

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis penelitian dengan judul “Atribut Inovasi Aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam Pelayanan PDAM Kota Semarang” dapat ditarik kesimpulan yang dijabarkan sebagai berikut:

4.1.1 Atribut Inovasi Aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam Pelayanan PDAM Kota Semarang

4.1.1.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Kehadiran inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal telah memberikan manfaat yang lebih menguntungkan daripada pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Keuntungan tersebut dapat dilihat melalui manfaat dari segi ekonomi yaitu seluruh layanan yang ada di aplikasi Si Agan Tirta Moedal dapat diakses kapan saja dan dimana saja dengan tanpa dipungut biaya apapun. Kemudahan akses dalam aplikasi Si Agan Tirta Moedal juga mempengaruhi peningkatan status sosial PDAM Kota Semarang yang lebih positif dimata masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa PDAM Kota Semarang merupakan instansi yang inovatif dan mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman. Keuntungan yang ditawarkan oleh aplikasi Si Agan Tirta Moedal belum sepenuhnya memberikan kepuasan bagi penggunanya karena masih terdapat kendala yang menghambat penggunaan aplikasi Si Agan Tirta Moedal.

4.1.1.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Penciptaan inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal telah mempertimbangkan kebutuhan masyarakat Kota Semarang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal tetap disesuaikan dengan pelayanan yang sudah ada sebelumnya, hanya saja dikemas secara lebih fleksibel. Improvisasi pelayanan melalui inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal mampu memberikan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit bagi masyarakat. Meskipun demikian, kemudahan akses yang ditawarkan aplikasi Si Agan Tirta Moedal belum menjangkau seluruh kalangan masyarakat Kota Semarang sehingga PDAM Kota Semarang tidak serta merta menghapus layanan konvensional yang sudah hadir sebelumnya.

4.1.1.3 Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal memiliki kerumitan yang masih dirasakan oleh pengguna inovasi. Kendala yang seringkali dikeluhkan yaitu pemeliharaan sistem secara tiba-tiba tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya sehingga masyarakat tidak bisa masuk ke dalam aplikasi untuk menjangkau layanan. Kendala juga dirasakan oleh pegawai karena lambatnya respon sistem untuk menerima data dari masyarakat. Adanya *gap* teknologi juga membuat PDAM Kota Semarang tidak bisa memaksa masyarakat untuk mengakses layanan melalui aplikasi Si Agan Tirta Moedal.

4.1.1.4 Kemungkinan Uji Coba (*Triability*)

Sebelum resmi diluncurkan kepada publik, inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal telah melakukan tahapan uji coba. Uji coba aplikasi Si Agan Tirta Moedal dilakukan secara internal selama tiga hari. Fase uji coba secara internal dimaksudkan untuk menampung berbagai masukan dari pegawai dalam upaya pengoptimalan fitur sebelum disebarluaskan ke masyarakat. Aplikasi Si Agan Tirta Moedal resmi diluncurkan pada 12 Oktober 2021 bertepatan dengan HUT PDAM Kota Semarang ke-110. Penyebaran informasi mengenai rilisnya aplikasi Si Agan Tirta Moedal dilakukan melalui unggahan postingan pada setiap akun media sosial PDAM Kota Semarang.

4.1.1.5 Kemudahan Diamati (*Observability*)

Pada pelaksanaan layanan dalam aplikasi Si Agan Tirta Moedal dapat dengan mudah diamati. Hal ini disebabkan karena aplikasi Si Agan Tirta Moedal dilengkapi fitur *tracking* sehingga masyarakat bisa memantau dan mengetahui status perkembangan layanan yang telah diajukan. Selain itu, dalam aplikasi Si Agan Tirta Moedal dilengkapi tata cara dan persyaratan dalam bentuk tulisan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mempersiapkan dokumen yang diperlukan. Meskipun demikian, inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal belum dilengkapi dengan video tutorial sebagai dukungan visual bagi masyarakat untuk membantu penggunaan aplikasi Si Agan Tirta Moedal.

4.1.1.6 Kesukarelaan (*Voluntariness*)

Kehadiran aplikasi Si Agan Tirta Moedal merupakan inisiatif mandiri yang dilakukan PDAM Kota Semarang untuk menciptakan pelayanan yang fleksibel dan mempermudah aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau layanan PDAM. Keterbaruan mekanisme dalam pelayanan yang ada di fitur aplikasi Si Agan Tirta Moedal bukan menjadi beban pekerjaan baru bagi pegawai. Adanya kesadaran akan pentingnya menggunakan teknologi menjadi pendorong bagi pegawai maupun masyarakat untuk berpartisipasi dalam penggunaan aplikasi Si Agan Tirta Moedal.

4.1.2 Faktor Penghambat Inovasi Aplikasi Si Agan Tirta Moedal

4.1.2.1 Birokrasi

PDAM Kota Semarang sebagai penggagas inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal memiliki sikap terbuka akan ide-ide baru yang diyakini dapat memberikan dampak positif bagi organisasi. Perubahan yang terjadi dalam aplikasi Si Agan Tirta Moedal bukan menjadi penghalang bagi pegawai untuk terus mengembangkan inovasi. Pegawai PDAM Kota Semarang memiliki rasa percaya satu sama lain atas kehadiran inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal demi memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

4.1.2.2 Lingkungan Politik

Inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal diciptakan secara independen oleh PDAM Kota Semarang tanpa ada campur tangan pihak lain sehingga dalam penciptaannya tidak memiliki kepentingan khusus yang harus dipenuhi untuk pihak tertentu. Dalam keberjalanan inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal memiliki keterbatasan sumber daya manusia yang belum memadai dan tidak adanya alokasi

anggaran yang dikhususkan untuk pengembangan aplikasi Si Agan Tirta Moedal sehingga aplikasi Si Agan Tirta Moedal masih memiliki hambatan yang dapat dirasakan oleh penggunanya.

4.1.2.3 Lingkungan Luar Sektor Publik

Inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal belum menjangkau semua kalangan masyarakat Kota Semarang yang berlangganan PDAM. Tidak semua pelanggan PDAM menggunakan aplikasi Si Agan Tirta Moedal karena adanya *gap* teknologi sehingga kemunculan aplikasi Si Agan Tirta Moedal belum sepenuhnya menjadi bentuk transformasi ke layanan daring. Selain itu, masih terdapat keraguan akan kendala yang kerap dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi Si Agan Tirta Moedal sehingga masih banyak ulasan negatif yang ditujukan kepada aplikasi Si Agan Tirta Moedal.

4.2 Saran

Berdasarkan serangkaian hasil dan pemaparan kesimpulan dari penelitian dengan judul “Atribut Inovasi Aplikasi Si Agan Tirta Moedal dalam Pelayanan PDAM Kota Semarang”, penulis dapat memberikan beberapa rekomendasi yang dapat menjadi pertimbangan dalam peningkatan inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal sebagai berikut:

1. Melakukan peningkatan operasional inovasi aplikasi Si Agan Tirta Moedal dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan bagi pegawai di Bidang Pengembangan Teknologi Informasi, serta membentuk

tim yang dikhususkan untuk mengelola aplikasi Si Agan Tirta Moedal secara eksklusif.

2. Bekerja sama dengan pemerintah Kota Semarang untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat di setiap kecamatan dan kelurahan guna memastikan informasi mengenai eksistensi aplikasi Si Agan Tirta Moedal telah tersampaikan secara jelas dan menjangkau seluruh kalangan masyarakat Kota Semarang.