

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seperti yang kita ketahui, air menjadi kebutuhan penting bagi manusia terutama dalam memenuhi berbagai kebutuhan pokok. Dalam memenuhi kebutuhan primer dan sekunder, setiap manusia pasti membutuhkan adanya air dalam kehidupan mereka. Hal ini berarti bahwa tanpa adanya air kehidupan manusia tidak dapat berjalan dengan baik, karena kedua hal tersebut sudah menjadi dua unsur yang tidak dapat dipisahkan. Melihat pentingnya kebutuhan air dalam kehidupan masyarakat, perlu adanya pihak yang bertanggung jawab secara penuh dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan memenuhi kebutuhan pokok akan air yang berkualitas, sehingga dapat dikatakan bahwa negara memiliki peranan yang penting dalam mengelola dan mengatur kebutuhan air secara adil dan menyeluruh, serta dapat menjangkau semua daerah yang ada di Indonesia. Untuk dapat mendistribusikan air, maka negara membutuhkan adanya fungsi dari pemerintah, salah satunya terkait fungsi pelayanan yang mana pemerintah sebagai penyedia air bersih (Wibowo, R. A., 2021:165).

Berkaitan dengan semakin bertambahnya penduduk tiap tahunnya menjadikan perlu adanya peningkatan pelayanan terkait kebutuhan air bersih. Pelayanan air bersih sangat diperlukan oleh semua masyarakat baik itu di kota

ataupun daerah karena untuk dapat menjamin keberlangsungan hidup dengan waktu yang panjang memerlukan adanya pengelolaan sumber daya air yang mana berhubungan dengan tata kelola air (Ida Widianingsih, 2020:206). Dalam memberikan pelayanan air bersih membutuhkan adanya peran pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik, dimana pemenuhan kebutuhan akan pelayanan air bersih sudah menjadi bagian dari fungsi pelayanan dari pemerintah terutama dalam mengupayakan tersedianya kebutuhan air bersih secara adil, menyeluruh, dan berkualitas.

Hal ini sejalan dengan adanya Undang-Undang No.7 Tahun 2004 tentang sumber daya air yang mana didalamnya menjelaskan mengenai sistem penyediaan air merupakan tanggung jawab dari pemerintah dan pemerintah daerah sebagai pelaksanaan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin standar kebutuhan air bagi masyarakat yang memenuhi kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan air bersih dapat dilihat melalui bagaimana pelaksana pelayanan (PDAM) dan pengguna layanan (Masyarakat).

Salah satu wujud dari pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah yaitu melalui perusahaan air minum daerah. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh pemerintah daerah (Hartoyo, 2017:1). Dapat diartikan bahwa PDAM sebagai penyelenggara pelayanan bersih di daerah yang mana tugasnya mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum. Dengan hadirnya PDAM ini sebagai upaya dari pemerintah daerah untuk

memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat, terutama dalam memperoleh air bersih yang sehat dan memadai yang mana disesuaikan dengan kebutuhan rumah tangga, serta industri agar dapat mendorong perkembangan ekonomi dan kesehatan masyarakat setempat. Sebagai wujud untuk memberikan pelayanan air bersih yang optimal, pemerintah Kota Semarang mengelola perusahaan milik daerah yakni PDAM Tirta Moedal.

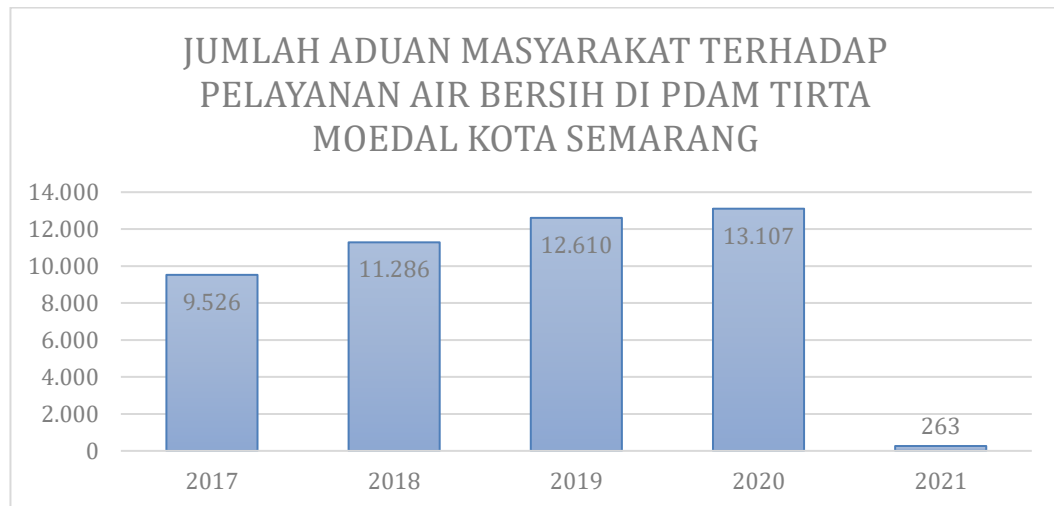
Keberadaan PDAM Tirta Moedal dikatakan belum cukup memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Semarang dalam mendapatkan pelayanan air bersih, dimana salah satunya terkait keluhan masyarakat terhadap kualitas dan kuantitas air yang disalurkan. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya pengaduan dari masyarakat terkait air PDAM yang sering mati, warna air yang coklat atau keruh, adanya pembongkaran aliran air PDAM yang mengganggu kenyamanan pengguna jalan, kebocoran pipa, tagihan air yang meningkat, tarif air, dan lain sebagainya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan air bersih di Kota Semarang memiliki kualitas yang buruk, dimana tahun 2017-2021 jumlah aduan yang diterima oleh PDAM Tirta Moedal mencapai 204 aduan per harinya.

Berdasarkan pada data dari PDAM Tirta Moedal Kota Semarang di tahun 2017 dapat dilihat jumlah aduan yang diterima oleh pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebanyak 9.526. Bahkan, setiap tahunnya jumlah komplain dari pelanggan PDAM Tirta Moedal juga terus mengalami kenaikan, yakni di tahun 2018 terdapat 11.286 aduan dan di tahun berikutnya yakni 2019 jumlah pengaduan juga mengalami

kenaikan sebesar 12.610. Kenaikan jumlah aduan ini masih juga terjadi di tahun 2020, dimana aduan meningkat menjadi 13.107 aduan yang mana ini menandakan bahwa setiap tahunnya aduan yang diterima oleh PDAM Tirta Moedal terus mengalami peningkatan. Aduan yang disampaikan oleh masyarakat ini tidak terlepas dengan adanya masalah air mati, pipa bocor, dan tagihan air yang mana permasalahan tersebut terus dialami oleh masyarakat setiap tahunnya. Untuk dapat mengetahui jumlah peningkatan terhadap aduan, maka dapat dilihat dari adanya diagram dibawah ini.

Gambar 1.1 Diagram jumlah aduan masyarakat di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber : Diolah, 2022



Meningkatnya jumlah aduan di tahun 2017-2020 ini diakibatkan karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki PDAM, terutama dalam menyesuaikan antara tingkat pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat secara cepat dan tepat dengan banyaknya jumlah keluhan yang diajukan menjadikan PDAM harus bergerak secara

cepat dalam menyelesaikannya, serta untuk mendistribusikan air bersih mengharuskan PDAM untuk dapat menjangkau seluruh kecamatan yang ada di Semarang. Adanya tuntutan untuk memberikan pelayanan secara cepat dalam menjangkau kebutuhan air menimbulkan ketidaksesuaian antara kemampuan yang dimiliki oleh PDAM dan kondisi yang terjadi di lapangan sehingga menyebabkan banyak keluhan dari masyarakat.

Akan tetapi, jumlah peningkatan aduan terhadap pelayanan air bersih di PDAM Kota Semarang ini justru tidak lagi terjadi pada tahun berikutnya. Hal tersebut diakibatkan karena munculnya sebuah gagasan atau inovasi dari pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang untuk mengatasi permasalahan terhadap peningkatan aduan. Adanya gagasan tersebut kemudian menjadikan PDAM Tirta Moedal menerapkan aplikasi berbasis digital atau “Si Agan” pada Oktober 2021. Munculnya aplikasi di tahun tersebut menjadikan jumlah aduan terhadap PDAM Tirta Moedal mengalami penurunan, dimana hal tersebut dapat dilihat dengan sebelum diterapkannya aplikasi ini aduan di tahun 2020 mencapai pada angka 13.107 aduan dan sementara aduan di tahun 2021 ini hanya berjumlah 263 yang mana ini menunjukkan bahwa melalui aplikasi “Si Agan” jumlah aduan berhasil mengalami penurunan sebesar 12.844 aduan.

Dengan hadirnya aplikasi “Si Agan” ini dapat dikatakan tidak hanya bermanfaat bagi pihak PDAM dalam mengatasi jumlah aduan, tetapi aplikasi tersebut juga mampu memberikan manfaat kepada pengguna atau masyarakat yang mana melalui aplikasi ini masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam menggunakan

layanan air bersih melalui fitur yang terdapat dalam aplikasi. Adanya fitur tersebut, masyarakat dapat melakukan pengaduan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pusat maupun cabang PDAM Tirta Moedal karena nantinya segala bentuk aduan dapat teratasi dengan baik dan cepat. Selain adanya kemudahan untuk melakukan aduan, pihak masyarakat atau pengguna juga dapat memperoleh informasi terkait pembayaran tagihan air, pemasangan sambung baru ataupun pembukaan jaringan, dan baca meter mandiri melalui aplikasi yang mana ini tentunya memudahkan mereka dalam mendapatkan pelayanan air bersih hanya melalui ponsel.

Kemudahan yang mereka peroleh melalui aplikasi ini tidak hanya sebatas untuk memperoleh pelayanan saja, tetapi masyarakat juga dapat terlibat secara langsung untuk mengawasi tindak lanjut dari laporan pengaduan yang mereka sampaikan. Meskipun, dengan diterapkannya aplikasi ini berhasil menurunkan jumlah aduan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang hal tersebut justru berbanding terbalik dengan kondisi yang terjadi yang mana dapat dilihat dengan adanya ulasan yang diberikan oleh para pengguna aplikasi melalui Google Play yang menunjukkan bahwa hanya 11 dari 35 pengguna yang menyatakan bahwa aplikasi “Si Agan” sudah sesuai dengan harapan mereka, dan sementara di lain sebanyak 24 pengguna lainnya memberikan ulasan dan rating yang buruk.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai penerapan aplikasi *Si Agan* sebagai pelayanan pengaduan air bersih dalam menangani berbagai aduan masyarakat, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut ini:

1. Bagaimana penerapan aplikasi *Si Agan* dalam menangani aduan para pengguna layanan air bersih di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian aduan masyarakat melalui penerapan aplikasi *Si Agan*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan aplikasi *Si Agan* dalam menangani aduan para pengguna layanan air bersih di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
2. Menganalisis mekanisme penyelesaian aduan masyarakat melalui penerapan aplikasi *Si Agan*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah beserta tujuan dalam penelitian ini, maka terdapat manfaat penelitian sebagai berikut:

### **- Manfaat Teoritis**

1. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang studi ilmu politik dan

pemerintahan, terutama terkait implementasi inovasi pelayanan publik.

2. Sebagai pijakan dan referensi bagi penulis lain yang tertarik untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik dan permasalahan yang sama.

- **Manfaat Praktis**

1. Memberikan informasi kepada pembaca untuk mengetahui secara lebih lanjut penanganan pengaduan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang melalui penerapan Si Agan.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi ke depan bagi pemerintah Kota Semarang dan pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam mengupayakan peningkatan pelayanan air bersih secara berkesinambungan dan berkelanjutan.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan pedoman bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk menambah pengetahuan akan teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian terdahulu ini digunakan juga sebagai bahan perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan, serta menggunakan beberapa penelitian sebelumnya untuk dijadikan sebagai referensi dalam mendukung penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khoiru Ummah dalam Jurnal Publika Vol.10 No.3, 2022 dengan judul Penerapan Electronic Government Melalui Aplikasi Giri Tirta Cepat, Empati, Ramah, dan Inovatif (GITA CERIA) Oleh Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta



Kabupaten Gresik.

Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan diterapkannya aplikasi pelayanan air bersih berbasis digital dapat memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat, terutama dengan adanya aplikasi Gita Ceria dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat terutama terkait dengan pengaduan, pengecekan meter, dan pemasangan secara mandiri. Namun, aplikasi Gita Ceria belum dapat diterapkan secara maksimal karena masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti halnya kurangnya pihak penyelenggara dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan kurangnya respon dari perumda terhadap permasalahan pengaduan.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Kiki Reski dalam Jurnal I La Galigo: Public Administration Journal Vol.3 No.2, 2020 dengan judul Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur. Di dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa inovasi pelayanan berbasis aplikasi E-Billing yang dilakukan oleh PDAM ini dapat memberikan manfaat kepada para pelanggan air bersih, dimana masyarakat diberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran rekening air dan pencatatan tagihan tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM.

Inovasi E-Billing ini juga mampu mengatasi kendala yang dihadapi masyarakat terkait pembayaran rekening, dimana melalui inovasi tersebut proses pembayaran dan penginputan data dilakukan dengan waktu yang cepat. Akan tetapi, inovasi tersebut justru belum berjalan secara optimal karena pelayanan yang

diberikan tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, bahkan kemampuan sumber daya manusia yang masih terbatas dalam menjalankan aplikasi tersebut. Penelitian lainnya yang berjudul Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan oleh Nur Elawati dan Sri Roekminiati dalam Jurnal Soetomo Administration Reform Review Vol.1 No.3, 2022 menjelaskan bahwa inovasi layanan aplikasi CIS atau Customer Information Service sebagai bentuk upaya PDAM untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pencatatan dan pelaporan terkait dengan meteran air, keluhan, pendaftaran baru. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya sebatas melakukan inovasi pelayanan saja, tetapi juga membutuhkan adanya kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan SOP yang telah ditetapkan. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dan hambatan yang dihadapi, tetapi inovasi Aplikasi CIS ini dapat berhasil dilaksanakan sesuai dengan tujuan awal diluncurkannya aplikasi ini dalam mengatasi berbagai keluhan terkait pelayanan air bersih.

Dapat dikatakan dari ketiga penelitian di atas membahas mengenai pentingnya penyelenggara pelayanan air bersih dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan sebuah inovasi aplikasi berbasis digital, dimana dapat dilihat bahwa adanya aplikasi yang diterapkan oleh PDAM dapat menjadi solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi terkait keluhan pelanggan yang masih tinggi di setiap kantor PDAM. Meskipun sudah diterapkan aplikasi berbasis digital, justru pada kenyataannya masih terdapat kendala dan hambatan yang

dihadapi di dalam pelaksanaannya.

Dari ketiga penelitian tersebut justru belum dapat membahas dan mendalami secara lebih lanjut tentang mekanisme atau prosedur dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat melalui penerapan aplikasi pelayanan pengaduan secara online. Ketiga jurnal diatas hanya berfokus pada penerapan aplikasinya saja sebagai upaya untuk menangani pengaduan, tanpa menjelaskan dan menganalisis secara lebih lanjut terkait pelaksanaan aplikasi dari mulai proses pengelolaan sampai dengan pengawasannya, serta tidak menjelaskan secara lebih lanjut mekanisme penanganan pengaduan yang dilakukan. Hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk mengkaji secara lebih lanjut tentang penerapan aplikasi dari mulai pelaksanaan sampai dengan pengawasan, khususnya berkaitan dengan penyelesaian pengaduan dari para pelanggan air bersih.

Berdasarkan dari referensi dan saran dari ketiga penelitian sebelumnya, menjadikan peneliti untuk memilih topik penelitian yang sama yaitu terkait aplikasi pelayanan pengaduan berbasis online di kantor PDAM, dimana sebagai pembeda antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini yaitu berdasarkan pada lokasi penelitian yaitu pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang mana menunjukkan masih banyaknya pengaduan dari masyarakat yang tiap tahunnya jumlahnya mengalami peningkatan.

Mengingat masih belum ada penelitian sebelumnya yang membahas mengenai aplikasi Si Agan pada PDAM Tirta Moedal juga menjadikan peneliti untuk tertarik menganalisis secara lebih lanjut tentang penerapan aplikasi Si Agan dalam

menyelesaikan pengaduan masyarakat. Fokus dalam penelitian ini tidak hanya terkait dengan penerapan aplikasi dan kendala-kendala yang dihadapi, tetapi juga memfokuskan pada mekanisme penyelesaian pengaduan pelanggan atau masyarakat melalui media aplikasi pelayanan pengaduan berbasis online.

## **1.6 Kajian Teori**

### **1.6.1 Teori Kebijakan**

Kebijakan dapat diartikan sebagai tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dengan maksud dan tujuan tertentu dalam mengatasi berbagai kendala yang terjadi di lingkungan tersebut (Carl Friedrich dalam Leo Agustino, 2006:7). Hal ini berarti bahwa kebijakan berkaitan dengan adanya tindakan yang didalamnya terdapat maksud dan tujuan, dimana nantinya dalam mencapai tujuan tersebut memerlukan individu dan kelompok untuk melaksanakannya. Pada intinya kebijakan digunakan sebagai pedoman dalam bertindak untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan persoalan tertentu, dimana berarti kebijakan ini sebagai arah dari tindakan yang dilakukan oleh para pelaku dan pelaksana kebijakan terutama dalam pengambilan suatu keputusan atau program yang telah ditetapkan.

Dapat dikatakan suatu kebijakan tidak dapat secara tiba-tiba muncul sebagai satu bagian tersendiri karena untuk dapat mengeluarkan setiap kebijakan para aktor yang terlibat dalam pembuatan kebijakan membutuhkan adanya tahapan dalam proses pembuatan kebijakan itu sendiri. Mengingat sifat dari kebijakan yang saling terkait satu sama lain menjadikan perlu adanya aktivitas yang dilakukan sebelum

menerapkan kebijakan, yakni harus melewati urutan yang ada dalam proses pembuatan kebijakan. Hal ini sejalan dengan pandangan dari Dun (1999:22-23) yang menyatakan bahwa tahapan di dalam kebijakan sebagai suatu proses yang terus terjadi di sepanjang waktu, dimana setiap tahapan memiliki keterkaitan dengan tahapan berikutnya. Maksud dari pernyataan Dun berarti kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah ini sebagai proses yang tidak pernah berhenti di dalam waktu tertentu, dimana kebijakan harus selalu mengalami perubahan seiring dengan perkembangan waktu dan perlu bagi suatu kebijakan untuk dapat beradaptasi dengan kondisi yang terjadi karena nantinya kebijakan yang akan dikeluarkan saling berkaitan dan mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat.

Sehingga untuk dapat menerapkan suatu kebijakan perlu untuk melewati tahapan yang telah ditentukan, yakni terkait dengan menyusun agenda, merumuskan kebijakan, mengadopsi kebijakan, menerapkan kebijakan, dan melakukan penilaian terhadap kebijakan. Tahapan- tahapan tersebut perlu untuk dilewati oleh pemerintah sebelum menerapkan suatu kebijakan, dimana tahapan itu akan berpengaruh terhadap tindakan yang akan dipilih oleh pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dengan kepentingan publik.

### **1.6.2 Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan dapat dikatakan sebagai tindakan pemerintah dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan dalam suatu kebijakan. Dalam hal tersebut, membuktikan bahwa peran pemerintah sangat penting dalam

merealisasikan suatu kebijakan karena tindakan yang dilakukan berkaitan erat dengan bagaimana cara mereka untuk menerjemahkan dan menerapkan kebijakan agar tujuan dan harapan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Terkait dengan kedudukan pemerintah yang dominan dalam keberhasilan kebijakan juga dikatakan Woll (2003) bahwa implementasi dari setiap kebijakan yaitu berada pada birokrasi dan justru di dalam implementasi tersebut sebenarnya suatu kebijakan diberikan bentuk, dapat diartikan bahwa keberhasilan setiap kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah itu disesuaikan dengan kapasitas dari birokrasi yang ada di dalamnya, karena sebagaimana yang kita ketahui birokrasi sebagai pelaksana dari kebijakan yang telah ditetapkan sehingga diterapkannya kebijakan oleh birokrasi diharapkan dapat memberikan pengaruh yang positif sesuai dengan tujuan dari kebijakan.

Sementara, menurut pandangan Merilee S. Grindle dalam Neilson (2011: 45-46) bahwa keberhasilan suatu implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh pelaksana kebijakan saja atau birokrasi, tetapi juga ditentukan oleh isi dari suatu kebijakan dan lingkungan kebijakan. Dua variabel tersebut menjadi hal yang penting dalam keberhasilan suatu kebijakan, karena isi kebijakan akan mempengaruhi pelaksanaan kebijakan yang diterapkan. Sebuah kebijakan dapat dikatakan berhasil untuk diimplementasikan apabila isi di dalam kebijakan meliputi, yaitu pertama kepentingan yang terpengaruhi dari adanya kebijakan. Kepentingan disini berarti kelompok sasaran yang menjadi target dari implementasi suatu kebijakan, yaitu masyarakat.

Kedua, jenis manfaat yang dihasilkan dari adanya kebijakan yaitu manfaat yang diterima oleh target group. Ketiga, derajat perubahan yang diinginkan berkaitan dengan sejauhmana dari adanya implementasi kebijakan dapat memberikan suatu perubahan. Keempat, kedudukan pembuat kebijakan ini memiliki keterkaitan dengan apakah program atau kebijakan yang dihasilkan sudah tepat atau sebaliknya. Kelima, siapa pelaksana program ini pihak yang bertanggung jawab secara penuh dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Keenam, sumber daya yang dihasilkan ini berarti perlu adanya sumber daya yang memadai untuk dapat mendukung keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

Selain isi kebijakan, terdapat juga lingkungan kebijakan yang menjadi hal penting lain dalam keberhasilan suatu kebijakan yakni mencakup kekuasaan, kepentingan, dan strategi dari pihak yang terlibat. Kedua, karakteristik yang dimiliki oleh lembaga dan penguasa. Ketiga, berkaitan dengan kepatuhan dan daya tanggap. Dari model Grindle dapat dikatakan bahwa untuk melihat keberhasilan suatu implementasi kebijakan tidak bisa hanya diukur menggunakan salah satu faktor saja, tetapi juga memerlukan menggunakan beberapa indikator atau variabel lain untuk bisa melihat secara keseluruhan implementasi kebijakan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan penerapannya.

### **1.6.3 Teori Inovasi**

Menurut Rogers (1995) inovasi merupakan ide, produk, informasi, teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktek baru yang dapat menciptakan sesuatu

yang baru, dimana dapat dirasakan oleh individu atau masyarakat. Dapat dikatakan bahwa inovasi berkaitan dengan ide-ide atau konsep-konsep baru dalam teknologi, metode, bentuk dari sistem dan prosedur yang mampu menciptakan makna baru. Pada hakikatnya, inovasi itu sendiri dimaknai sebagai perubahan atau peralihan dari bentuk pengelolaan organisasi dengan cara tradisional menjadi pengelolaan yang lebih modern, dimana dapat memberikan pengaruh yang signifikan khususnya adanya pengembangan terhadap cara dan sumber daya baru.

Hal tersebut berarti menjelaskan bahwa inovasi tidak hanya sebatas perubahan atau pembaharuan di bidang teknologi saja, tetapi juga meliputi pelaksanaan suatu organisasi dengan cara-cara dan proses yang baru. Di dalam sektor publik, inovasi digunakan sebagai alat untuk menyelesaikan permasalahan dan tantangan yang terjadi di tengah masyarakat. Tanpa adanya inovasi para penyelenggara pemerintahan tidak dapat menjawab berbagai permasalahan yang terjadi, dimana berarti keberadaan inovasi ini memiliki peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pemerintahan terutama berkaitan dengan pemberian pelayanan publik.

Hal ini sejalan dengan pendapat Mulgan dan Albury (2003:3) yang menjelaskan bahwa inovasi sebagai suatu upaya menciptakan dan menerapkan produk, proses, pelayanan, dan metode baru di dalam memberikan pelayanan publik dengan tujuan untuk memperbaiki hasil dari pelayanan yang diberikan secara efektif, efisien, dan berkualitas. Dapat disimpulkan bahwa inovasi menjadi solusi bagi pemerintah untuk dapat menyelesaikan tantangan dan permasalahan yang mana



disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat

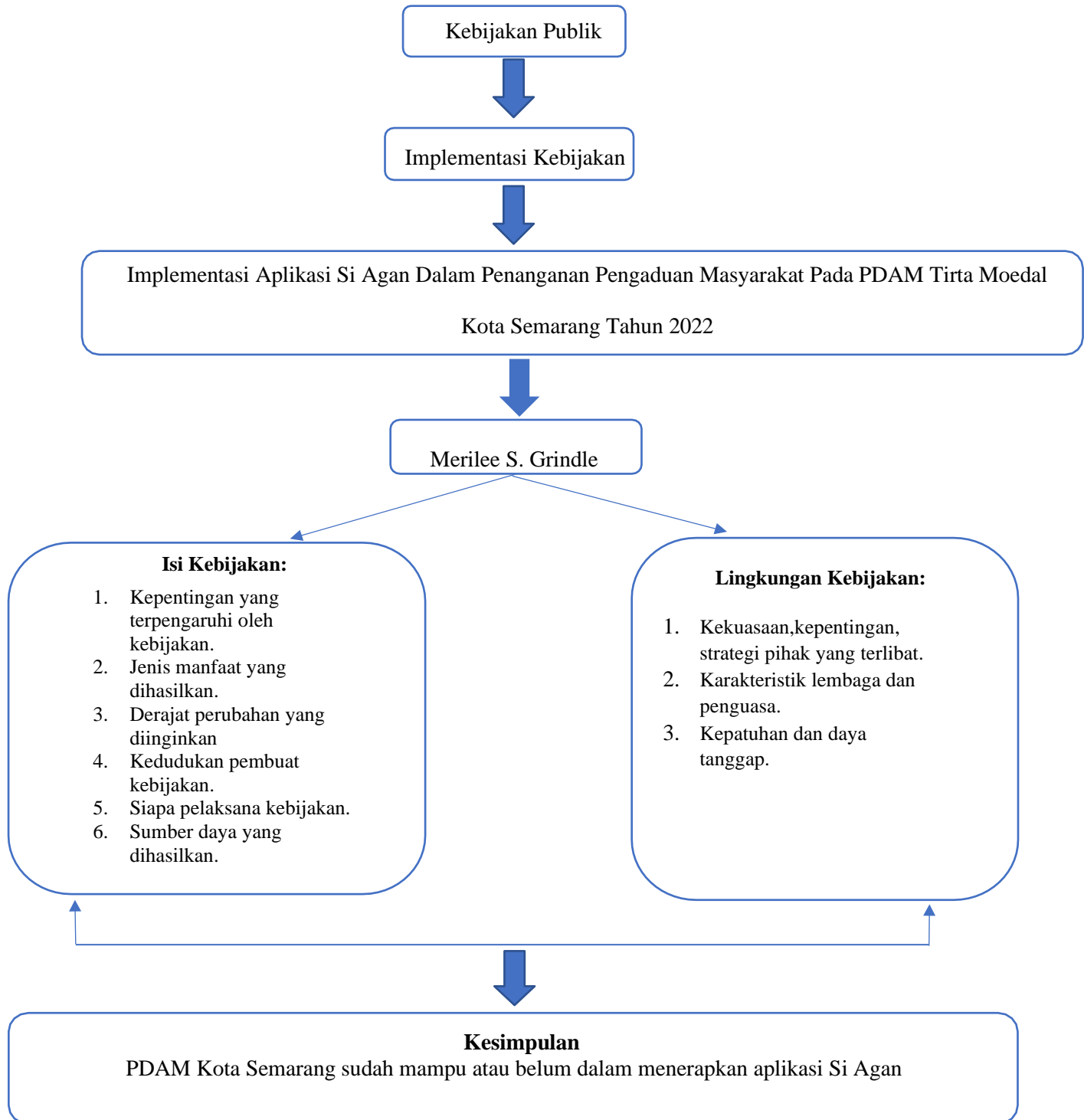
### **1.6.3.1 Inovasi Kebijakan**

Dalam pandangan Walker (Tyran & Sausgruber, 2003:4) inovasi kebijakan dapat dikatakan sebagai sebuah kebijakan yang baru bagi negara yang mengadopsinya, tanpa melihat seberapa usang programnya atau seberapa banyak negara lain yang telah mengadopsi sebelumnya. Dapat diartikan bahwa inovasi kebijakan yakni suatu ide atau gagasan yang melahirkan kebijakan baru, dimana negara akan menerapkan kebijakan tersebut tanpa memperhatikan kebaruan program yang dihasilkan dan mengabaikan apakah kebijakan baru sudah diadopsi negara lain. Secara substantif inovasi kebijakan dapat diartikan sebagai upaya konsolidasi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di tengah masyarakat, hal tersebut berarti bahwa lahirnya inovasi kebijakan dilatarbelakangi oleh banyaknya permasalahan publik yang kompleks dan dinamis.

Inovasi kebijakan ini dilakukan dengan melakukan pembaruan atau perubahan terhadap program kebijakan yang sudah diterapkan sebelumnya oleh pemerintah. Dapat dikatakan bahwa tujuan dilakukannya perubahan terhadap suatu kebijakan ialah untuk menyesuaikan dengan perkembangan yang terjadi di tengah masyarakat, karena seperti yang sudah dijelaskan bahwa munculnya permasalahan publik memerlukan adanya upaya untuk mengatasinya yakni melalui inovasi kebijakan. Hal ini berarti untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi membutuhkan adanya sikap tegas dari pemerintah untuk melakukan perubahan

secara mendasar, sehingga dalam melakukan inovasi kebijakan menuntut para pembuat dan pelaksana kebijakan dalam merubah pemikiran dan perilaku baru ke arah yang lebih modern.

## 1.7 Kerangka Berpikir



## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang memfokuskan pada aspek pemahaman secara lebih mendalam terhadap suatu permasalahan (Purwanto, 2022:43). Untuk dapat menjawab permasalahan yang terjadi, maka peneliti membutuhkan adanya pendekatan kualitatif di dalam menganalisis permasalahan secara lebih mendalam karena penelitian ini ingin mengetahui secara langsung fakta yang terjadi di lapangan. Dapat dikatakan bahwa pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini juga didasarkan pada pandangan Kothari (2004) yang menyatakan bahwa pendekatan tersebut berkaitan dengan penilaian sikap, pendapat, dan perilaku dari individu atau pun kelompok.

Hal ini berarti dengan menggunakan pendekatan kualitatif akan memudahkan peneliti untuk terlibat dan berinteraksi secara langsung dengan subjek penelitian, sehingga memudahkan peneliti di dalam memperoleh informasi atau data secara menyeluruh terkait penerapan aplikasi si agan. Melalui pendekatan kualitatif penelitian akan mudah untuk dianalisis karena mengingat sifat dari pendekatan yang memiliki tujuan untuk memahami dan menemukan kebenaran data dengan melakukan kajian terhadap narasumber yang terlibat menjadikan peneliti untuk mudah dalam menarik kesimpulan tentang bagaimana penerapan aplikasi si agan dalam mengatasi aduan masyarakat pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

### **1.8.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini yakni deskriptif, dimana berarti penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu permasalahan terkait dengan populasi, situasi, dan fenomena yang dilakukan secara benar dan terstruktur (Feny Rita Fiantika, 2022:88). Jenis penelitian ini dapat dikatakan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, dimana penelitian deskriptif ini memiliki keterkaitan dengan pendekatan kualitatif yang mana memiliki sifat deskriptif dan teknis analisis secara mendalam.

Dalam memperoleh data atau keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian, maka peneliti juga membutuhkan jenis penelitian deskriptif ini untuk mendapatkan pemahaman secara lengkap terkait persoalan yang tengah dihadapi oleh subyek penelitian. Dengan menggunakan jenis penelitian tersebut dapat mempermudah peneliti untuk dapat menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah yaitu “bagaimana” dan “apa”, hal ini sesuai dengan jenis penelitian deskriptif yang digunakan dalam menjawab pertanyaan apa, dimana, kapan, dan bagaimana.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu subjek dipilih berdasarkan pada pertimbangan- pertimbangan yang mana juga disesuaikan dengan tujuan tertentu (Utama, 2008:52). Hal ini berarti penentuan subjek penelitian dilakukan sesuai dengan adanya pertimbangan dan tujuan yang berkaitan dengan permasalahan dan tujuan dari penelitian. Penentuan

subjek penelitian ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan di dalam penelitian. Untuk dapat memperoleh subjek penelitian, maka dilakukan penentuan secara purposive dengan mempertimbangkan beberapa karakteristik sebagai berikut:

1. Pihak PDAM Tirta Moedal yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan air bersih.
2. Pihak PDAM Tirta Moedal yang terlibat dalam menangani atau mengatasi aduan dari para pelanggan air bersih.
3. Pihak PDAM Tirta Moedal yang menangani secara langsung pembuatan dan pengelola aplikasi “Si Agan”.
4. Pihak Masyarakat sebagai pelanggan dan pengguna Aplikasi layanan air bersih dengan jumlah 3 orang.

#### **1.8.4 Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yakni data yang berasal dari hasil observasi dan wawancara lapangan dengan bentuk berupa kalimat, kata, kata, ungkapan, gambar atau foto (Sugiyono, 2011). Untuk dapat memperoleh hasil data penelitian, maka sumber data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

##### **a) Sumber Data Primer**

Data primer ini merupakan data yang didapatkan dengan melakukan observasi dengan objek terkait secara langsung di lapangan dan wawancara dengan para informan terkait (Sujana, 2019:69-70). Dalam mengumpulkan data tersebut, peneliti

memerlukan untuk dapat memperoleh data secara langsung di lokasi penelitian melalui observasi yang mana peneliti melakukan pengamatan terhadap kondisi dan lingkungan, serta peneliti juga melakukan wawancara secara mendalam dengan para informan atau subjek penelitian. Wawancara yang digunakan dalam sumber data primer ini dapat dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara tertulis maupun lisan.

#### b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil sumber penelitian yang telah ada sebelumnya. Dapat dikatakan bahwa data sekunder ini berasal dari hasil penelitian orang lain ataupun dari sumber ilmiah lain yang sebelumnya sudah dipublikasikan. Dalam memperoleh sumber data sekunder, maka peneliti menggunakan sumber dari jurnal, buku, dan artikel.

### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pandangan Sugiyono (2010) data penelitian dapat dikumpulkan melalui berbagai macam bentuk, seperti halnya sumber, setting, cara dengan menggunakan sumber primer dan sekunder. Untuk dapat mengumpulkan data penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan penulis sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Sebagai langkah awal yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian, observasi ini digunakan untuk dapat meneliti secara langsung terhadap lingkungan objek yang akan diteliti. Mengingat penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui

secara langsung terkait penerapan aplikasi, maka dibutuhkan adanya teknik observasi di dalam memperoleh hasil analisis secara lebih mendalam dengan melakukan kunjungan secara langsung ke lokasi penelitian. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi partisipan. Dalam observasi tersebut peneliti melakukan pengamatan dan partisipasi secara langsung dengan kehidupan informan yang diteliti, akan tetapi keterlibatan peneliti ini hanya berfokus pada beberapa kegiatan yang berhubungan dengan fokus ataupun permasalahan dalam penelitian.

## 2. Wawancara

Dalam mengumpulkan data penelitian, peneliti membutuhkan adanya hasil data yang secara akurat diperoleh secara langsung oleh informan atau pihak yang mampu memberikan keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian. Melalui wawancara peneliti dapat mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dengan bertanya secara langsung kepada informan, hal ini bertujuan agar peneliti mendapatkan informasi dan data yang sangat akurat karena data tersebut diperoleh melalui tanya jawab.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur, dimana sebelum melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu sudah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan terkait. Dengan menggunakan wawancara terstruktur ini dapat memudahkan peneliti dalam memperoleh sumber penelitian, karena pertanyaan-pertanyaan yang disiapkan ini sudah disusun dan disesuaikan dengan rumusan permasalahan dalam penelitian.



### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi ini dilakukan dengan cara mendapatkan informasi atau data dari berbagai macam sumber tertulis, baik itu berupa laporan, jurnal, buku, catatan, transkrip dan sebagainya. Dalam penelitian ini selain menggunakan dokumentasi berupa jurnal, buku, transkrip wawancara, peneliti juga menggunakan laporan terkait penyelesaian aduan melalui penerapan Aplikasi Si Agan oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Hal tersebut bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana tindak lanjut dari pengelolaan dan penyelesaian aduan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pihak PDAM.

#### **1.8.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan pada model Miles dan Huberman (1992:16), yaitu:

##### 1. Reduksi data

Dalam penelitian, reduksi data ini diperlukan untuk memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang mana nantinya digunakan dalam menjawab dan memecahkan permasalahan penelitian. Reduksi data dapat dilakukan dengan cara memilih informan yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, kemudian informasi yang telah didapatkan dari informan yang dipilih akan dilakukan pencatatan, peneliti juga melakukan penyeleksian atau pemilihan terhadap dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian.

## 2. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif ini cenderung dalam bentuk teks naratif yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Mardawani, 2020:68). Dapat dikatakan setelah melakukan reduksi data, maka peneliti perlu untuk menyajikan hasil data tersebut dengan menyusun data-data yang diperoleh secara terstruktur ke dalam bentuk laporan. Tujuan dilakukannya penyajian data dalam penelitian ini yaitu agar mempermudah peneliti dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan dari data yang diperoleh.

## 3. Penarikan kesimpulan

Sebagai langkah terakhir dalam teknik analisis data, penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan meninjau ulang terhadap hasil data yang diperoleh selama penelitian. Dalam penarikan kesimpulan ini bukan hanya mengulang hasil penelitian saja, tetapi dilakukan dengan menggunakan bahasa sendiri, sehingga peneliti harus benar-benar memahami data penelitian yang telah dikumpulkan. Penarikan kesimpulan ini perlu untuk dilakukan agar dapat memverifikasi kebenaran antara teori yang digunakan dengan fakta yang terjadi di lapangan apakah terdapat kesesuaian.