilihat melalui uji kelayakan yang telah dijalani.

e. Kemudahan diamati (*Observability*)

Kondisi ketika hasil dari inovasi memberikan manfaat yang dapat dirasakan dan dilihat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Dalam aspek ini dapat dilihat melalui kemudahan yang dirasakan dalam melihat mekanisme keberjalanan inovasi.

Secara teoritis (Moore dan Benbasat, 1991) mengembangkan atribut inovasi menjadi delapan atribut dalam penelitiannya yang dikenal sebagai *Perceived Characteristics of Innovating (PCI)* sebagai berikut:

a. Kesukarelaan (*Voluntariness*)

Sejauh mana inovasi dianggap sebagai kegiatan yang bersifat suka rela atas kehendak yang bebas tanpa adanya unsur keterpaksaan.

b. Citra (*Image*)

Tingkatan inovasi dalam berperan untuk meningkatkan citra/status seseorang atau lembaga dalam sistem tertentu.

c. Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)

Sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada gagasannya sebelumnya.

d. Kesesuaian (*Compatibility*)

Sejauh mana penggunaan inovasi sesuai dengan kebutuhan seseorang/organisasi.

e. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)

Sejauh mana inovasi mudah dipelajari dan digunakan.

f. Kemungkinan uji coba (*Triability*)

Sejauh mana dimungkinkan untuk mencoba menggunakan inovasi.

g. Demonstrasi Hasil (*Result Demonstrability*)

Sejauh mana hasil dari sebuah inovasi dapat dirasakan kemanfaatannya.

i. Visibilitas (*Visibility*)

Kondisi dimana seseorang melihat orang lain ketika menggunakan sebuah inovasi baru.

Berdasarkan penjabaran beberapa atribut inovasi diatas, penulis mengambil beberapa unsur atribut inovasi yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.3 Matriks Atribut Inovasi

Atribut Inovasi Rogers (1983)	Atribut Inovasi Moore dan Benbasat (1991)	Atribut Inovasi Si Agan Tirta Moedal
Keunggulan relative	Keuntungan relative Citra	Keunggulan relatif
Kesesuaian	Kesesuaian	Kesesuaian
Kerumitan	Kemudahan penggunaan	Kerumitan
Kemungkinan uji coba	Kemungkinan uji coba	Kemungkinan uji coba
Kemudahan diamati	Demonstrasi hasil Visibilitas	Kemudahan diamati
	Kesukarelaan	Kesukarelaan

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

1.5.11 Faktor Penghambat Inovasi

Keberjalanan inovasi memiliki faktor penghambat yang dapat mengurangi nilai dari inovasi dalam sebuah pelayanan. Adapun hambatan inovasi dalam beberapa faktor menurut (Borins, 2001;16) mencakup:

a. Birokrasi

Aspek ini meliputi sikap skeptis dari anggota organisasi yang menolak untuk melakukan perubahan. Biasanya hal tersebut terjadi dalam lingkup internal sebuah instansi yang tidak fleksibel.

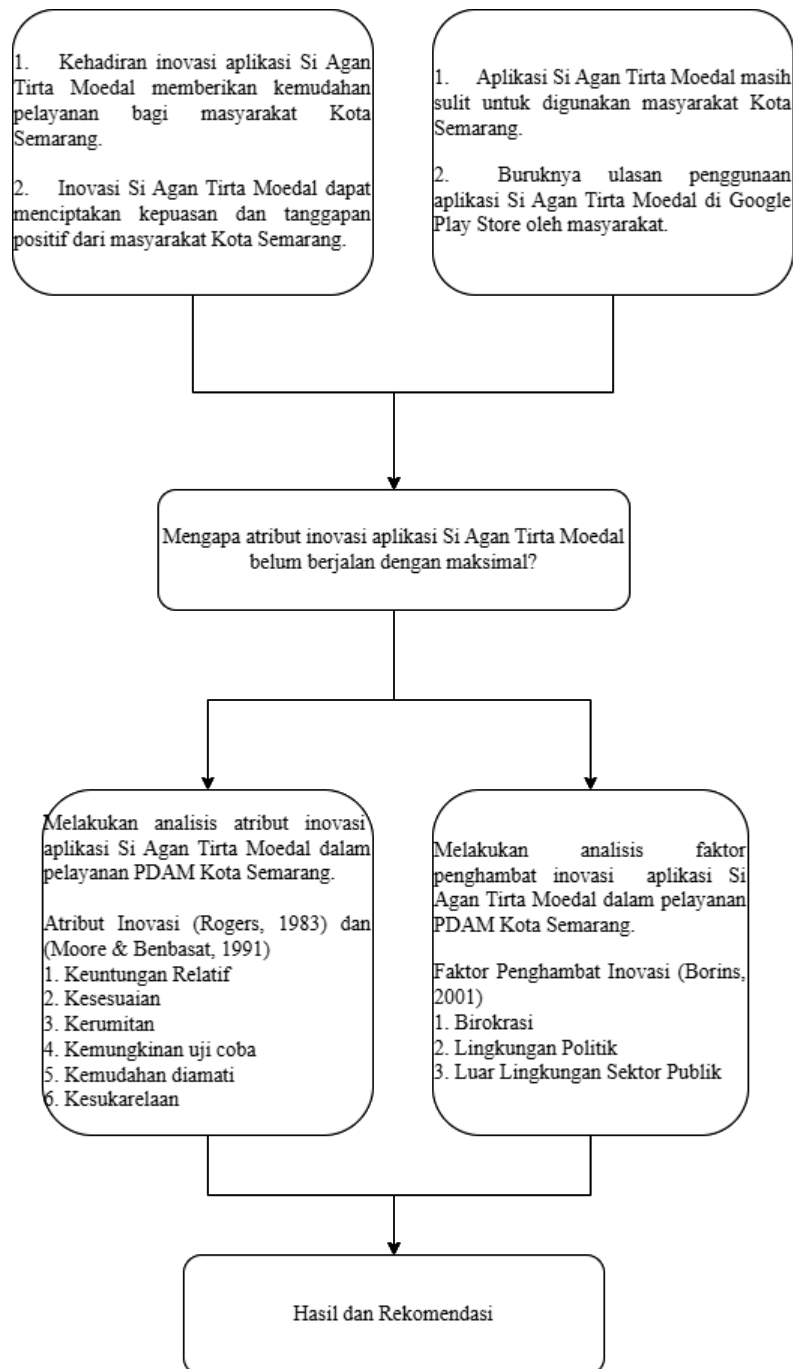
b. Lingkungan Politik

Aspek ini dipengaruhi oleh lingkungan politik yang tidak stabil seperti ketidaksesuaian peraturan, suasana politik yang kurang aman, ada campur tangan suatu golongan tertentu dalam proses inovasi, dan anggaran yang tidak sesuai.

c. Luar Lingkungan Sektor Publik

Aspek ini cenderung berasal dari masyarakat mencakup rasa tidak yakin oleh publik terkait keberhasilan inovasi, baik dalam pelaksanaannya maupun dalam menentukan kelompok sasaran dari inovasi tersebut.

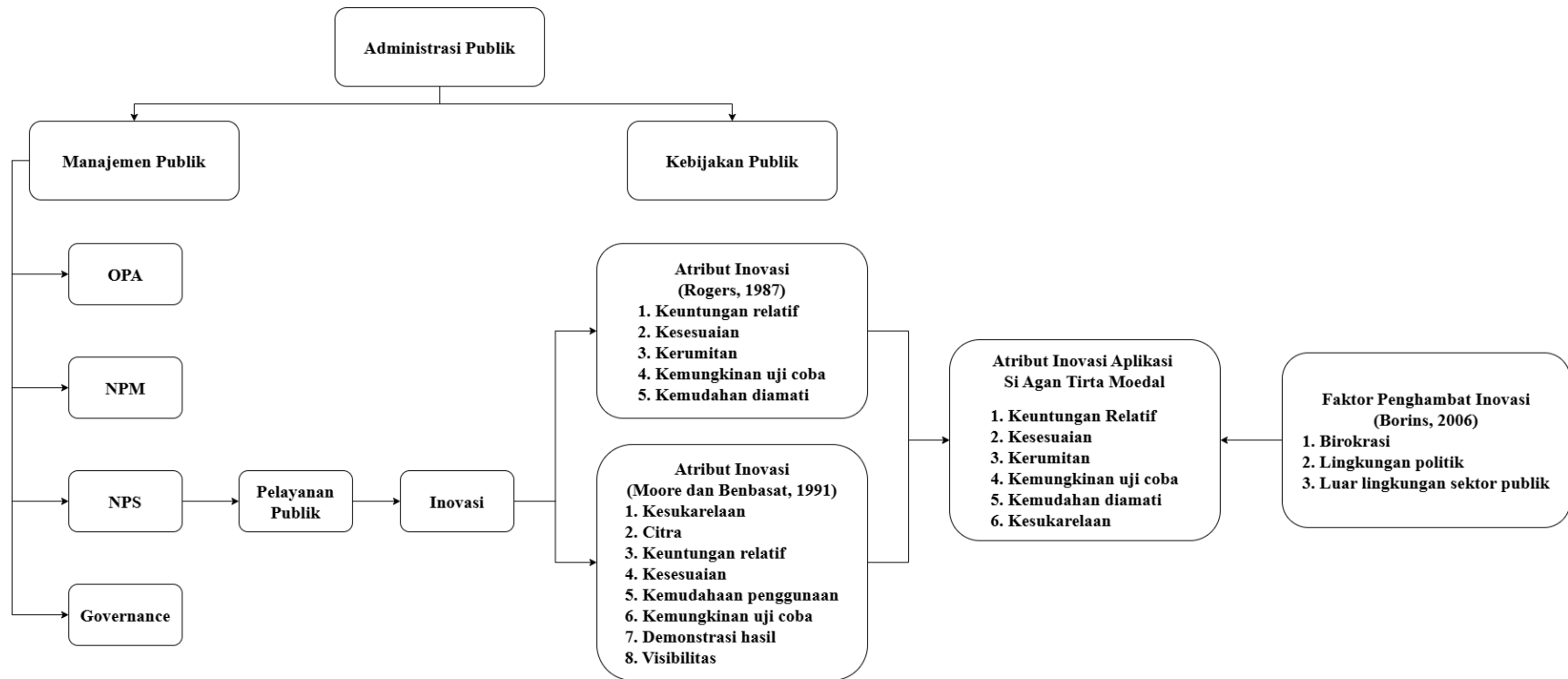
1.5.12 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1. 14 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

1.5.13 Kerangka Teori



Gambar 1. 15 Kerangka Teori

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

1.6 Fenomena Penelitian

Tabel 1. 3 Fenomena Penelitian

Fokus	Fenomena	Sub-Fenomena
Atribut Inovasi	Keunggulan relatif	Nilai ekonomi
		Status sosial
		Kepuasan
	Kesesuaian	Kesesuaian dengan pengalaman
		Kesesuaian dengan penerima
	Kerumitan	Kesulitan penggunaan
	Kemungkinan uji coba	Keterujian inovasi
		Kemudahan memperoleh informasi
	Kemudahan diamati	Kemudahan mengamati mekanisme
Faktor Penghambat Inovasi	Birokrasi	Sikap skeptisme pegawai
		Koordinasi antar bidang
	Lingkungan politik	Konflik kepentingan
		Keterbatasan sumber daya
	Luar lingkungan sektor publik	Sikap masyarakat

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

1.7 Argumen Penelitian

Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah semakin kompleksnya kebutuhan dasar manusia yang berbanding lurus dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk dari masa ke masa menuntut pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perubahan dalam mengelola mekanisme pelayanan agar tetap efektif, efisien, mudah, cepat, dan murah bagi masyarakat. Salah satu kebutuhan dasar manusia yang menjadi tanggung jawab pemerintah yaitu kebutuhan akan air bersih yang digunakan dalam setiap sendi kehidupan masyarakat. Dalam hal ini, instansi yang berperan penting atas kebutuhan tersebut adalah BUMD Air Minum melalui Perusahaan Daerah Air Minum yang telah tersebar di berbagai daerah di Indonesia.

Masih banyaknya keluhan atas pelayanan air bersih di Kota Semarang membuat PDAM Tirta Moedal Kota Semarang melakukan sebuah inovasi layanan aduan melalui aplikasi Si Agan Tirta Moedal yang dapat diakses secara daring. Dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kekurangan dan permasalahan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjawab poin-poin masalah yang telah dirumuskan mengenai inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam pelayanan PDAM Kota Semarang.

1.8 Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian memiliki dua jenis metode meliputi penelitian kualitatif serta kuantitatif. Berdasarkan topik yang ingin dikaji, peneliti mengambil metode penelitian kualitatif. Kualitatif sebuah metode yang berfokus pada

penjabaran kondisi, sifat, atau hakikat sebuah objek penelitian dalam fenomena tertentu (Abdussamad, 2021). Metode penelitian kualitatif berguna untuk mengeksplorasi suatu objek yang bersifat alami secara gabungan dengan analisis bersifat induktif yang menghasilkan pada penekanan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2013).

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif yaitu penjelasan mengenai keberadaan sebuah fenomena yang berdiri sendiri secara mendalam dan tidak melakukan perbandingan atau mencari hubungan dengan fenomena lain (Sugiyono, 2013). Tipe penelitian ini dipilih untuk melakukan menggali secara lebih mendalam terkait data dan fakta dalam realita lapangan mengenai atribut inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam pelayanan PDAM Kota Semarang.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian ini berlokasi di Kantor PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebagai penanggung jawab dalam pelaksanaan aplikasi Si Agan Tirta Moedal. Lokasi tersebut dianggap cocok untuk mendapatkan data yang mendetail terkait penyelenggaraan inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam pelayanan PDAM Kota Semarang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian sebagai informan yang diambil dalam penelitian ini adalah pegawai PDAM Kota Semarang sebagai pengelola aplikasi Si Agan Tirta Moedal, serta masyarakat Kota Semarang yang pernah menggunakan aplikasi Si Agan Tirta Moedal. Pengambilan subjek penelitian ini menggunakan teknik

purposive sampling, pengambilan subjek penelitian sebagai sampel dari sumber primer data melalui pertimbangan khusus seperti orang yang ahli terhadap sesuatu hal yang bisa menjawab harapan yang dibutuhkan penulis. Dengan begitu, akan mempermudah peneliti dalam menelusuri fenomena yang sedang diteliti (Abdussamad, 2021).

1.8.4 Jenis Data

Terdapat tiga jenis data yang ada dalam sebuah karya penelitian, meliputi data kualitatif, data kuantitatif, dan penggabungan antara keduanya (Sugiyono, 2013). Pada penelitian kali ini menggunakan data berjenis data kualitatif yaitu data yang dikemas dalam format rangkaian kata, kalimat, atau gambar.

1.8.5 Sumber Data

Adapun dua macam data dalam penelitian ini mencakup:

a. Data Primer

Data yang didapatkan dari pihak yang terkait secara langsung sebagai sumber data penelitian. Sumber data primer merupakan pemberian data tanpa perantara kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Data primer dalam penelitian ini didapat dari wawancara dan observasi terhadap 4 pegawai PDAM Kota Semarang sebagai pengelola dan petugas dari penyelenggaraan aplikasi Si Agan Tirta Moedal, serta 4 masyarakat pengguna aplikasi Si Agan Tirta Moedal.

b. Data Sekunder

Data yang didapat dari bermacam sumber kajian dan literatur yang telah ada sebelumnya. Peneliti tidak mendapatkan data secara langsung melalui informan, tetapi berperan sebagai pihak kedua yang memakai data tersebut. Sumber data sekunder merupakan pemberian data secara tidak langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal penelitian terdahulu, artikel, dan laporan dari PDAM Kota Semarang.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Data yang ada pada penelitian ini dikumpulkan melalui tiga cara teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi Literatur

Pengumpulan bahan penulisan yang ingin diteliti bersumber dari jurnal ilmiah, literatur, dan publikasi lain yang layak dijadikan sebagai sumber data.

b. Wawancara

Wawancara merupakan model percakapan oleh pewawancara (peneliti) dan terwawancara (informan) yang terjadi dalam sesi tanya jawab. Dalam teknik pengumpulan data wawancara terdiri dari dua jenis yaitu wawancara tidak terstruktur serta terstruktur (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian kali ini menggunakan teknik wawancara terstruktur yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman yang sistematis dalam melakukan pengumpulan data untuk ditanyakan kepada narasumber (Sugiyono, 2013).

c. Observasi

Observasi merupakan proses yang tersusun secara kompleks terkait dengan pengamatan dan ingatan (Hadi dalam Sugiyono, 2013). Pelaksanaan observasi meliputi pengamatan objek dan subjek penelitian secara langsung pada situs penelitian dengan cermat untuk mendapatkan data dan fakta dalam realita lapangan.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam melakukan analisis sehubungan dengan topik penelitian dan objek yang dikaji, maka teknik analisis yang digunakan merujuk pada teknik analisis data yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman (1984). Rangkaian aktivitas pada analisis data kualitatif bersifat interaktif dan terjadi secara berkelanjutan hingga selesai (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2013). Adapun beberapa tahapan dalam analisis data Miles dan Huberman (1984) meliputi:

a. Pengumpulan Data

Kegiatan sistematis dalam memperoleh data dan fakta dari beberapa tahapan melalui beberapa metode pengumpulan data mencakup wawancara, observasi, dan studi literatur terkait inovasi pada pelayanan publik guna mendukung pembahasan dalam penelitian ini.

b. Reduksi Data

Proses memilih dan mengorganisasi data dengan mengambil bagian yang hanya diperlukan dalam melakukan pembahasan sehingga dapat menarik penjelasan dan kesimpulan yang mampu diverifikasi. Dengan reduksi data,

data kualitatif mampu disederhanakan secara padat melalui ringkasan dan menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas.

c. Penyajian Data

Proses menyusun dan memberikan hasil gambaran dari bermacam jumlah data dan informasi yang telah ditemukan sehingga dapat menimbulkan beberapa persepsi dan penarikan kesimpulan untuk pengambilan tindakan lebih lanjut. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data menghasilkan bentuk uraian deskriptif, bagan, dan lainnya. Adanya penyajian data memiliki tujuan untuk mempermudah pemahaman tentang apa yang terjadi sehingga dapat merancang tindakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

d. Pembuatan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan inti sari dari seluruh temuan dan pembahasan yang digambarkan dengan pendapat dan pernyataan berdasarkan uraian sebelumnya untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan. Kesimpulan harus relevan dengan fokus penelitian yang dikaji.

1.8.8 Kualitas Data

Hasil dari sebuah penelitian terpengaruh oleh beberapa faktor, meliputi kualitas instrumen dan pengambilan data. instrumen yang tidak digunakan dengan benar dalam proses pengambilan data tentu belum mampu menciptakan data yang valid serta reliabel. Untuk itu diperlukan pengecekan keabsahan data melalui tahap triangulasi. Triangulasi data merupakan penggabungan beberapa teknik dan sumber data yang telah tersedia melalui perbandingan (Sugiyono, 2013). Tujuan penggunaan triangulasi untuk meningkatkan pemahaman peneliti terkait data yang

sudah ditemukan. Dengan hal tersebut akan memperkuat data yang ditemukan.

Proses triangulasi dapat melalui beberapa tahap meliputi:

- a. Melakukan perbandingan dari data hasil observasi dan data hasil wawancara
- b. Melakukan perbandingan terkait sesuatu yang diucapkan seseorang di depan khalayak dengan sesuatu yang dikatakan secara pribadi
- c. Melakukan perbandingan terkait sesuatu yang diucapkan orang-orang terkait kondisi penelitian dengan sesuatu yang diucapkan sepanjang waktu
- d. Melakukan perbandingan sudut pandang seseorang dengan bermacam sudut pandangan orang lain
- e. Melakukan perbandingan hasil wawancara dengan batang tubuh dokumen terkait topik penelitian.