

**INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI CIS 2021
PDAM SURYA SEMBADA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
LAYANAN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :
NUR ELAWATI
2018020068

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA
2022**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI CIS 2021
PDAM SURYA SEMBADA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
LAYANAN**

Oleh :

NUR ELAWATI

2018020068

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS DR. SOETOMO

SURABAYA

2022

Menyetujui

Pembimbing,

Sri Roekminiati, S.Sos, M.KP.

(NIP. 94.01.1.165)

PENGESAHAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI CIS 2021
PDAM SURYA SEMBADA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
LAYANAN**

Disusun Oleh :

**Nur Elawati
2018020068**

**Telah dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji
Pada Tanggal 16 Februari 2022 dan dinyatakan
Telah memenuhi syarat untuk diterima**

Susunan Dewan Penguji

Penguji I : Sri Roekminiati, S.Sos., M.KP

Penguji II : Dra. Sri Kamariyah, M.Si

Penguji III : Drs. Basuki Nugroho, M.Si S

Surabaya, 16 Februari 2022

**Universitas Dr. Soetomo
Fakultas Ilmu Administrasi
Dekan**

Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd

NIDN. 0712115201

PERNYATAAN ORIGINALITAS

SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Surabaya, 16 Februari 2022

Mahasiswa,

Nur Elawati

2018020068

Program Studi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Dr. Soetomo

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tahapan penyusunan Tugas Akhir/ Skripsi yang berjudul Inovasi Pelayanan Pengaduan Konsumen PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Aplikasi CIS 2021.

Penyelesaian karya ilmiah ini juga dibantu oleh beberapa pihak. Karenanya pada kali ini penulis patut mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Keluarga Besar dan Kedua Orangtua penulis, Ayahanda Tercinta **Samikin** dan Ibunda Tercinta **Sartiyah (alm)**. Terima kasih atas doa – doa yang tiada henti serta bantuan dukungan dan kasih sayang yang terus mengalir serta dukungan moral dan material yang telah diberikan kepada penulis selama proses ini. Abang saya terdabest **Subekti, Nur Alif** dan kaka perempuan saya **Musyarofah** serta adik kecil saya **Nur Sodik** terima kasih atas doa dan dukungan kalian semua selama penyelesaian skripsi ini, dari dukungan moral, material serta perhatian, kesabaran, dan semangat dari kalian adalah motivasi terbesar buat penulis.

Ucapan Terima kasih juga penulis sampaikan kepada ;

1. Dr. Siti Marwiyah, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan persetujuan kepada kami untuk mengikuti program studi Ilmu Administrasi Negara.
2. Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd selaku Dekan fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan berbagai fasilitas dalam mengikuti program studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Sri Roekminiati, S.Sos., M,KP selaku Ketua program studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan teknis dan akademik dalam mengikuti perkuliahan pada program studi Ilmu Administrasi Negara serta dengan sabar membimbing kami, sehingga kami dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

4. Seluruh dosen pengampuh di program studi Administrasi Negara, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah kanzah keilmuan penulis, khususnya dalam penyusunan karya ilmiah ini.
5. Manager Kantor PDAM Surya Sembada Surabaya Edi Nugroho, SE dan seluruh jajaran pegawai Kantor PDAM Surya Sembada Surabaya yang membantu penulis dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
6. Seluruh staff akademik FIA UNITOMO (Pak Dofik, Pak Win, Mbak Fatma, Mbak Rina) yang telah banyak membantu dalam pengurusan surat – surat kelengkapan selama penulis menjalankan perkuliahan.
7. Teman – teman seperjuangan Prodi Administrasi Negara angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah ikut serta memberikan support dan motivasi serta membantu penulis selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini, sukses selalu all.
8. Suprihatin, S.Sos selaku Ibu Kostku yang dari awal masuk kost sudah menganggap anak sendiri dan selalu ngasih support dalam bentuk kasih sayang yang persis ibu kandung saya sendiri.
9. Teman – teman kost saya yang selalu aku repotkan dengan isak tangisku kalian juga sangat berharga ketika penyelesaian skripsi ini yang selalu siap siaga ketika penulis membutuhkan bantuan.
10. Last but no least, i wanna thank me, I wanna thank me for believing me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off.

Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis memohon maaf apabila masih terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Saran dan kritik akan sangat berharga bagi penulis untuk menyempurnakan penulisan ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhirnya semoga amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini mendapat balasan dari Allah SWT sebagai amal yang baik. Terima kasih

Surabaya, 16 Februari 2022

Penulis,

Nur Elawati

NIM. 2018020068

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena dengan berkah, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tahapan penyusunan Tugas Akhir / Skripsi yang berjudul Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan. Maksud dari karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui inovasi yang diterapkan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada melalui aplikasi CIS guna meningkatkan kepuasan layanannya. Dengan dasar diatas, tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah : (i) mengetahui inovasi yang dilakukan PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan melalui aplikasi CIS 2021, (ii) mengetahui faktor penghambat dan pendukung penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan Layanan.

Sehubungan dengan tujuan diatas tersebut, maka teori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori : inovasi menurut perspektif Rogers dalam Suwarno (2008:17-18) dengan metode penelitian yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan tersebut fokus penelitiannya adalah (i) keuntungan relatif, (ii) Kesesuaian. (iii) kerumitan, (iv) kemungkinan dicoba, dan (v) kemudahan diamati. Data yang dikumpulkan adalah berupa data dokumentasi, data wawancara, dan data observasi.

Terakhir, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya ilmiah ini, masih ada beberapa kekurangan, karenanya saran – saran dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan, dengan maksud menjadi bahan perbaikan karya ilmiah ini. Terima kasih

Penulis,

Nur Elawati

NIM. 2018020068

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar belakang Masalah.....	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	11
1. 3 Tujuan Penelitian	11
1. 4 Manfaat penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Mafaat Praktis.....	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik	17
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Konsep Inovasi	21
2.2.2.1 Definisi Inovasi	21
2.2.2.2 Tujuan inovasi	26
2.2.2.3 Jenis – Jenis Inovasi	26

2.2.2.4	Sumber Inovasi.....	29
2.2.2.5	Level Inovasi	32
2.2.2.6	Dimensi Inovasi.....	33
2.2.2.7	Tahapan Inovasi.....	33
2.2.2.8	Faktor Pendorong Inovasi.....	35
2.2.2.9	Faktor Penghambat Inovasi	36
2.2.3	Konsep Manajemen Pengaduan.....	38
2.2.3.1	Definisi Manajemen Pengaduan	38
2.2.3.2	Komponen Manajemen Pengaduan	38
2.2.4	Teori Kepuasan Konsumen.....	42
2.2.4.1	Definisi Kepuasan Konsumen	42
2.2.4.2	Aspek – Aspek Kepuasan Pelanggan	43
2.2.4.3	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	44
2.2.5	Teori Aplikasi CIS (<i>Customer Information System</i>)	46
2.2.5.1	Penjabaran CIS Surya Sembada	46
BAB III	49
METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1	Jenis Penelitian	49
3.2	Lokasi Penelitian	50
3.3	Fokus Penelitian	50
3.4	Informan penelitian.....	52
3.5	Sumber Data	53
3.6	Teknik Pengumpulan Data	54
3.7	Teknik Analisis Data	55
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	59
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	62
4.1.4	Susunan Struktural Organisasi.....	63
4.1.5	Susunan Direksi	64

4.1.6 Susunan Dewan Pengawas	65
4.1.7 Logo Perusahaan.....	66
4.1.8 Budaya Kerja Perusahaan	67
4.1.9 Identitas Perusahaan	68
4.2 Hasil Temuan dan Penelitian	68
4.2.1 Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi Cis 2021 PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan	71
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan	80
4.3 Pembahasan	85
4.3.1 Inovasi Layanan CIS Menurut Perspektif Everett M. Rogers	85
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	90
BAB V.....	89
PENUTUP.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan dan Jumlah Pengaduan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2013-2020.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.4. 1 Informan Penelitian.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Komponen Analisis Data Model Interaktif (Miles & Huberman, Analisa Data Kualitatif, 1999:20).....	56
Gambar 4.1	Kantor PDAM Surya Sembada	57
Gambar 4.2	Struktral Organisasi PDAM	63
Gambar 4.3	Susunan Dewan Direksi	64
Gambar 4.4	Susunan Dewan Pengawas	65
Gambar 4.5	Logo Perusahaan	66
Gambar 4.6	Dokumentasi Wawancara.....	72
Gambar 4.7	Halaman Utama Aplikasi CIS.....	73
Gambar 4.8	Dokumentasi Wawancara.....	76
Gambar 4.9	Dokumentasi Wawancara.....	78

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak instansi guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk baik barang atau jasa yang bersifat administratif. PDAM Surya Sembada adalah salah satu instansi di kota Surabaya yang meraih penghargaan Top IT Innovation in BUMD di tahun 2014 yang berbentuk aplikasi Go-Mobile. Dalam melakukan penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga, memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami tentang Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada.

Layanan *Customer Information System* (CIS) merupakan inovasi yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Surabaya untuk melakukan kegiatan administrative terkait urusan air mulai dari catat meter, penyampaian keluhan, hingga daftar baru tanpa datang ke lokasi yaitu kantor PDAM. Tujuan adanya inovasi ini adalah bahwa PDAM Surya Sembada ingin mengikuti perkembangan jaman yang semakin pesat dengan memanfaatkan aplikasi CIS. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu dengan menghasilkan layanan inovasi CIS ini.

Fokus penelitian ini, yaitu : Inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 yang dilakukan PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan layanan meninjau dari segi karakteristik inovasi yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati menurut Rogers.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public service is a series of activities carried out by the agency to meet the needs of the community in services in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident, both goods and services of an administrative nature. PDAM Surya Sembada is one of the agencies in the city of Surabaya that won the Top IT Innovation in BUMD award in 2014 in the form of the Go-Mobile application. In conducting this research, the approach used by the researcher is a qualitative research method with data collection techniques for library research, observation, interviews, and documentation so that it makes it easier for authors to obtain objective data in order to know and understand about Complaint Service Innovation through the PDAM Surya CIS 2021 Application. Sembada in Improving Service Satisfaction. The location of this research was carried out at the Head Office of the Regional Water Company (PDAM) Surya Sembada.

The Customer Information System (CIS) service is an innovation provided by PDAM Surya Sembada to provide easy service for the people of Surabaya to carry out administrative activities related to water affairs, starting from recording meters, submitting complaints, to new lists without coming to the location, namely the PDAM office. The purpose of this innovation is that PDAM Surya Sembada wants to keep up with the increasingly rapid developments by utilizing the CIS application. This shows that good service can be said to be good if the service is carried out in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) that has been set by the company, namely by producing this CIS innovation service.

The focus of this research, namely: The innovation of complaint services through the CIS 2021 application by PDAM Surya Sembada in improving services in terms of innovation characteristics which include relative advantage, suitability, complexity, trialability, and ease of observation according to Rogers.

Keywords: Innovation, Public Service

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak instansi guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk baik barang atau jasa yang bersifat administratif. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam hal ini, pemerintah sebagai penyedia layanan publik perlu di dukung dengan adanya masyarakat yang mampu membantu terciptanya rangkaian tersebut, baik di sektor pendidikan kesehatan, pendidikan, pemukiman, transportasi, informasi, teknologi dan lainnya.

Sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun

*dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan
(Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).*

Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam Administrasi publik adalah melaksanakan urusan yang wajib diantaranya menyediakan air bersih bagi masyarakat. Sebagai mana tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu, bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar – besarnya untuk kemakmuran rakyat. Dalam melaksanakan kewajiban tersebut, maka diperlukan sebuah inovasi yang dilakukan Pemerintah agar tercapainya sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang – Undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama sektor publik yang menyangkut pemenuhan hak – hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, pelayanannya masih belum seperti yang diharapkan. Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan pelayanan publik tersebut mendapatkan sorotan dari masyarakat, baik melalui media massa, maupun lembaga swadaya masyarakat. Hal inilah yang mendorong instansi – instansi

pemerintah untuk mengupgrade selalu terkait inovasi – inovasi yang dilakukan oleh salah instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan usaha Milik Daerah) yang memiliki jenis pelayanan yang termasuk kedalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang, dalam hal ini adalah penyediaan air bersih yang disebut PDAM.

Dalam rangka memperbarui suatu pelayanan publik pemerintah maupun organisasi tertentu guna mewujudkan tujuan adanya pelayanan salah satunya pelayanan pengaduan konsumen ini memerlukan sebuah inovasi yang perlu diterapkan dalam mensejahterakan setiap kalangan masyarakat terutama terkait kepuasan masyarakatnya atas kemudahan, keterjangkauan secara merata. Menurut Muluk (2008:37), berpendapat bahwa inovasi sangat dibutuhkan dalam mengembangkan pelayanan publik. Inovasi terlahir dari ide ide yang sifatnya baru belum pernah dilakukan sebelumnya dan mampu mengubah struktur ide-ide yang lama menjadi sebuah gagasan yang baru. Pengembangan inovasi bertujuan untuk memberikan pengembangan kemampuan bersaing untuk menjaga kelangsungan rangkaian suatu kegiatan organisasi.

Misalnya di era Pandemi seperti ini, bidang pendidikan melakukan sebuah inovasi baru untuk bisa terus berkembang dan berjalan efektif seperti biasanya tanpa kendala apapun. Pasalnya, di tengah kondisi seperti ini pendidikan menjadi sebuah kebutuhan primer masyarakat Dengan seiring perkembangan zaman dan kondisi lingkungan, sistem pendidikan pun mulai berubah dengan adanya *online class* para pelajar dan mahasiswa bisa melakukan tatap muka secara virtual.

Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu tugas penting bagi setiap instansi maupun lembaga – lembaga pemerintah yang ada dinegara berkembang ini. PDAM Surya Sembada adalah salah satu instansi dikota Surabaya yang meraih penghargaan Top IT Innovation in BUMD di tahun 2014 yang berbentuk aplikasi Go-Mobile. Aplikasi tersebut memudahkan konsumen mendapatkan informasi – informasi mengenai PDAM Surya Sembada, seperti informasi gangguan air, pencatatan meteran, penerbitan rekening, pengecekan rekening dan pemakaian air beserta data grafiknya yang bisa dicek secara mandiri oleh para pelanggan.

Salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum di Kota Surabaya dikenal dengan PDAM Surya Sembada yang telah berdiri sejak tahun 1976, dimana perusahaan itu memiliki tanggung jawab sepenuhnya untuk mengelola, mengoperasikan, memelihara, melakukan investasi guna mengoptimalkan, menambah, dan meningkatkan pelayanan air bersih diwilayah operasionalnya serta telah berkembang pesat guna meningkatkan kapasitas produksi air bersih. Perusahaan ini diawasi oleh aparat – aparat eksekutif maupun legislatif daerah yang memonopoli suplai air di Kota Surabaya dimana kota tersebut menjadi predikat kota metropolitan dengan industri dan perdagangan yang padat. Sesuai dengan Perda Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 1976 Pasal 3, dan Pasal 4 disebutkan bahwa sifat dan tujuan didirikan PDAM adalah: (1) Pasal 3 menyebutkan sifat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah memberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum, dan (2) Pasal 4 menyebutkan tujuan didirikan PDAM adalah

memberi pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata serta secara terus menerus memenuhi syarat – syarat kesehatan. Sebagai perusahaan pemberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan harus lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat – syarat kesehatan (tidak berwarna, dan tidak berbau), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat mempertahankan diri, dan di masa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki performance yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh masyarakat khususnya Kota Surabaya.

Pelaku usaha PDAM sebagai pihak produsen atau penyedia barang dan/atau jasa berupa kebutuhan air mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen. Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan dan menerima biaya penggantian atas barang dan/atau jasa yang sewajarnya dari pihak konsumen. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang tidak layak untuk dikonsumsi oleh konsumen. Hal demikian dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa: Tiap perbuatan melanggar hukum wajib untuk mengganti kerugian yang timbul dari perbuatannya tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa selain harus memenuhi kebutuhan air kepada pelanggannya, menjaga kualitas air agar tidak keruh

maka PDAM juga diharapkan untuk memberikan bantuan air bersih ke berbagai wilayah dan hal ini akan mempengaruhi pelayanan PDAM Surya Sembada tersebut di dalam memberikan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan kepada pelanggannya. Pada dasarnya semua kegiatan kerja yang dilakukan oleh seseorang ataupun badan hukum baik sektor publik atau sektor privat adalah pelayanan. Semakin baik kinerja PDAM maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan sehingga akan mendapatkan hasil akhir yang memuaskan bagi masyarakat.

Perusahaan ini tak jarang mengalami berbagai macam permasalahan terutama dengan pelanggan. Banyak pelanggan yang mengadukan permasalahan mengenai air yang keruh kotor, bau amis, air yang tidak keluar, air yang tidak lancar, kebocoran pipa (pipa sebelum meteran air menjadi tanggung jawab PDAM), Pipa persil bocor (pipa setelah meteran air menjadi tanggung jawab pelanggan), stand angka meter yang berbeda, meteran air tidak terbaca. Hal ini ditandai oleh kasus – kasus ketidakpuasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon langsung; datang ke tempat atau ke kantor. Selain itu, dengan menyampaikan pengaduan secara online baik melalui SMS, *facebook*, *twitter*, atau *instagram*, *website* atas adanya air tidak mengalir, rendahnya kualitas air seperti keruh, maupun pipa bocor, dan lain sebagainya.

Angka pengaduan konsumen ke PDAM ini karena gangguan air dengan anggapan masih sedikit kurang optimal dalam menangani atau menanggapi

pelayanan di kalangan pelanggan. Ditambah lagi adanya kemungkinan pelanggan yang pernah dikecewakan namun tidak melakukan *complaint*.

Fenomena – fenomena diatas berkaitan dengan inovasi PDAM Surya Sembada Surabaya terutama pada segi pengaduan konsumen secara langsung dan secara *online* terhadap gangguan yang dialaminya. Pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada secara *online* ini masih dirasa kurang memuaskan karena masih banyaknya konsumen PDAM yang termasuk pengguna layanan *online* tidak puas terhadap petugas yang menanggapi pengaduannya. Hal ini dapat diketahui dari jumlah komplain di PDAM Surya Sembada dari tahun 2013 – 2020, seperti yang ada pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 1
Jumlah Pelanggan dan Jumlah Pengaduan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2013-2020

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan
2013	507.557	177.724
2014	526.688	210.560
2015	536.984	244.400
2016	547.819	257.539
2017	555.584	276.597
2018	562.381	209.129
2019	574.173	250.311
2020	584.173	267.201

Sumber : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Dari tabel jumlah pelanggan diatas diketahui bahwa meningkatnya jumlah pelanggan PDAM Durya Sembada yang perlu diperhatikan agar seluruh konsumennya mendapatkan air konsumsi dengan distribusi yang merata disetiap daerahnya, namun pada kenyataannya dengan meningkatnya konsumen PDAM Surya Sembada tersebut masih belum diimbangi dengan kualitas dan kuantitas air yang didistribusikannya. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya pengaduan konsumen mengenai keluhan air seperti pengaduan adanya air yang keruh hingga warnanya kuning, dikutip dari berita jawapos.com yang menyebutkan bahwa :

“Tapi, airnya jadi kuning seperti itu,” Ujar Atun ketika ditemui dirumahnya kemarin (2/8). Air yang berwarna kuning tersebut kerap menimbulkan kerak dibak mandi, sehingga atun harus mengurasnya setiap hari. “kerak kuning akan menempel jika dibiarkan lebih dari dua hari. Jjick juga lihatnya,” paparnya.

(<https://www.jawapos.com/surabaya/03/08/2019/warga-sawah-dan-karang-pilang-keluhkan-air-pdam-kuning-berlumpur/> diakses pada tanggal 30 November 2021)

Keluhan dari konsumen tidak hanya berasal dari kualitas airnya, namun juga dari adanya bekas galian pipa PDAM Surya Sembada Surabaya dijalan jojoran I Surabaya yang belum seratus persen rampung. Hal tersebut dikarenakan adanya pembongkaran jalan untuk pembenahan pipa yang tak kunjung dirapikan. Hal itu dapat diketahui dari berita surabaya.tribunnews.com. Pernyataan tersebut yaitu :

“Bekas galian pipa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya di Jalan Jojoran I Surabaya yang belum seratus persen rampung dikeluhkan oleh warga. Sejumlah warga kampung Jojoran menyangkan pembongkaran jalan untuk pembenahan pipa tersebut, namun, tak kunjung dirapikan.”

(<https://surabaya.tribunnews.com/2019/10/20/warga-jojoran-surabaya-keluhkan-bekas-galian-pipa-pdam> diakses pada 10 Desember 2021)

Pengaduan dari para konsumen muncul dikarenakan adanya rasa kurang bahkan tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Karena dalam kenyataannya tidak menutup kemungkinan disetiap pelayanan pasti ada peluang untuk munculnya rasa tidak puas yang kemudian menjadi sebuah alasan konsumen untuk melakukan pengaduan. Dari data diatas juga dapat diketahui bahwa banyaknya jumlah pengaduan dari tahun 2013-2017 mengalami kenaikan, namun di tahun 2018 jumlah pengaduan menurun. Dan ditahun selanjutnya meningkat pesat. Hal ini dapat diketahui dari jumlah data diatas angka pengaduan yang cukup tinggi berada di tahun 2020. Sehingga masih kurang optimalnya pihak PDAM Surya Sembada dalam menangani pengaduan pelanggan yang mereka terima dari para konsumennya dan belum efektifnya dalam penanganan pengaduan sehingga masih menyebabkan tidak teratasinya semua pengaduan konsumennya.

Berdasarkan kenyataan tersebut diatas masih banyak konsumen yang dirugikan, kesulitan dalam menuntut ganti rugi, dan penyelesaian masalah yang tidak memuaskan yang artinya tidak sesuai dengan aturan yang ada di dalam

Pasal 33 UUD 1945. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, atas informasi yang benar, untuk didengar keluhan, perlindungan dan mendapat kompensasi atau ganti kerugian sebagaimana mestinya, Keadaan demikian menuntut adanya jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen bagi masyarakat Kota Surabaya.

Tjiptono (2015:102) menegaskan ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh oleh perusahaan bila mengadakan penanganan pengaduan dengan baik, diantaranya perusahaan memiliki kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan para konsumen yang kecewa, perusahaan dapat terhindar dari publisitas negatif, perusahaan bisa memahami aspek – aspek produk bahkan layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan konsumennya, perusahaan mampu mengidentifikasi dan menindaklanjuti sumber masalah operasional, dan karyawan bisa mendapatkan motivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh PDAM Surya Sembada, namun masih banyak keluhan yang dialami pelanggan. Untuk itu, sebagai upaya memperbaiki pelayanan PDAM menyediakan inovasi terbaru tentang pelayanan pengaduan konsumen berbasis *online* yang didasarkan pada banyaknya fakta yang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Melalui pendekatan kualitatif maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi yang dilakukan PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan melalui aplikasi CIS 2021.

Dari penjabaran di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI CIS 2021 PDAM SURYA SEMBADA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN LAYANAN.**

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah :

- 1) Bagaimana inovasi yang dilakukan PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan PDAM melalui aplikasi CIS 2021?
- 2) Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan?

1. 3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui bagaimana inovasi yang dilakukan PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan PDAM melalui aplikasi CIS 2021 dalam perspektif Rogers meliputi beberapa karakteristik, diantaranya *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati).

- 2) Mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikais CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan.

1. 4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun secara langsung yang terkait didalamnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan serta bahan penelitian dalam hal Peningkatan Pelayanan Pengaduan Konsumen melalui aplikasi CIS sehingga memberikan kontribusi pemikiran khususnya bagi pengembangan ilmu administrasi negara. Kemudian juga sebagai studi awal yang dapat dijadikan pengalaman dan wawasan bagi penulis dan bahan pemahaman serta perbandingan bagi peneliti dan mahasiswa untuk melakukan penelitian – penelitian selanjutnya dengan lebih mendalam mengenai inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan.

1.4.2 Mafaat Praktis

- Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dan mempraktekkan teori – teori yang diperoleh dibangku

perkuliahan serta bermanfaat untuk melatih diri dengan cara mengembangkan serta memperluas wawasan dan cakrawala ilmu pengetahuan.

- Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan layanan PDAM melalui aplikasi CIS sebagai Inovasi pelayanan pengaduan PDAM Surya Sembada ini.

- Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan, referensi maupun penelitian lebih lanjut oleh kalangan mahasiswa ataupun pihak lain yang tertarik pada penelitian tentang Inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan yang dilakukan perusahaan.

- Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan langkah awal bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti tentang inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan.

- Bagi Konsumen

Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat memberi kemudahan bagi konsumen secara maksimal dalam melakukan pengaduan terhadap perusahaan, sehingga mendapatkan tanggapan atau respon yang lebih mudah, cepat taggap, dan memuaskan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu yang memiliki tema yang sama dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat menambah dan memperluas teori yang digunakan dalam pengkajian penelitian ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Kiki Reski 2020. Jurnal I La Galigo, Public Administrasi Jounal Volume 3, No.2.	Inovasi Pelayanan e- Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penelitian tersebut masih ada sebagian karakteristik yang digunakan untuk mengukur keberhasilan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan ini belum dilaksanakan sesuai prosedur yang ada dan sumber daya yang dimiliki belum memiliki kemampuan dalam mengaplikasikan E- Billing sehingga dibutuhkan pelatihan untuk meningkatkan keahlian yang dimiliki sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat dalam tercipta kepuasan masyarakat.

2	Ritza Maharani Alfrida, Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si 2019. Journal Of Public Policy And Management Volume 8, No 4.	Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapannya kurang maksimal dikarenakan adanya beberapa masyarakat belum memahami dan mengerti terkait teknologi sistem online berupa E-Service. Serta faktor-faktor penghambat yang lain seperti sulitnya merubah pola pikir masyarakat yang sudah terbiasa dengan sistem manual.
3	Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho 2019. Jurnal ilmu Administrasi Publik Volume 7, No 2.	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	Penerapan aplikasi pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta pada aplikasi “dukcapil dalam genggaman” cukup memenuhi dari segi inovasi layanan, proses dan konseptual yang mana pada inovasi layanan ini masyarakat dengan mudah mengakses pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA) dengan lebih cepat. Di samping itu, dalam inovasi proses Kartu Identitas Anak (KIA) mampu dilaksanakan dengan `cepat tanpa membuang waktu dan tenaga. Namun, pada inovasi konseptual terdapat halangan di lingkungan masyarakat yang gagap

			akan teknologi inovasi layanan online Kartu Identitas Anak (KIA). Dari data tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi ini belum mampu menjangkau keseluruhan lapisan masyarakat.
--	--	--	---

Sumber : diolah oleh peneliti

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai tolok ukur dan acuan guna menyelesaikan penelitian ini. Dimana penelitian terdahulu dapat memudahkan peneliti dalam menentukan langkah – langkah yang sistematis untuk penyusunan penelitian dari segi teori maupun konsep. Penelitian terdahulu diatas telah menghasilkan penelitian sebagai berikut :

- a) Penelitian tersebut masih ada sebagian karakteristik yang digunakan untuk mengukur keberhasilan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan ini belum dilaksanakan sesuai prosedur yang ada
- b) Sumber daya yang dimiliki belum memiliki kemampuan dalam mengaplikasikan E-Billing sehingga dibutuhkan pelatihan untuk meningkatkan keahlian yang dimiliki dan mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat dalam terciptanya kepuasan masyarakat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini akan menghasilkan :

- a) Peningkatan pelayanan pengaduan yang sesuai dengan karakteristik menurut perspektif Rogers dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan PDAM Surya Sembada melalui aplikasi CIS 2021.

- b) Memudahkan pelanggan untuk melakukan pengecekan secara mandiri terhadap pelayanan apa saja yang dapat diakses di aplikasi CIS 2021.

2.2 Landasan Teori

Dalam penelitian ini diperlukan konsep – konsep yang relevan sesuai dengan topik yang menjadi acuan dalam membahas masalah – masalah penelitian. Konsep merupakan definisi singkat dari suatu gejala yang akan diteliti yang dapat menghubungkan antara abstraksi dengan realita yang ada. Adapun konsep dan teori tersebut sebagai berikut :

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011) adalah Pelayanan publik atau disebut pula dengan pemberi layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi yang menyangkut sesuai dengan prosedur dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam kamus bahasa inggris istilah pelayanan yaitu “*Service*” Moenir (2002) mendefinisikan bahwa “Pelayanan sebagai kegiatan atau kesibukan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang – orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dinikmati oleh orang yang dilayani atau melayani, berdasarkan pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian aktivitas, oleh sebab itu proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan yang meliputi seluruh aktivitas organisasi dalam kehidupan masyarakat.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah

kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

Menurut Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan ada faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. (Steven Darwin, et, al., 2014)

- 1) Reliability. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.
- 2) Responsiveness. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.
- 3) Assurance. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi.

Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.

- 4) **Emphaty.** Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.
- 5) **Tangible.** Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.

2.2.2 Konsep Inovasi

2.2.2.1 Definisi Inovasi

Istilah inovasi berasal dari bahasa latin, yaitu *Innovare* yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru. Pada abad ke-16 istilah inovasi (*innovation* dan *innovate*) sendiri baru mulai dikenal dalam kosa kata bahasa inggris. Dalam literatur modern, inovasi sendiri memiliki pengertian yang sangat beragam serta banyak perspektif yang mencoba memaknainya. Salah satu

pengertian menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Pengertian ini menekankan pemahaman inovasi sebagai sebuah kegiatan (proses) penemuan (invention). Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sejalan dengan itu menurut Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa *an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*. Jadi inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya sehingga dimensi inovasi sangatlah luas.

Adapun pemikir lain yang mencoba memberikan limitasi dalam memahami inovasi adalah Schumpeter (Halvorsen, 2005: 8) yang membatasi pengertian inovasi yaitu *restricted themselves to novel products and processes finding a commercial application in the private sector*. Dalam pembatasan ini Schumpeter menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu:

- 1) Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru.
- 2) Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis.

Penulis lain yaitu Albury (2003) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa :

successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness, or quality.

Definisi inovasi itu sendiri menurut Undang – Undang No. 19 Tahun 2002 adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan ataupun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada kedalam produk ataupun proses produksinya.

Everett M. Rogers (Suwarno, 2008:9) menjelaskan arti dari inovasi adalah suatu ide, gagasan praktek atau objek/ benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Menurut Lucke (2003:2), inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa.

Sedangkan menurut Kanter dalam Djamaludin (2012) Inovasi merupakan hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia.

Istilah inovasi itu sendiri memiliki definisi yang berbeda – beda disesuaikan dengan pendekatan yang akan diterapkan. Umumnya sering juga istilah inovasi ini diartikan sebagai penemuan baru atau *newness* (kebaruan) yang sifatnya masih orisinal. Namun pada kenyataannya *newness* tersebut yang ditekankan untuk berada disektor swasta maupun sektor industri adanya. Sedangkan *newness* yang berada disektor publik sangat ditekankan pada aspek – aspek perbaruan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi yang diterapkan tersebut., yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah dan terjangkau (Wijayanti, 2008:42).

Ini menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.

Inovasi mempunyai indikator yang berkaitan dengan penerapannya, dimana karakteristik tersebut dapat mempengaruhi cepat lambatnya inovasi

diterima oleh masyarakat luas. Karakteristik - karakteristik yang dimaksud menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17 – 18), diantaranya sebagai berikut :

1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi haruslah memiliki keunggulan atau keuntungan serta nilai lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya. Salah satu ciri yang membedakan dengan yang lain adalah inovasi tersebut selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat.

2) *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang diperbaruinya. Hal ini dimaksudkan supaya inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga karena inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3) *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kesukaran yang lebih tinggi untuk memahami dan menggunakan inovasi yang baru bagi penerima. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kesukaran ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih atau keuntungan dibanding dengan inovasi yang lama, sehingga sebuah

produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut.

5) *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dalam sebuah inovasi harus pula dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

2.2.2.2 Tujuan inovasi

Menurut Makmur dan Thahier (2015), inovasi memiliki tujuan berdasarkan empat sudut pandang, yaitu :

- a. Perspektif Finansial atau Anggaran, yaitu senantiasa mencari inovasi untuk menemukan cara baru dalam menggunakan anggaran yang relatif kecil, tetapi mendapatkan hasil yang banyak.
- b. Perspektif Pelanggan, yaitu seluruh elemen dalam perusahaan senantiasa berinovasi mencari pelanggan yang banyak dan memberikan layanan yang terbaik.
- c. Perspektif pengelolaan bisnis internal, yaitu secara realita bahwa setiap unsur manajemen harus memiliki inovasi untuk menciptakan suasana yang kondusif disisi internal perusahaan,
- d. Perspektif pertumbuhan atau perluasan bidang usaha, yaitu

2.2.2.3 Jenis – Jenis Inovasi

Inovasi tidak sekedar menyangkut penciptaan suatu produk, tetapi inovasi juga dapat dilakukan pada berbagai aspek lainnya. Ancok, D. (2012:36-40) memaparkan beberapa jenis inovasi, yaitu :

- 1) Inovasi Proses

Inovasi proses merupakan inovasi yang dilakukan dalam rangka menyederhanakan proses kerja supaya efisien atau menemukan proses yang baru, sehingga meninggalkan proses yang lama demi membuat loncatan pencapaian hasil kerja organisasi. Dimana dalam sebuah layanan yang disampaikan kepada pelanggan/*customer* memakan waktu, biaya, dan tenaga dari segi penyedia barang ataupun dari segi pengguna barang sehingga, dalam kegiatan operasionalnya dalam organisasi membutuhkan sebuah penyederhanaan proses.

2) Inovasi Metode

Misalnya inovasi metode adalah metode pengajaran (*teacher based learning*) menjadi pembelajaran berbasis mahasiswa (*student based learning*).

3) Inovasi Struktur Organisasi

Inovasi struktur organisasi adalah mengubah struktur organisasinya sehingga pola kerja dan pola komunikasinya lebih fleksibel dan cepat, sebagai contoh perubahan struktur organisasi yang awalnya birokratis menjadi struktur organisasi yang lintas fungsi.

4) Inovasi Hubungan

Perlunya dikembangkan suatu hubungan kemitraan dengan organisasi lain dalam wujud membantu pengembangan mitra bisnis atau berbentuk aliansi bisnis tanpa mengabaikan peran para pelanggan maupun pemasok yang membuat bisnis lebih mahal. Misalnya kerasama yang dijalin oleh perusahaan penerbangan dengan sebuah bank melalui kartu kredit dengan label kedua belah perusahaan tersebut.

5) Inovasi Strategi

Dimana inovasi strategi memberikan perubahan dari yang berorientasi internal menjadi berorientasi eksternal, misalnya inovasi strategi yang dilakukan Jepang pada awal tertutup dan sangat fanatik namun setelah adanya budaya restorasi meiji Jepang menjadi negara yang transparansi serta belajar banyak hal – hal yang baik dari negara – negara lain.

6) Inovasi Pola Pikir

Inovasi pola pikir menentukan tindakan yang dilakukan dalam menghadapi setiap permasalahan. Sebagai contoh pola pikir manajemen lama yang menganggap karyawan merupakan orang yang malas, tidak mempunyai rasa tanggung jawab sehingga pola pikir yang demikian perlu diupgrade yang menjadi asumsi yang positif terhadap karyawan.

7) Inovasi Produk

Perlunya dilakukan inovasi produk dalam sebuah organisasi dikarenakan konsumen pasti menginginkan produk yang multiguna, murah, kuat serta sederhana dalam pengoperasiannya ataupun dalam penggunaannya. Sehingga perlu diperhatikan produk apa saja yang dipakai konsumen yang dimana produk tersebut menjadi bagian dari kepribadiannya yang disesuaikan dengan karakteristiknya. Dimana karakteristik pengguna berkaitan dengan gengsi dan kelas sosial konsumen, sehingga sangat penting sebuah desain produk, tampilan, dan fitur – fitur yang ada dalam produk tersebut.

8) Inovasi Pelayanan

Disebut inovasi pelayanan karena bagian yang sangat penting dari pemasaran sebuah produk dan jasa adalah pelayanan, dimana pelayanan ini erat kaitannya dengan emosi. Seseorang akan meninggalkan produk dan jasa apabila pemberi layanan lambat dalam bekerja, tidak sopan santun bahkan ramah, suka marah – marah, cemberut dan proses menunggu yang lama. Sebagai perusahaan tentunya harus terus memikirkan dan mencari solusi – solusi bagaimana agar kualitas pelayanannya selalu meningkat, seperti adanya inovasi “*one step service*”. Salah satu contohnya pelayanan yang ada diagen perjalanan eksekutif dimana perjalanan seseorang dilayani secara lengkap seperti dari pemesanan tiket, jasa pengantar barang ketempat stasiun ato bandara serta jasa penjemputan di bandara kota tujuan yang sudah dipersiapkan.

2.2.2.4 Sumber Inovasi

Untuk menciptakan iklim kerja yang mampu mendorong proses terjadinya sebuah inovasi ada beberapa hal yang mampu merangsang terciptanya inovasi yang berkaitan dengan pentingnya sebuah inovasi dalam mempertahankan serta meningkatkan perubahan sebuah organisasi.

Menurut West (2000) inovasi berasal dari kreatifitas ide – ide baru. Inovasi adalah penerapan ide – ide baru secara aktual dan praktek. Ada beberapa hal yang bisa merangsang inovasi, diantaranya :

- a. Tantangan dalam lingkungan organisasi
- b. Adanya tekanan yang kuat pada kualitas baik pada akhir suatu layanan maupun dalam proses pelayanan
- c. Adanya komunikasi dan koordinasi yang terjalin antara departemen

- d. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat guna memastikan kerja gabungan yang efektif
- e. Terdapat asumsi – asumsi dasar organisasi yang sifatnya transparan untuk dikritisi

Menurut Coyne (1999) Sumber – sumber inovasi dapat diciptakan melalui:

- a. Penciptaan iklim yang kondusif, apabila ide karyawan disambut, kontribusinya dihargai, maka hal ini memicu organisasi untuk kreatif
- b. Menerima kesalahan, apabila ide kreatif dan pemikiran yang berani merupakan elemen yang penuh resiko, jangan menghukum sebuah kesalahan dari ide kreatif, hal ini akan menghilangkan kreativitas, seperti yang dikemukakan oleh William Mc. Knight dari 3M, *“Management that’s destructive critical when mistake are made kills initiative”* (manajemen merusak secara kritis apabila kesalahan yang dibuat membunuh inisiatif).
- c. *Communicated total commitment* (komunikasikan keseluruhan komitmen personal)
- d. *Set goal then stand aside* (menyusun tujuan, mematuhi). Inovasi bermula dari transparansi ide – ide kreatif, yang tidak menghukum kesalahan dari ide kreatif, komunikasikan komitmen dan pembentukan tujuan.

Menurut pandangan Coyne (1999) ini, inovasi berasal dari iklim keterbukaan baik itu, ide kreatif, tidak menghukum suatu kesalahan dari ide kreatif, mengkomunikasikan komitmen dan penyusunan tujuan.

Sedangkan menurut Harvad Bussiness essentials (2003:29-37) terdapat enam sumber ide inovasi, yaitu :

- 1) Pengetahuan baru (*new knowledge*), Misalnya perkembangan sains dan teknologi
- 2) Saran ide konsumen (*tapping the ideas of customer*)
- 3) Pengguna utama (*lead user*), yaitu perusahaan dan individu, konsumen dan nonkonsumen pengguna utama yang memiliki kebutuhan unik sesuai dengan bidangnya
- 4) Desain yang memahami konsumen (*empathetic design*), ide inovasi diperoleh melalui pengamatan terhadap penggunaan barang dan mengidentifikasi kebutuhan yang belum ditemukan pengguna.
- 5) Penemuan (*invention factories*), ide inovasi diperoleh dengan melakukan penelitian formal dan pengembangan
- 6) *Skunkworks*, ide inovasi diperoleh dengan mempekerjakan orang berbakat yang memiliki perbedaan pandangan dengan organisasi dalam memecahkan masalah.

Menurut pendapat ini inovasi diperoleh dari pengetahuan baru baik interaksi dengan konsumen, pengguna utama, skunkworks, maupun hasil penelitian secara formal.

2.2.2.5 Level Inovasi

Menurut Muluk (2008:46) ada beberapa level inovasi mulai dari Inovasi inkremental, inovasi radikal dan sampai dengan inovasi transformatif.

a. Inovasi Inkremental

Inovasi ini berarti membawa perubahan – perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Pada umumnya mayoritas inovasi berada di level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Inovasi inkremental memainkan peran – peran penting dalam pembaruan sektor publik karena diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*)

b. Inovasi Radikal

Inovasi ini merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memnuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

c. Inovasi Transformatif

Inovasi transformatif atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menstransformasi semua sector dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan

waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

2.2.2.6 Dimensi Inovasi

Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen (2005) terdiri dari :

a. **Inovasi Konseptual**

Dalam artian yang menciptakan misi baru, pandangan, tujuan dan pemikiran baru.

b. **Inovasi *Delivery***

Suatu konsep baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan sebuah masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan pribadi.

c. **Inovasi Interaksi Sistem**

Konsep atau cara baru yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lainnya.

Menurut pendapat diatas disimpulkan bahwa pemahaman yang diberikan dalam sebuah inovasi memerlukan adanya misi baru, konsep baru, dan pelayanan yang sifatnya baru yang memiliki kolerasi dalam organisasi publik.

2.2.2.7 Tahapan Inovasi

Antara organisasi dan individu memiliki sebuah proses inovasi yang berbeda khususnya organisasi sektor publik. Dimana organisasi sektor publik

tersebut menurut Rogers (2003) mengadopsi produksi inovasi melalui beberapa tahapan, yaitu :

a. *Initiation* atau perintisan

Tahapan perintisan atau fase agenda setting dan matching ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi. Pada tahapan agenda setting ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam kesenjangan. Fase selanjutnya adalah penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan di organisasi.

b. *Implementation* atau pelaksanaan

Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implementasi ini terdiri dari fase redefinisi, klarifikasi dan rutinitas :

- 1) Fase Redefinisi. Inovasi sudah melewati proses re-invention sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.
- 2) Fase Klarifikasi adalah terjadi ketika fase klarifikasi ini membutuhkan waktu lama., karena mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya.

- 3) Fase Rutinitas adalah fase dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan negara,

Pendapat mengenai inovasi tersebut disimpulkan bahwa sebuah inovasi bisa diadopsi ketika sudah melewati beberapa tahapan eksperimen atau diujicobakan terlebih dahulu ke publik apakah inovasi itu memiliki mutu dan kualitas daripada inovasi sebelumnya.

2.2.2.8 Faktor Pendorong Inovasi

Menurut pemikiran James Brian Quinn (1995) terdapat beberapa faktor pendorong suksesnya penerapan inovasi, yaitu :

- a. Inovasi harus berorientasi pasar. adanya perubahan pada pasar disebabkan oleh faktor – faktor berikut, yakni faktor – faktor perubahan teknologi, perubahan ekonomi, perubahan perilaku sosial dan budaya, perubahan iklim dunia, serta perubahan peraturan pemerintah. Dari uraian diatas inovasi harus mempunyai keunggulan bersaing di pasaran dan tidak hanya sekedar memecahkan masalah secara kreatif.
- b. Inovasi harus mampu meningkatkan nilai tambah perusahaan, yang disebut dengan *value added* yang menjadi pendongkrak pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- c. Terdapat unsur efisien dan efektifitas dalam satu inovasi. Sebuah inovasi tidak akan mempunyai arti atau dampak yang berarti bagi kemajuan perusahaan jika tidak ada faktor efisiensi dan efektifitas. Inovasi harus mampu meningkatkan efisien dan efektifitas baik dari segi waktu maupun segi biaya.

d. Inovasi harus sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Dimana inovasi harus searah dengan visi dan misi perusahaan sehingga tidak adanya hal menyimpang dari pertumbuhan usaha. Inovasi harus mampu diinovasikan lagi sehingga terjadi inovasi yang berkelanjutan (*continuous improvement*) sampai sebuah perusahaan tumbuh menjadi lebih baik dan lebih berkembang.

2.2.2.9 Faktor Penghambat Inovasi

Menurut Albury (2003: 31) faktor penghambat inovasi diidentifikasi menjadi delapan jenis, yaitu :

1) Budaya Risk Aversion

Budaya risk aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko, dimana hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan . sktor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural – administratif dengan resiko minimal. Secara kelembagaapun karakter unit kerja disektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

2) Keengganan menutup program yang gagal,

Pemimpin atau pihak – pihak yang enggan bahkan menolak menghentikan program atau membubarkan organisasi yang dinilai telah gagal.

3) Ketergantungan berlebihan pada high performer,

Dimana hambatan ini ada ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan mayoritas pegawai disektor

publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

4) Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Meskipun teknologi ada dan tersedia, tetapi struktur organisasi dan budaya kerja serta proses birokrasi yang berbelit – belit menghambat berkembangnya inovasi.

5) Tidak ada penghargaan atau insentif, Tidak adanya reward atau insentif untuk melakukan inovasi atau bahkan untuk mengadopsi inovasi.

6) Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, lemah dalam kecakapan (skills) untuk mengelola resiko atau mengelola perubahan serta adanya budaya ‘cari aman’, *status quo* bahkan takut mengambil resiko masih terlalu kuat

7) Anggaran jangka pendek dan perencanaan, alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan dalam jangka pendek.

8) Tekanan dan hambatan administratif, dimana hambatan ini yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel, berbanding lurus dengan hal tersebut biasanya *reward* atas karya – karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

2.2.3 Konsep Manajemen Pengaduan

2.2.3.1 Definisi Manajemen Pengaduan

Menurut Syukri (Siti, 2009) pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya – upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manajemen pengaduan yaitu sebuah proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif, solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Menurut Brian Brewer dalam penelitian yang dilakukannya (Siti, 2009) dengan judul *Citizen or Customer Complaints Handling in The Public Sector* memberikan gambaran penting untuk diperhatikan oleh praktisi yang berhubungan dengan manajemen pengaduan. Apakah layanan yang diberikan ditangani dengan sangat baik merupakan faktor penentu utama sebagai kualitas dari layanan pengaduan. Informasi yang dapat diakses haruslah mudah, baik dari segi operasional maupun transparan. Sehingga, para pemangku kekuasaan atau pengguna layanan umum bisa dengan mudah memastikan dan mengecek ketersediaan air PDAM.

2.2.3.2 Komponen Manajemen Pengaduan

Di dalam setiap pengelolaan layanan publik pasti mendapatkan keluhan dari pelanggan. Dengan meningkatnya keluhan dari masyarakat, pihak

penyedia layanan perlu menanggapi keluhan dengan cara yang efektif dan tepat waktu. Menurut Tjiptono (siti, 2009) ada beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yakni :

- a. *Komitmen*. Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa (dalam arti disini adalah pelayanan publik).
- b. *Visible*. Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada pelanggan dan karyawan tentang cara penyampaian komplain dan pihak – pihak yang dapat dihubungi.
- c. *Accessible*. Lembaga menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan komplain, misalnya dengan menyediakan saluran telepon bebas pulsa atau amplop berprangko.
- d. *Kesederhanaan*. Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan (masyarakat).
- e. *Kecepatan*. Setiap komplain ditangani secepat mungkin rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada pelanggan yang bersangkutan.
- f. *Fairness*. Setiap komplain mendapatkan perlakuan yang sama atau adil, tanpa membeda – bedakan pelanggan.

- g. *Confidential*. Keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga.
- h. *Record*. Data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan.
- i. Sumber daya. Perusahaan mengalokasikan sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain, termasuk di dalamnya adalah pelatihan karyawan.
- j. *Remedy*. Pemecahan dan penyelesaian yang tepat untuk setiap komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuensi.

Di dalam bukunya, Gorton (2005:6), menjelaskan bahwa ada tujuh prinsip dalam penanganan pengaduan yang bisa dijadikan landasan komponen pelayanan. Prinsip – prinsip tersebut, adalah :

a. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)

Penanganan pengaduan adalah bagian penting dalam pendekatan peningkatan kualitas, dimana peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasikan dan ditingkatkan.

b. *Open Disclosure* (keterbukaan Menerima Pengaduan)

Elemen – elemen keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, dengan konsekuensi yang potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa serta mencegah terjadinya kesalahan yang berulang.

c. *Commitment* (Komitemn)

Semua anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.

d. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.

e. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan mampu menyelesaikan pengaduan secara serius.

f. *Transparency & Accountability* (Transparansi & Bertanggung Jawab)

Proses pada penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggungjawab kepada pegawai dan masyarakat.

g. *Privacy & Confidentially*

Dimana pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab.

2.2.4 Teori Kepuasan Konsumen

2.2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen

Menurut Nasution (2005) definisi kepuasan konsumen adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Dasar dari kepuasan konsumen adalah jasa atau produk yang dikonsumsi dapat memenuhi suatu keadaan baik dari segi kebutuhan, keinginan maupun harapan dari konsumen.

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2008) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan konsumen, baik berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut.

Lebih rinci lagi menurut Mowen dan Minor (2002) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya yang dimana hal tersebut merupakan bentuk penilaian *evaluative* pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Kepuasan konsumen juga dapat dilihat dari respon para konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal dengan kinerja nyata produk yang dirasakan setelah pemerolehan produk dan jasa (Day dalam Tjiptono, 2005)

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan konsumen adalah hasil dari perbandingan konsumen yang sesuai setelah membandingkan keinerja dengan harapannya.

2.2.4.2 Aspek – Aspek Kepuasan Pelanggan

Terdapat tiga aspek kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler (2000), yaitu : Loyal terhadap produk, adanya komunikasi yang positif dari mulut kemulut, dan perusahaan menjadi pertimbangan utama

a. Loyal Terhadap Produk

Loyalnya konsumen karena konsumen tersebut merasa puas terhadap produk yang dikonsumsinya sehingga memiliki kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Hal tersebut terjadi karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.

b. Adanya komunikasi dari mulut kemulut yang bersifat positif

Faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif inilah yang disebut dengan kepuasan. Dimana hal ini bisa berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal – hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama

Konsumen lebih mengutamakan perusahaan yang sama untuk mendapatkan jasa atau produk dari perusahaan tersebut. Hal tersebut yang menjadi proses kognitif ketika adanya kepuasan.

Sedangkan menurut Sabarguna (2004) menyatakan bahwa ada lima aspek kepuasan konsumen, yaitu :

a. Aspek kenyamanan yang meliputi lokasi perusahaan, kebersihan serta kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan.

- b. Aspek hubungan konsumen dengan karyawan yang meliputi keramahan karyawan dalam merespon konsumen, informasi yang diberikan oleh karyawan, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam melayani konsumen.
- c. Aspek Kompetensi teknis petugas yaitu meliputi keberanian bertindak dan adanya pengalaman
- d. Aspek Biaya meliputi budget produknya mahalnya produk, dan terjangkau tidaknya oleh konsumen.

2.2.4.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Zeithaml dan Bitner (1996) mengemukakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga aspek, yaitu sistem, teknologi, dan manusia sedangkan perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat bergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Dimana kualitas pelayanan sendiri memiliki lima dimensi yaitu, keandalan, responsif, keyakinan, berwujud, dan empati

- b. Kualitas produk

Konsumen akan puas jika tahu kualitasn produknya baik ketika telah membeli dan menggunakan produk. Kualitas dari produk yang diberikan bersamaan dengan pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen. Disebutkan ada delapan eleme dari kualitas produk, yaitu kinerja, fitur, reabilitas, daya tahan, pelayanan, estetika, sesuai dengan spesifikasi, dan kualitas penerimaan.

c. Harga produk

Konsumen biasanya akan memandang harga sebagai indikator kualitas suatu produk, mayoritas konsumen menggunakan patokan harga sebagai dasar menduka kualitas produk. sehingga kosnumen cenderung memiliki asumsi bahwa harga yang mahal mewakili kualitas yang tinggi.

d. Faktor situasi dan personal

Yang menjadi pengaruh tingkat kepuasan seorang konsumen terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi termasuk faktor situasi dan pribadi. Dimana faktor situasi seperti kondisi dan pengalaman akan menuntut konsumen untuk berdatangan kesuatu penyedia barang dan jasa secara terus menerus. Hal tersebut yang juga mempengaruhi harapan konsumen terhadap barang atau jasa yang akan dikonsumsi.

Faktor – faktor yang dikemukakan diatas merupakan faktor yang dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen dan mampu meminimalisir terjadinya ketidakpuasan konsumen.

Sedangkan menurut Irawan (2004) mengemukakan terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas Produk yaitu konsumen merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitasnya bagus.
- b. Harga yaitu bagi konsumen yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena konsumen akan mendapatkan *value for money* (nilai uang) yang tinggi.

- c. *Service Quality* yaitu kepuasan terhadap kualitas pelayanan sehingga konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan.
- d. *Emotional factor* yaitu konsumen akan merasa puas atau bangga karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- e. Biaya dan kemudahan yaitu konsumen akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, efisien dalam mendapatkan produk tersebut.

Kepuasan sendiri tidak hanya dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari pihak pemberi pelayanan saja . namun juga dipengaruhi oleh faktor luar maupun faktor dari dalam yang mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan sikap. Sedangkan faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Gerson, 2004).

2.2.5 Teori Aplikasi CIS (*Customer Information System*)

Pada Sub-bab ini peneliti akan menjelaskan tentang Aplikasi CIS (*Customer Information System*) yang merupakan produk inovasi PDAM Surya Sembada Surabaya.

2.2.5.1 Penjabaran CIS Surya Sembada

Customer Information System (CIS) Surya Sembada merupakan inovasi PDAM Surya Sembada berbentuk aplikasi mobile yang digunakan para pengguna *smartphone* berbasis *android*, *IOS* (*Aplle*) dan *Blackberry*. Aplikasi ini dikerjakan oleh Tim TI PDAM sendiri dengan developernya bukan memakai vendor namun memakai nama PDAM.

Aplikasi CIS ini megupayakan untuk dapat mempermudah pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, meningkatkan daya saing, menunjang kinerja perusahaan, dan memberikan nilai pelayanan yang lebih kepada pelanggan. Aplikasi CIS ini digunakan untuk memberikan informasi tentang PDAM Surya Sembada Kota Surabaya seperti fitur informasi tagihan rekening bulanan atau fitur informasi penggunaan air pelanggan dan fitur pencatatan meteran secara mandiri

Aplikasi CIS Surya Sembada ini diluncurkan guna memudahkan pelanggan untuk melakukan pengecekan rekening dan pemakaian air beserta grafiknya, pengaduan pelanggan dan informasi – informasi lain mengenai PDAM Surya Sembada.

Aplikasi CIS ini bisa diunduh secara gratis melalui *playstore* untuk *android*, *appstore* untuk *IoS* dan *Blackberryworld* untuk *Blackberry* dan beberapa kali mengalami pembaruan sejak tahun 2016. Versi terbaru aplikasi ini adalah V5.0 yang dipublikasikan pada tanggal 02 Februari 2021 lalu.

Beberapa Informasi yang dapat diakses di aplikasi CIS ini, antara lain sebagai berikut :

1. Layanan Pelanggan yang terdiri dari :
 - Pencatatan Meter secara mandiri
 - Informasi baca meter per bulan
 - Informasi tagihan rekening air per bulan
 - Informasi grafik tagihan air dan kubikasi pemakaian air per periode.
 - Informasi gangguan air

2. Informasi tentang gangguan distribusi air.
3. Menginputkan keluhan.
4. Monitoring hasil keluhan.
5. Permohonan pendaftaran pemasangan baru.
6. Monitoring hasil permohonan untuk pasang baru.
7. Informasi pasang baru.
8. Informasi berita PDAM Surabaya.
9. Pencarian lokasi loket pembayaran.
10. Informasi kontak PDAM Surya Sembada.
11. Tips hemat air.
12. Informasi fitur SMS Center.
13. User akan mendapatkan notifikasi ketika ada gangguan air dan berita terbaru dari PDAM Surya Sembada.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata – kata tertulis atau lisan. Hal ini sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moelong (2005:3) yang menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis ataupun lisan dari orang lain dan perilaku yang diamati. Data yang dihasilkan dari penelitian ini berupa kata – kata tertulis atau lisan. Dengan demikian, penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, atau keadaan tertentu melalui metode kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif sehingga, memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami tentang Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan ini dilaksanakan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 2 Surabaya.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat berguna bagi penulis karena mempermudah dalam membuat keputusan yang tepat, yaitu tentang data mana yang diperlukan ataupun data mana yang tidak diperlukan dalam penulisan ini. Penentuan fokus penelitian menurut Moleong (2005:62) mempunyai dua tujuan, yaitu :

1. Membatasi studi, dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang – bidang inkuiri (cara pandang terhadap hal – hal yang baru), misalnya jika peneliti membatasi diri pada upaya menentukan teori dari dasar, maka lapangan lainnya tidak dimanfaatkan lagi.
2. Memenuhi kriteria inkuisi – eksklusi (masukan dan pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh dilapangan, dengan adanya fokus penelitian, seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang perlu diambil dari data – data yang sedang dikumpulkan. Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan bahwa adanya fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya hingga menjadi kesimpulan.

Berdasarkan latar belakang yang selanjutnya telah dirumuskan diatas, maka fokus penelitian ini , yaitu : Inovasi yang dilakukan PDAM Surya Sembada

dalam meningkatkan kepuasan konsumen PDAM melalui aplikasi CIS meninjau dari segi karakteristik inovasi yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati menurut Rogers yang dikutip dalam Suwarno (2008:17-18)

Adapun definisi fokus dari penelitian yang akan dilaksanakan peneliti guna mempermudah serta memperjelas pemahaman terhadap konsep – konsep yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Keuntungan Relatif, berarti inovasi itu harus memiliki atau mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Dari karakteristik ini peneliti ingin mendapatkan salah satu aspek keunggulan aplikasi CIS PDAM surya Sembada sebagai standar operasional perusahaan dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien terutama pelayanan pengaduan konsumen PDAM sehingga tahu seberapa besar manfaat yang didapat oleh para konsumen PDAM.
- b. Kesesuaian, berarti inovasi baru harus sesuai dengan inovasi yang diperbaruinya. Dikarenakan inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi baru maka inovasi lama tidak boleh dibuang. Peneliti ingin mendapatkan data seberapa besar kesesuaian dan keberhasilan dari aplikasi CIS yang diluncurkan oleh PDAM Surya Sembada dengan harapan konsumen.
- c. Kerumitan, berarti inovasi yang baru mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibanding inovasi sebelumnya. Peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat penanganan pengaduan dalam hal prosedur dan

waktu penanganan yang dialami konsumen PDAM pada aplikasi CIS tersebut, sehingga harapan perusahaan semua pengaduan yang ada di aplikasi CIS bisa terselesaikan secara cepat.

- d. Kemampuan di uji cobakan, berarti dapat diterima apabila inovasi baru yang telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan / nilai lebih dibanding inovasi lama. Dari uraian tersebut peneliti ingin mengetahui kualitas aplikasi CIS dalam menanggapi pengaduan konsumen sehingga pelayanan lebih mudah, nyaman dan cepat.
- e. Kemampuan untuk diamati, berarti inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan yang lebih baik. Mengetahui bagaimana aplikasi CIS tersebut bekerja dan dapat membantu lebih banyak konsumen dalam menanggapi pengaduan secara online

3.4 Informan penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang – orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi) yang sifat keadaannya diteliti (Sukandarumidi, 2002:65). Informan yang ada dalam penelitian ini adalah orang – orang yang berwenang untuk menyerahkan informasi terkait bagaimana inovasi pelayanan pengaduan konsumen PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan Kepuasan konsumen melalui aplikasi CIS, yaitu :

Tabel 3.4. 1 Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1.	Programmer TSI PDAM Surya Sembada	1 Orang
2.	SPV Bidang Pelayanan dan Pengaduan	1 Orang
3.	Operator Aplikasi CIS	1 Orang
4.	Masyarakat pengguna aplikasi CIS	5 Orang
Jumlah		8 Orang

Sumber : data Diolah Peneliti

3.5 Sumber Data

Sumber data merupakan suatu fenomena atau gejala yang dapat memberikan informasi mengenai data yang berkaitan dengan penelitian.

Berlandaskan pada sumbernya, data dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jejak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda).

2) Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian ini tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Menurut Sugiyono (2012:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik studi literatur, observasi, wawancara dan dokumentasi.

1) Studi Literatur

Menurut Danial dan Warsiah (2009:80), Studi Literatur adalah merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

2) Observasi

Menurut pendapat Sugiyono (2012:166), Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala – gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta – fakta dilapangan. Instrumen yang digunakan peneliti adalah observasi nonpartisipan tidak terstruktur. Sifat instrumen yang baku memudahkan peneliti untuk menggali informasi penting yang ada nilai gunanya dipenelitian ini.

3) Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini terjadi dimana peneliti sedang berbincang – bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan – pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu. “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dua orang, dimana pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban”, (Moleong, 2007:186). Terdapat dua metode yang digunakan dalam proses wawancara, yaitu wawancara terstruktur dilakukan menggunakan format pertanyaan yang sudah disediakan sesuai dengan permasalahan yang ada dan menggunakan teknik perekaman yang sistematis. Sementara wawancara tak terstruktur dilakukan dengan tidak menggunakan format pertanyaan yang tidak di sediakan namun tidak melenceng dari topik permasalahan.

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen – dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. “Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis”, (Burhan,2008:122).

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan penelitian ini adalah menggunakan analisa model interaktif. Menurut Miles dan Huberman (1992:77), dalam analisa model interaktif ada tiga kelompok analisis, diantaranya reduksi data,

sajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisa ini dilakukan dalam bentuk interaktif pada setiap komponen utama tersebut.



Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Interaktif
(Miles & Huberman, Analisa Data Kualitatif, 1999:20)

- a. Reduksi Data, adalah proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data digunakan untuk menyederhanakan data agar dapat dengan mudah dipahami. Oleh karena itu reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menyatukan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu.
- b. Penyajian Data (*Display Data*), yang dimaksud penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi yang tersusun, yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data ini, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus kita lakukan. Hal ini dilakukan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian – bagian

tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Adapun bentuk penyajian data yang umum digunakan adalah bentuk teks uraian.

- c. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi Data), dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terun – menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dapat dikatakan bahwa penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Dari hasil data – data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian dikumpulkan serta dianalisis untuk dapat ditarik kesimpulannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bagian gambaran umum lokasi penelitian ini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, hasil temuan penelitian, dan analisa penelitian sesuai perspektif Rogers.

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pada sub – bab ini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya yang terkait sejarah singkat perusahaan, Visi dan Misi, Struktural Organisasi, Susunan Direksi, Susunan Dewan Pengawas, Logo Perusahaan, Budaya Kerja Di Perusahaan, dan Identitas Perusahaan.



Gambar 4.1 Kantor PDAM Surya Sembada
(Sumber : Dokumentasi Peneliti)

4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya merupakan perusahaan monopoli yang harus mampu bekerja keras guna mengejar target pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan oleh pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Noor. 690/7027/SJ tertanggal 10 Juli 1985 menerangkan bahwa 75 % masyarakat perkotaan dan 60 % masyarakat pedesaan di samping mengusahakan keuntungan yang wajar, maka untuk mencapai maksud tersebut PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengusahakan penyediaan dan distribusi air minum yang memenuhi syarat – syarat kesehatan. Atas dasar hal tersebut maka secara umum tujuan daripada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah mensukseskan program pembangunan ekonomi nasional, khususnya di air minum dan pelayanan kebutuhan air bersih kepada warga Kota Surabaya dan sekitarnya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya telah dikenal sebagai penyedia layanan air bersih di Kota Surabaya dan sekitarnya sejak tahun 1976. Di bawah kepemilikan asset Pemerintah Kota Surabaya, PDAM Surya Sembada Surabaya berkembang pesat dalam meningkatkan kapasitas produksi. Sehingga, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bertanggungjawab penuh untuk mengelola, mengoperasikan, memelihara, serta melakukan investasi untuk mengoptimalkan, menambah, dan meningkatkan pelayanan air bersih di wilayah operasionalnya.

Tabel 4.1.2
Sejarah perkembangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

1890	Air minum untuk Kota Surabaya pertama kali diambil dari sumber mata air di Desa Purut Pasuruan, diangkut dengan Kereta Api.
1901	Pembangunan sistem penyediaan air minum mata air Pandaan oleh Carel Willem Weiji selama 2,5 tahun. Pekerjaan terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan sumber mata air Toyo Arang (107 SHVP) dengan kapasitas 62-73 liter/detik • Pembangunan sumber mata air Plintahan (264 SHVP) dengan kapasitas 102-125 liter/detik • Pembangunan reservoir/ tandon tamanan (103 SHVP) • Pemasangan pipa transmisi, diameter 450mm dengan panjang: 38,318 Km • Pemasangan 133 Km jaringan pipa distribusi (22 Km pipa dengan diameter 20-50mm, 111 Km pipa sirkulasi dengan diameter 60-150mm) • Selain itu juga pemasangan 16 Km pipa kedaerah militer/ laut • 1.000 Hidran dan 150 air mancur jalan
1903	8 oktober 1903 Peresmian pekerjaan sistem penyediaan air minum sumber mata air Pandaan serta didirikannya Perusahaan air minum dibawah pemerintah kolonel Belanda
1906	Jumlah pelanggan mencapai ±1.500 sambungan
1922	IPAM Ngagel I dibangun dengan kapasitas 60 liter / detik
1932	Pembangunan sistem penyediaan air Umbulan untuk memenuhi kebutuhan air minum Kota Surabaya serta adanya pekerjaan yang meliputi pembangunan rumah pompa baru beserta aksesorisnya
1942	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel I menjadi 180 liter / detik
1950	Perusahaan air minum diserahkan pada Pemerintah RI (Kota Praja Surabaya)
1954	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel i menjadi 350 liter / detik
1959	Pembangunan IPAM Ngagel II Kapasitas 1.000 liter / detik, yang didesain dan dilaksanakan oleh F. A. Degremont (Perancis)
1976	Perusahaan air minum disahkan sebagai Perusahaan Daerah dengan Perda no. 7 tanggal 30 Maret 1976
1977	Peningkatan Kapasitas IPAM Ngagel I menjadi 500 liter / detik

1978	Pengalihan status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum dari Dinas Air Minum berdasarkan SK Walikota madya Dati II Surabaya No. 657/WK/77 tanggal 30 Desember 1977
1980	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel I menjadi 1.000 Liter / detik
1982	Pembangunan IPAM Ngagel III kapasitas 1.000 liter / detik dengan lisensi dari Neptune Microfloc (Amerika Serikat)
1990	Pembangunan IPAM Karangpilang I dengan kapasitas 1.000 liter / detik dengan dana Loan IBRD no. 2632 IND
1991	Pembangunan gedung kantor PDAM yang terletak di Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo no. 2 Surabaya yang dibiayai oleh dana PDAM Murni
1994	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel I menjadi 1.500 liter / detik
1996	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel I menjadi 1.800 liter / detik Peningkatan kapasitas IPAM Karangpilang I menjadi 1.200 liter / detik Dimulainya pembangunan IPAM Karangpilang II dengan kapasitas 2.000 liter / detik yang didanai oleh LOAN IBRD No. 3726 IND.
1997	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel III menjadi 1.500 liter / detik Produksi awal 500 liter / detik IPAM Karangpilang II Didistribusikan ke pelanggan
1999	Pembangunan IPAM Karangpilang II dengan kapasitas 2.000 liter / detik selesai
2001	Pekerjaan peningkatan kapasitas IPAM Karangpilang II menjadi 2.500 liter / detik dimulai
2005	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel III menjadi 1.750 liter / detik
2006	Peningkatan kapasitas IPAM Karangpilang I menjadi 1.450 lt/dt Peningkatan kapasitas IPAM Karangpilang II menjadi 2.750 lt/dt
2009	Pembanguna IPAM Karangpilang III dengan kapasitas 2.000 liter / detik

(Sumber : www.pdam-sby.go.id)

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya memiliki visi dan misi guna menjadi pedoman untuk mencapai tujuan perusahaan. Visi dan misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

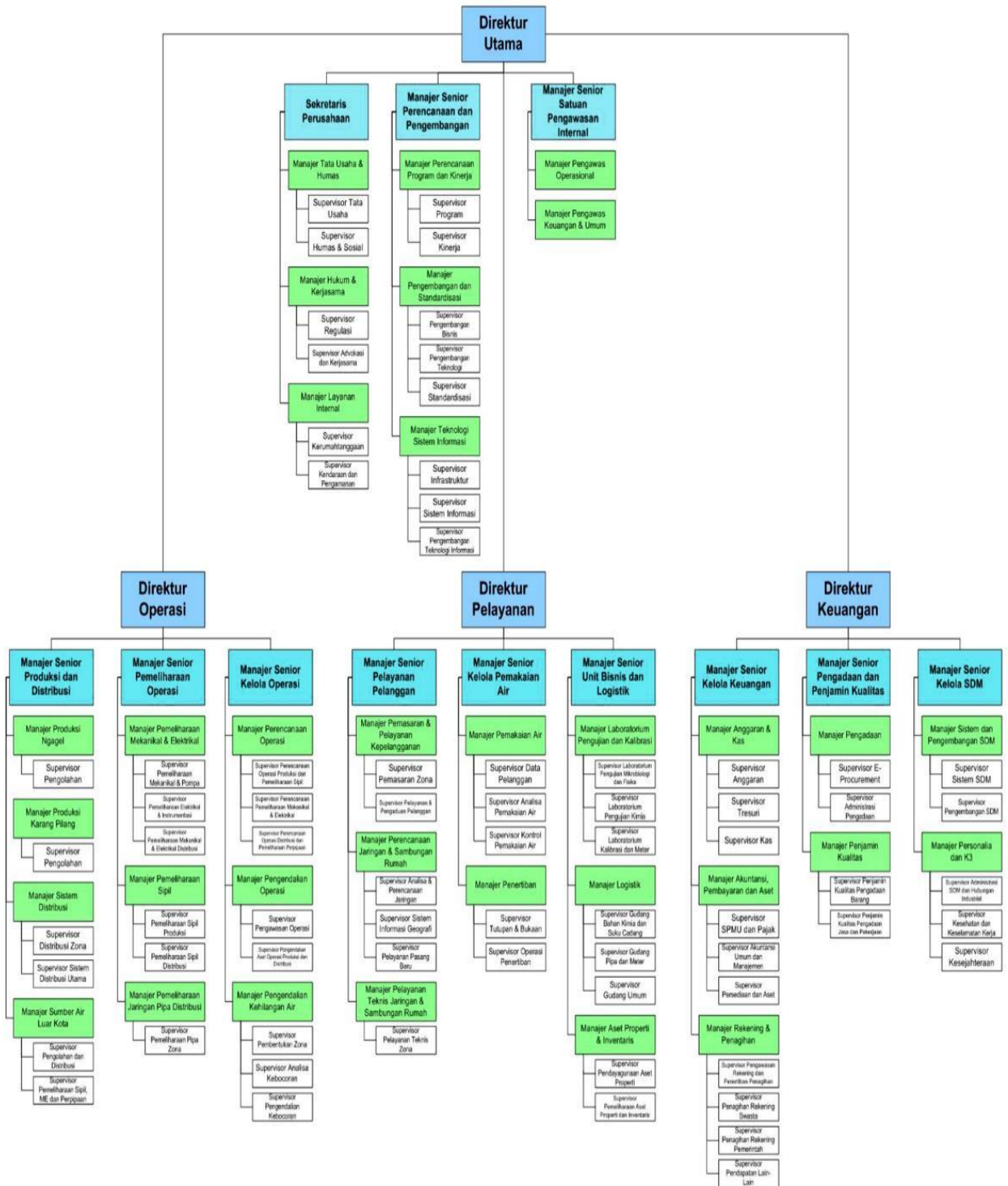
a. Visi

1. “Menjadi Perusahaan Air Minum Modern”,

b. Misi

1. Memastikan pengelolaan keuangan yang transparan untuk kesejahteraan masyarakat
2. Membangun masyarakat yang bijak dalam penggunaan air.
3. Menyediakan air minum yang efisien dan berkelanjutan.
4. Membangun lingkungan kerja yang memprioritaskan integritas dan prestasi.

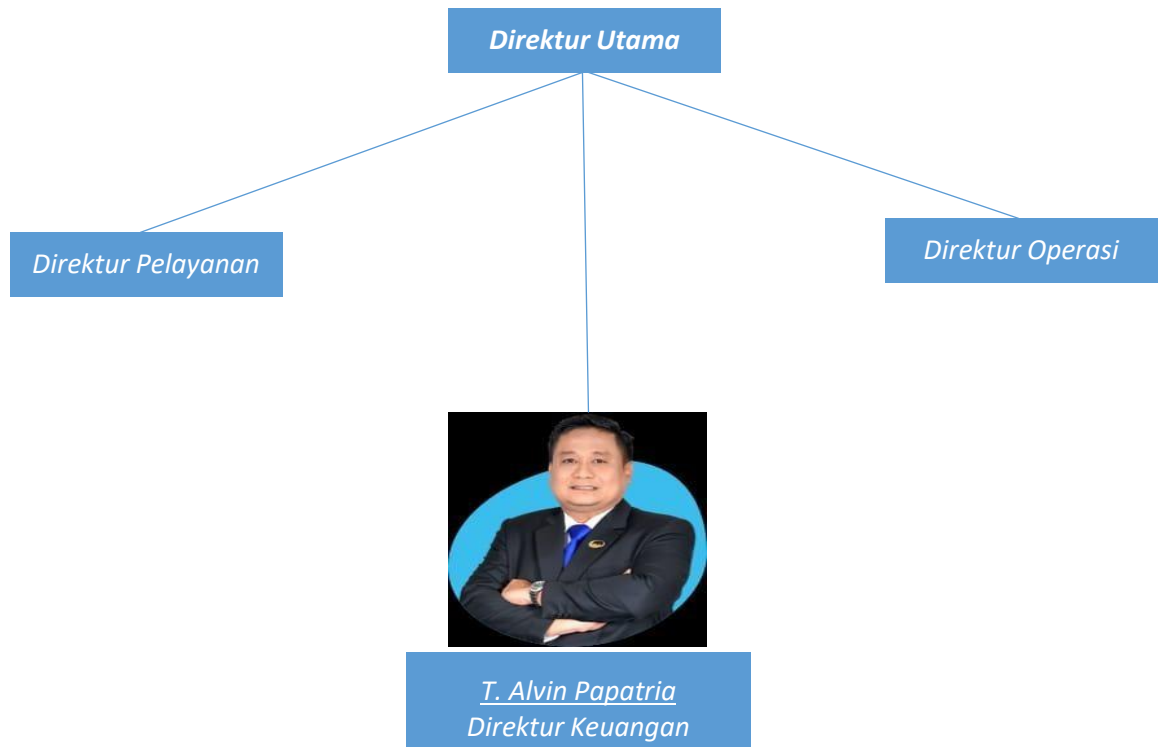
4.1.4 Susunan Struktural Organisasi



Gambar 4.2 Gambar Struktural Organisasi PDAM Surya Sembada
 Sumber : www.pdam-sby.go.id

4.1.5 Susunan Direksi

Bagan 4.3 Susunan Dewan Direksi



Sumber : www.pdam-sby.go.id

4.1.6 Susunan Dewan Pengawas

Bagan 4.4 Susunan Dewan Pengawas



4.1.7 Logo Perusahaan



Gambar 4.5 Logo Perusahaan
 Sumber : www.pdam-sby.go.id

Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mempunyai makna yang mendalam bagi semua pihak perusahaan, karena dalam logo tersebut menggambarkan tujuan mulia PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

1. Arti
 - a. Bentuk dasar yang dipergunakan adalah bentuk organis (lengkung) yang akan nampak selalu bergerak
 - b. Bentuk tersebut dimaksudkan untuk menunjukkan sifat dari air yang selalu bergerak, berputar serta bergelombang dinamis dengan perusahaan bias selalu bergerak menuju kearah yang lebih baik.
2. Filosofi Makna Warna

Warna yang dipilih dominan biru, dengan lingkaran luar pembatas warna hijau yang mengandung makna :

- a. Warna biru digunakan untuk memberikan kesan matang, mandiri, profesional, serta mewakili warna air pada visual garis
- b. Warna hijau memiliki maksud bahwa air adalah salah satu elemen dari alam yang tidak dapat dipisahkan dengan lainnya. Dengan harapan perusahaan akan selalu menjaga dan peduli akan kelestarian alam.

4.1.8 Budaya Kerja Perusahaan

“SMILE” (Satisfaction, Morale, integrity, Leadership, Entrepreneurship), yakni ;

- a. Satisfaction : mengutamakan kepuasan dalam melayani pelanggan.
- b. Morale : memiliki semangat juang yang gigih dan pantang menyerah dalam mencapai kesuksesan
- c. Integrity : memahami komitmen untuk mewujudkan loyalitas
- d. Leadership : berjiwa kepemimpinan sebagai teladan dalam sikap, kompetisi, dan jati diri
- e. Entrepreneurship : memiliki keberanian dalam mengambil resiko dengan perhitungan yang masuk akal serta terkendali

4.1.9 Identitas Perusahaan

Nama perusahaan	: Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya
Alamat	: Jl. Mayjend prof. Dr. Moestopo No. 2 Kota Surabaya
Phone	: Office Phone +6231 5039373
Faximile	: +6231 5030100
Call Center	: +6231 2926666
SMS Center	08123316666
Email	: humas@pdam-sby.go.id
Facebook	: PDAM Surya Sembada
Twitter	: @PDAMSurabaya
Instagram	: PDAM surya Sembada
Website	: http://pdam-sby.go.id

4.2 Hasil Temuan dan Penelitian

Dalam memudahkan proses pendistribusian air minum, PDAM Surya Sembada membagi Kota Surabaya menjadi 5 zona pelayanan yang terdiri dari zona 1, zona 2, zona 3, zona 4, dan zona 5. Pembagian zona ini mengikuti batas yang ada yaitu sungai dan jalan.

Zona 1 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 1 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 1 diantaranya ialah:

1. Kecamatan Rungkut,
2. Kecamatan Gununganyar,
3. Kecamatan Tenggilismejoyo,
4. Kecamatan Wonocolo,
5. Kecamatan Gayungan,
6. Kecamatan Jambangan, dan
7. sebagian Kecamatan Wonokromo.

Zona 2 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 2 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 2 diantaranya ialah:

1. Kecamatan Sukolilo,
2. Kecamatan Gubeng,
3. Kecamatan Mulyorejo,
4. sebagian Kecamatan Wonokromo,
5. sebagian Kecamatan Bulak,
6. sebagian Kecamatan Kenjeran, dan
7. sebagian Kecamatan Tambaksari.

Zona 3 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 3 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 3 diantaranya ialah:

1. Kecamatan Semampir,
2. Kecamatan Simokerto,

3. sebagian Kecamatan Bulak,
4. sebagian Kecamatan Kenjeran,
5. sebagian Kecamatan Tambaksari,
6. sebagian Kecamatan Genteng dan
7. sebagian Kecamatan Pabean cantikan

Zona 4 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 4 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 4 diantaranya ialah:

1. Kecamatan Krembangan,
2. Kecamatan Bubutan,
3. Kecamatan Asemrowo,
4. Kecamatan Tegalsari,
5. sebagian Kecamatan Genteng,
6. sebagian Kecamatan Pabeancantikan,
7. sebagian Kecamatan Sawahan,
8. sebagian Kecamatan Sukomanunggal,
9. sebagian Kecamatan Tandes,
10. sebagian Kecamatan Benowo, dan
11. sebagian Kecamatan Pakal

Zona 5 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 5 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 5 diantaranya ialah:

1. Kecamatan Karangpilang,
2. Kecamatan Wiyung,
3. Kecamatan Dukuh Pakis,
4. Kecamatan Lakarsantri,
5. sebagian Kecamatan Sambikerep,
6. sebagian Kecamatan Sawahan,
7. sebagian Kecamatan Sukomanunggal,
8. sebagian Kecamatan Tandes,
9. sebagian Kecamatan Benowo, dan
10. sebagian Kecamatan Pakal

4.2.1 Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi Cis 2021 PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan.

Layanan *Customer Information System* (CIS) merupakan inovasi yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Surabaya yang ingin mengurus apapun yang berhubungan dengan PDAM. Tujuan adanya inovasi ini adalah bahwa PDAM Surya Sembada ingin mengikuti perkembangan jaman yang semakin pesat dengan memanfaatkan aplikasi CIS.

Pada kesempatan ini peneliti berhasil mewawancarai Ibu Binurwati Fitri selaku Supervisor (SPV) Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan. Peneliti menanyakan tentang bagaimana gambaran umum tentang inovasi CIS. Beliau menjelaskan bahwa ini merupakan aplikasi terobosan yang dimiliki oleh PDAM.

“jadi seiring dengan perkembangan jaman, PDAM Surya Sembada ini ingin mengikuti arus yaitu dengan membangun website untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses kegiatan dari PDAM. Tujuannya ingin mempermudah pelanggan dengan menyediakan kanal Customer Information Service”

Kemudian peneliti menanyakan tentang bagaimana proses awal mula perkembangan website CIS ini. Beliau menyatakan bahwa proses ini berawal dari beberapa tahun lalu dengan system yang sederhana.

“website ini dibentuk sekitar tahun 2014 mbak. Dengan konsep yg sederhana yaitu berbentuk call center bebas pulsa. Jadi ini merupakan langkah awal kita untuk membentuk layanan bagi pelanggan. Pada saat itu pelanggan bias menyampaikan keluhan, menanyakan seputar informasi di PDAM, kemudian kami respond dan segera kami tangani”

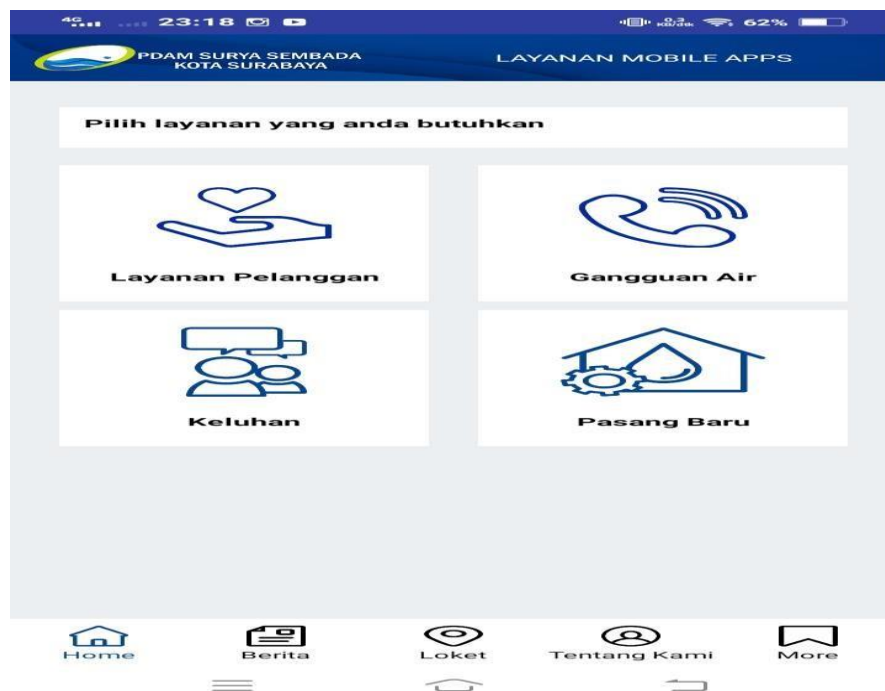


Gambar 4.6 Wawancara Dengan Bu Binurwati (SPV Pelayanan dan Pengaduan) tanggal 15 Februari 2022
sumber : Dokumentasi peneliti

Terkait dengan pengelolaan aplikasi CIS, Ibu Binurwati menjelaskan bahwa aplikasi ini dikelola oleh bagian Humas, namun eksekusi layanan dan aduan berada pada bagian pelayanan dan pengaduan pelanggan.

“aplikasi ini dikelola oleh humas mbak, namun pada saat penerimaan aduan dan penyelesaian aduan itu kami yang eksekusi yaitu bagian penanganan pengaduan pelanggan”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi CIS ini merupakan layanan inovasi yang disediakan PDAM untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan aduan, informasi, dan pendaftaran melalui system online yang dibentuk sekitar tahun 2014.



Gambar 4.7 Halaman Utama Aplikasi CIS
sumber : Aplikasi CIS

Gambar diatas merupakan halaman utama dari aplikasi CIS. Pada poin ini Peneliti berhasil mewawancarai pak Kresna selaku orang yang bertugas pada bagian Teknik Sistem Informasi. Peneliti menanyakan tentang bagaimana alur pengaduan melalui website atau aplikasi CIS ini.

“pertama kalau belum punya aplikasinya bisa download di playstore mbak, terus langsung login dan masuk ke menu utama dan disitu ada menu 4 fitur yaitu layanan pelanggan, keluhan, gangguan air, dan pasang baru.”

Seperti yang disampaikan pak Kresna, Pada halaman tersebut terdapat empat fitur layanan yang disediakan oleh PDAM Surya Sembada yaitu sebagai berikut :

1. Layanan Pelanggan

Pada fitur ini diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan. Langkah awal yaitu calon pelanggan harus terlebih dahulu melakukan registrasi dengan mengisi beberapa kolom yang telah disediakan yang meliputi Nama, Nomor Pelanggan, Nomor HP, Email (Optional), Lokasi Rumah.

Peneliti mewawancarai pak Kresna dengan menanyakan tentang bagaimana kerja system website ini.

“jadi mbak, Pada layanan ini, pelanggan yang sudah memiliki nomor pelanggan, maka harus login dengan menyertakan nomor pelanggan tersebut untuk bisa melakukan catat meter. Pelanggan bisa melihat info jadwal pencatatan, bisa melihat pemakaian per-bulannya, bisa melihat jumlah tagihan dan melihat grafiknya naik atau turun.”

2. Keluhan

Fitur ini digunakan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan seputar aktivitas perairan yang sedang mengalami hambatan seperti adanya pipa yang bocor, kondisi air yang keruh, saluran air yang mampet, atau adanya galian yang menyebabkan terganggunya aktivitas air di masing-masing rumah.

Jika ingin menyampaikan aduan atau informasi, maka masyarakat diwajibkan untuk mengisi biodata terlebih dahulu dan juga mengirimkan foto keluhan yang dimaksud. Maka aduan ini akan segera diterima oleh petugas PDAM untuk segera dilakukan penanganan.

Pak Kresna menjelaskan bahwa fitur keluhan ini berisi informasi tentang adanya keluhan atau aduan tentang air.

“fitur ini isinya keluhan warga mbak, jadi cukup masukkan keluhan dengan mengisi nama, alamat, nomer hp, nomor pelanggan serta keluhannya seperti apa mbak. Biasanya itu jenis keluhannya seperti air keruh, kebocoran pipa, perubahan kode tarif.”

3. Gangguan Air

Fitur ini merupakan bentuk penyampaian informasi terkait aktivitas air yang sedang terjadi di seluruh wilayah di Surabaya. Pada fitur ini, masyarakat akan menerima informasi adanya kebocoran pipa, perbaikan saluran, pemasangan katub dan lain sebagainya.

Kepada pak Kresna, Peneliti menanyakan bagaimana ketersediaan dari fitur Gangguan Air ini. Beliau menjelaskan bahwa pada fitur ini berisi informasi kalau ada mati air atau berisi segala informasi tentang gangguan air.

“kalau fitur ini isinya informasi gangguan air mbak, missal ada laporan di satu titik ada gangguan air yang macet atau mati jadi bisa segera kita pantau”

4. Pasang Baru

Fitur ini adalah fitur yang peruntukkan bagi masyarakat yang ingin pasang meteran atau rekening air yang baru tanpa mendatangi kantor PDAM atau cukup mendaftar secara online dengan mengisi beberapa persyaratan seperti

pembuatan surat pernyataan yang dilengkapi materai dan juga beberapa persyaratan lainnya. Kemudian jika semua persyaratan telah dipenuhi, maka berkas tersebut bisa langsung diunggah di aplikasi yang telah disediakan.



Gambar 4.8 Wawancara Dengan Pak Kresna (Petugas Teknik System Information) Tanggal 16 Februari 2022
Sumber : Dokumentasi peneliti

Layanan inovasi CIS kemudian dianalisa menggunakan karakteristik-karakteristik yang dimaksud menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17–18), diantaranya sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi haruslah memiliki keunggulan atau keuntungan serta nilai lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya. Salah satu ciri yang membedakan dengan yang lain adalah inovasi tersebut selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat.

Dengan adanya aplikasi ini, menurut peneliti tentunya proses pelayanan menjadi lebih mudah menerima aduan dan keluhan dari masyarakat. Hal ini senada dengan pernyataan pak Kresna selaku programmer dari aplikasi ini yang menilai bahwa muncul kepuasan layanan yang mengalami peningkatan, kemudian mempercepat pasang meter baru tanpa mengantri di kantor. Dari segi waktu, pelayanan ini menjadi memangkas banyak waktu karena beralih ke system dan dunia digital.

Kemudian dari sisi pelanggan, ibu Rizka menyampaikan bahwa keberadaan aplikasi ini sangat menguntungkan bagi masyarakat khususnya beliau dalam mengurus segala keperluan terkait PDAM.

“saya merasa diuntungkan mbak dengan adanya aplikasi ini. Saya nggak harus dating ke kantornya. Biasanya saya kan tiap bulan harus kesini. Tapi setelah diberitahu kalo ada aplikasi ini saya nggak perlu lagi ke kantor.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan inovasi layanan melalui aplikasi ini sangat menguntungkan kedua belah pihak yaitu dari sisi PDAM dan juga masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan rogers dalam variable keuntungan advantage bahwa setiap inovasi yang diciptakan harus memiliki keunggulan dan keuntungan agar mempermudah proses layanan.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang diperbaruinya. Hal ini dimaksudkan supaya inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga karena inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi

terbaru. Selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Peneliti menanyakan kepada ibu Rizka bahwa aplikasi ini sesuai dengan perkembangan jaman.

“menurut saya aplikasi ini jadi salah satu inovasi dari pdam mbak. Karena saya liat banyak pemerintah yang sudah ber-inovasi dengan menghadirkan pelayanan kepada masyarakat.”

Dari aspek ini, peneliti merasa bahwa keberadaan inovasi melalui aplikasi ini sangat menyesuaikan dengan perkembangan jaman dan tingginya minat masyarakat dalam dunia digital, tentu berdampak baik serta mengimbangi kecepatan tuntutan dari masyarakat untuk memperoleh layanan dari pemerintah yang dalam hal ini diwakili oleh Badan Usaha dan layanan ini selalu beroperasi 24 jam nonstop.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kesukaran yang lebih tinggi untuk memahami dan menggunakan inovasi yang baru bagi penerima. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kesukaran ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Pak Kresna menjelaskan bahwa tingkat kerumitan dari aplikasi ini tidak ada karena sengaja dibuat secara sederhana.

“kalau rumit sih enggak ya mbak karena sengaja saya buat dengan simple. Mungkin rumitnya itu di poin pasang baru karena pelanggan harus mengupload berkas yang jumlahnya cukup banyak.”

Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada pengguna aplikasi tentang sejauh mana tingkat kerumitan dari aplikasi CIS ini. Bu Rizka dan Pak

Karmuji memiliki pandangan yang hampir sama bahwa aplikasi ini cukup mudah dan tidak memiliki kerumitan.

“saya merasakan tidak ada kerumitan dari aplikasi ini mbak karena dulu sempat diajari sama petugas di pdam. Jadi ya butuh waktu cepet”
(wawancara dengan ibu Rizka)

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa tingkat kerumitan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi sangat rendah. Hal ini sesuai dengan variable Rogers yang menyatakan bahwa dalam inovasi yang baru kerumitan harusnya tidak menjadi masalah yang penting.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih atau keuntungan dibanding dengan inovasi yang lama, sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut.

Pada awal berjalannya aplikasi ini. Petugas PDAM menguji coba dengan mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat dan langsung mendapat respon positif walaupun proses pengenalannya membutuhkan waktu.

“saya harus nyobak dulu mbak. Saya pengen tau CIS ini bermanfaat bagi saya atau tidak. Kalau bermanfaat ya pasti saya gunakan biar nggak capek-capek dating ke lokasi mbak.”

Dari sisi pengguna aplikasi ini, hampir sebagian masyarakat yang diwawancarai peneliti merasa perlu mencoba untuk menggunakan aplikasi ini agar mengerti sejauh mana manfaat dari adanya aplikasi ini. Bapak Karmuji menyampaikan bahwa beliau perlu mencoba aplikasi tersebut agar bisa memahami sejauh mana manfaat dan kegunaan dari aplikasi ini.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dalam sebuah inovasi harus pula dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dari sisi pelanggan tentunya membantu mereka dalam mengamati progress atau grafik dari penggunaan meter air, jumlah penggunaan, kemudian dari sisi petugas juga memudahkan untuk melakukan pencatatan nomer meter di masing – masing pelanggan yang terdaftar.

Peneliti menanyakan kepada pelanggan seputar apakah aplikasi ini sangat mudah diamati atau malah justru sebaliknya. Ibu Rizka menyampaikan bahwa aplikasi ini cukup mudah diamati dan tidak menyulitkan selaku orang awam.

“iya mbak, kalau saya sih lihatnya cukup mudah ya. Fitur yang ada didalamnya juga nggak susah kok. Saya butuh waktu cepet buat memahami isi aplikasinya.”

4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan

A. Faktor Pendukung

1. Inovasi termudah

Aplikasi layanan CIS dibuat untuk mempermudah langkah pelanggan untuk memberikan informasi, menyampaikan aduan, mengurus keperluan terkait PDAM tanpa datang ke kantor PDAM.

“ini adalah aplikasi yang memudahkan pelanggan dalam mengetahui segala informasi tentang pdam mbak, seperti misalnya penggunaan meter, informasi grafik, dan lain sebagainya.”

Pak Kresna menjelaskan bahwa aplikasi ini membantu pelanggan untuk mengetahui secara mandiri tentang informasi penggunaan meter, informasi grafik, tanpa datang ke kantor PDAM sehingga tidak perlu mengantri.

2. Aplikasi Terobosan Baru

Aplikasi ini menjadikan layanan pengaduan, pendaftaran, dan penyampaian informasi menjadi lebih mudah serta mempercepat layanan oleh PDAM kepada masyarakat. Dengan adanya layanan ini, proses respon menjadi lebih cepat dan layanan segera teratasi. Selain itu dengan adanya inovasi ini sangat menguntungkan bagi warga yang jauh dari kantor karena tidak perlu hadir dan mengantri hanya untuk menyampaikan keluhan atau ingin daftar baru.

Peneliti berhasil mewawancarai salah satu pengguna aplikasi CIS yaitu mbak Rizka Rahmawaty tentang bagaimana kemudahan aplikasi ini.

“saya awalnya ngga tau kalo ada aplikasi ini mbak, terus ketika kesini saya dikasih tau sama petugas kalo ternyata PDAM juga punya aplikasi ini. Yauda saya disuruh download di playstore terus dibantu petugas. Aplikasi ini kalo saya amati cukup memudahkan saya mbak.”



Gambar 4.9 Wawancara Dengan Ibu Rizka Selaku Pelanggan Tanggal 16 Februari 2022

sumber : dokumentasi peneliti

B. Faktor Penghambat

1. Slow Respon dari Pelanggan

Hambatan pertama yaitu terkadang datang dari pelanggan itu sendiri. Ketika masyarakat ingin menyampaikan aduan dan sudah direspon dengan cepat oleh tim call center dan kemudian pelanggan tersebut ditelpon, seringkali pelanggan tidak mengangkat telpon dari PDAM. Hal ini menjadi hambatan paling sering dari tim Call Center PDAM.

Ibu Binurwati menjelaskan bahwa hambatan datang dari pelanggan yang kadang tidak merespon panggilan dari PDAM terkait aduan yang mereka sampaikan.

“biasanya kami terhambat dari pelanggan sendiri mbak. Missal ada aduan yang kami terima kemudian kami respon. Dan ketika kami telpon mereka, hasilnya kebanyakan tidak terjawab. Mungkin karena mereka

tidak mengenali nomor kami karena kami menggunakan nomor perusahaan.”

2. Jaringan Yang Belum Berada di Level Terbaik.

Menurut pak Kresna, hambatan kedua yaitu seringkali layanan ini terhambat oleh jaringan yang belum berada di level terbaik membuat respon kadang-kadang terhambat. Namun hal ini dirasa tidak terlalu berpengaruh terhadap respon pelayanan yang diberikan kepada pelanggan itu sendiri.

“jadi kendala jaringan ini masih mengganggu ya mbak, kadang ketika saya cek itu tidak ada pengaduan, tapi ternyata ada konsumen yang menyampaikan keluhan tapi terlambat masuk ke kami, semacam nge-lag.”

3. Banyak Masyarakat Yang Belum Mengenal Aplikasi CIS

Aplikasi CIS sejatinya sudah diperkenalkan kepada masyarakat. Hanya saja informasi ini belum merata sampai kepada masyarakat. Sehingga masyarakat masih belum mengenal adanya website CIS ini.

Ketika peneliti mencoba mengajukan wawancara kepada masyarakat, beberapa masyarakat masih belum mengenali aplikasi ini sehingga mereka masih sering datang ke kantor.



Gambar 4.10 Wawancara Dengan Pak Karmuji Selaku Pelanggan Tanggal 24 februari 2022

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Peneliti mewawancarai salah satu pelanggan yaitu pak Karmuji tentang aplikasi CIS. Beliau menyampaikan bahwa belum mengenal aplikasi ini dan masih sering datang untuk membayar tagihan.

“saya belum pernah tau mbak kalo PDAM punya aplikasi ini. Biasanya saya ya langsung aja ke kantor PDAM-nya. Ternyata mereka punya aplikasi ini ya.”

Berdasarkan wawancara diatas, salah satu factor penghambat adalah masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal aplikasi ini sehingga masyarakat masih ada yang mengurus keperluan terkait PDAM dengan datang ke lokasi.

4.3 Pembahasan

Berikut hasil pembahasan penelitian terkait rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti tentang Inovasi Pelayanan Pengaduan melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan beserta faktor pendukung dan penghambat dari penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan ini.

4.3.1 Inovasi Layanan CIS Menurut Perspektif Everett M. Rogers

Sumber data yang berupa hasil wawancara kepada pegawai kejaksaan negeri kota surabaya ataupun masyarakat yang berlanjut dengan interpretasi data, bahwa peneliti akan mencoba untuk membahas makna dari hasil penelitian ini seobyektif mungkin. Yang dimana obyektivitas memiliki peran penting untuk mengambil kesimpulan dari makna sebuah penelitian supaya memperoleh manfaat untuk kalangan instansi di kantor PDAM Surya Sembada Surabaya untuk pelayanan pengaduan dalam meningkatkan sebuah pelayanan. Sebagai seorang peneliti mahasiswa akhir dari Fakultas Ilmu Administrasi tentunya sangat menginginkan penelitian ini karena dapat menambah cakrawala maupun wawasan tentang administrasi publik. Menganalisa dari interpretasi data yang ada, berdasarkan Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan yang dimana aplikasi tersebut diciptakan oleh pihak instansi Kantor PDAM Surya Sembada Surabaya dihadirkan untuk mempermudah masyarakat terutama konsumen PDAM Surya Sembada dalam

proses pelayanan pengaduan. Inovasi menurut Yogi Suwarno dalam bukunya (2008) adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Dengan mengetahui sejauh mana perkembangan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan layanan. Apakah sudah memudahkan konsumen PDAM Surya Sembada dalam hal memberikan pelayanan kepada konsumen yang mengalami masalah pengaduan khususnya. Dalam hal ini peneliti akan membahas 5 (lima) karakteristik inovasi pelayanan pengaduan dikarenakan peneliti menyesuaikan dengan penelitian dilapangan dan yang peneliti gunakan adalah teori dari Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008:17 – 18) yang meliputi *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati). Sedangkan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai faktor pendukung dan faktor

penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 dalam meningkatkan layanan dapat dijabarkan sebagai berikut :

Adanya keberadaan aplikasi CIS yang diluncurkan oleh PDAM Surya Sembada ini sudah memudahkan konsumen dalam mengurus masalah pengaduan serta adanya penilaian positif dari pihak PDAM Surya Sembada Surabaya ke para pengguna aplikasi CIS ini yaitu dengan menyediakan layanan pengaduan berbasis *online* masyarakat bisa lebih mudah dan terbantu. Sebagaimana konsumen juga memberikan apresiasi ke layanan pengaduan berbasis *online* yang disediakan, jadi memang tepat sasaran dan dibutuhkan konsumen PDAM Surya Sembada Surabaya. adanya aplikasi ini memiliki nilai keunggulan sendiri yaitu dalam memberikan layanan kepada konsumen PDAM Surya Sembada Surabaya yang mengalami masalah pengaduan dan dari peneliti ini dapat ditunjukkan melalui 5 (lima) Karakteristik inovasi menurut Rogers tersebut.

A. *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dalam karakteristik *Relatif Advantage* atau Keuntungan Relatif menunjukkan keunggulan dan nilai lebih dengan dibuktikan ada proses pelayanan menjadi lebih mudah menerima aduan dan keluhan dari konsumen. Hal ini senada dengan pernyataan pak Kresna selaku programmer dari aplikasi ini yang menilai bahwa muncul kepuasan layanan yang mengalami peningkatan, kemudian mempercepat pasang meter baru tanpa mengantri di kantor. Dari segi waktu,

pelayanan ini menjadi memangkas banyak waktu karena beralih ke system dan dunia digital.

B. *Compatibility* (Kesesuaian)

Untuk Karakteristik *Compatibility* atau kesesuaian sudah menunjukkan kesesuaian dengan inovasi yang diperbarui menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. keberadaan inovasi melalui aplikasi ini sangat menyesuaikan dengan perkembangan jaman dan tingginya minat masyarakat dalam dunia digital, tentu berdampak baik serta mengimbangi kecepatan tuntutan dari masyarakat untuk memperoleh layanan dari pemerintah yang dalam hal ini diwakili oleh Badan Usaha dan layanan ini selalu beroperasi 24 jam nonstop.

C. *Complexity* (Kerumitan)

Dalam karakteristik *Complexity* atau Kerumitan dimana sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kesukaran yang lebih tinggi untuk memahami dan menggunakan inovasi yang baru bagi penerima menunjukkan tingkat kerumitan yang sedikit dengan adanya pengakuan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi sangat rendah. Hal ini sesuai dengan variable Rogers yang menyatakan bahwa dalam inovasi yang baru kerumitan harusnya tidak menjadi masalah yang penting.

D. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Dalam karakteristik *Triability* atau Kemungkinan Dicoba sudah terbukti memiliki nilai lebih atau keuntungan dibanding dengan

inovasi yang lama dimana Petugas PDAM menguji coba dengan mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat dan langsung mendapat respon positif walaupun proses pengenalannya membutuhkan waktu dan para konsumen yang diwawancarai peneliti merasakan manfaat yang lebih dari adanya aplikasi dan sesuai dengan harapan konsumen.

E. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Untuk karakteristik *Observability* atau Kemudahan Diamati sudah menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dilihat dari sisi pelanggan yang tentunya membantu mereka dalam mengamati progress atau grafik dari penggunaan meter air, jumlah penggunaan, kemudian dari sisi petugas juga memudahkan untuk melakukan pencatatan nomer meter di masing – masing pelanggan yang terdaftar dan dirasakan oleh para konsumen bahwa aplikasi ini cukup mudah diamati dan tidak menyulitkan selaku orang awam.

Layanan *Customer Information System* (CIS) merupakan inovasi yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Surabaya yang ingin mengurus apapun yang berhubungan dengan PDAM. Tujuan adanya inovasi ini adalah bahwa PDAM Surya Sembada ingin memberikan percepatan pelayanan kepada masyarakat dengan menghadirkan layanan inovasi melalui aplikasi CIS.

Pada inovasi aplikasi CIS ini terdapat beberapa fitur yang tersedia seperti pasang baru, gangguan air, keluhan, dan layanan pelanggan. Alur yang

harus dilakukan jika ingin mengakses aplikasi CIS ini yaitu pertama perlu mendownload aplikasi CIS di laman Playstore. Kemudian segera registrasi dan bisa langsung di akses.

4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

Pada factor pendukung ada beberapa hal yang mendukung adanya inovasi layanan aplikasi CIS ini seperti layanan yang diciptakan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan terkait PDAM. Kemudian inovasi ini merupakan layanan terbaru yang dihadirkan oleh PDAM untuk terus berinovasi terhadap perkembangan jaman.

Pada factor penghambat, ada beberapa hambatan yang dirasakan yaitu masih adanya slow respon dari pelanggan terkait layanan aduan yang dilakukan oleh pegawai PDAM. Kemudian masih adanya jaringan yang belum berada di level terbaik. Dan yang paling umum adalah masih belum banyak masyarakat yang mengenal aplikasi CIS.

Menurut peneliti, adanya factor pendukung yang mendukung adanya inovasi ini harus terus ditingkatkan mengingat ini adalah inovasi baru yang coba dihadirkan kepada pelanggan PDAM melalui layanan online berbasis aplikasi ini. Namun untuk beberapa penghambat, dari pihak pegawai perlu segera mengatasi adanya kendala agar persoalan ini bisa segera teratasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Inovasi ini merupakan terobosan baru yang bertujuan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan kegiatan administrative terkait urusan air mulai dai catat meter, penyampaian keluhan, hingga daftar baru tanpa datang ke lokasi yaitu kantor PDAM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu dengan menghasilkan layanan inovasi CIS ini.

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa untuk menjawab rumusan masalah, sudut pandang dalam teoritis akan menjawab rumusan masalah yaitu Bagaimana inovasi pelayanan pengaduan melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan pelayanan dan apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikais CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan, peneliti menggunakan beberapa fokus penelitian inovasi pelayanan dari Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008 : 17-18). Berikut rumusan masalah yang dapat dipaparkan :

A. Dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Aplikasi CIS ini peneliti dapat menyimpulkan 5 (lima) karakteristik, yaitu :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dengan adanya aplikasi ini, menurut peneliti tentunya proses pelayanan menjadi lebih mudah menerima aduan dan keluhan dari masyarakat. Hal ini senada dengan pernyataan pak Kresna selaku programmer dari aplikasi ini yang menilai bahwa muncul kepuasan layanan yang mengalami peningkatan, kemudian mempercepat pasang meter baru tanpa mengantri di kantor. Dari segi waktu, pelayanan ini menjadi memangkas banyak waktu karena beralih ke system dan dunia digital.

Berdasarkan data wawancara dapat disimpulkan bahwa keberadaan inovasi layanan melalui aplikasi ini sangat menguntungkan kedua belah pihak yaitu dari sisi PDAM dan juga masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan rogers dalam variable keuntungan advantage bahwa setiap inovasi yang diciptakan harus memiliki keunggulan dan keuntungan agar mempermudah proses layanan.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang diperbaruinya. Hal ini dimaksudkan supaya inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga karena inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Dari aspek ini, peneliti merasa bahwa keberadaan inovasi melalui aplikasi ini sangat menyesuaikan dengan perkembangan jaman dan tingginya minat masyarakat dalam dunia digital, tentu berdampak baik serta mengimbangi kecepatan tuntutan dari masyarakat untuk memperoleh layanan dari pemerintah yang dalam hal ini diwakili oleh Badan Usaha dan layanan ini selalu beroperasi 24 jam nonstop.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Berdasarkan wawancara, bahwa tingkat kerumitan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi sangat rendah. Hal ini sesuai dengan variable Rogers yang menyatakan bahwa dalam inovasi yang baru kerumitan harusnya tidak menjadi masalah yang penting.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Pada awal berjalannya aplikasi ini. Petugas PDAM menguji coba dengan mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat dan langsung mendapat respon positif walaupun proses pengenalannya membutuhkan waktu.

Dari sisi pengguna aplikasi ini, hampir sebagian masyarakat yang diwawancarai peneliti merasa perlu mencoba untuk menggunakan aplikasi ini agar mengerti sejauh mana manfaat dari adanya aplikasi ini. Bapak Karmuji menyampaikan bahwa beliau perlu mencoba aplikasi tersebut agar bisa memahami sejauh mana manfaat dan kegunaan dari aplikasi ini.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dari sisi pelanggan tentunya membantu mereka dalam mengamati progress atau grafik dari penggunaan meter air, jumlah penggunaan, kemudian dari sisi petugas juga memudahkan untuk melakukan pencatatan nomer meter di masing – masing pelanggan yang terdaftar.

B. faktor yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikais CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan.

1. Faktor pendukung dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan kepuasan layanan

a. Inovasi termudah

Aplikasi layanan CIS dibuat untuk mempermudah langkah pelanggan untuk memberikan informasi, menyampaikan aduan, mengurus keperluan terkait PDAM tanpa datang ke kantor PDAM. Aplikasi ini membantu pelanggan untuk mengetahui secara mandiri tentang informasi penggunaan meter, informasi grafik, tanpa datang ke kantor PDAM sehingga tidak perlu mengantri.

b. Aplikasi Terobosan Baru

Aplikasi ini menjadikan layanan pengaduan, pendaftaran, dan penyampaian informasi menjadi lebih mudah serta mempercepat layanan oleh PDAM kepada masyarakat. Dengan adanya layanan ini, proses respon menjadi ebih cepat dan layanan segera teratasi. Selain itu

dengan adanya inovasi ini sangat menguntungkan bagi warga yang jauh dari kantor karena tidak perlu hadir dan mengantri hanya untuk menyampaikan keluhan atau ingin daftar baru.

2. Faktor penghambat dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan kepuasan layanan

a. Slow Respon dari Pelanggan

Hambatan pertama yaitu terkadang datang dari pelanggan itu sendiri. Ketika masyarakat ingin menyampaikan aduan dan sudah direspon dengan cepat oleh tim call center dan kemudian pelanggan tersebut ditelpon, seringkali pelanggan tidak mengangkat telpon dari PDAM. Hal ini menjadi hambatan paling sering dari tim Call Center PDAM.

b. Jaringan Yang Belum Berada di Level Terbaik.

Hambatan kedua yaitu seringkali layanan ini terhambat oleh jaringan yang belum berada di level terbaik membuat respon kadang-kadang terhambat. Namun hal ini dirasa tidak terlalu berpengaruh terhadap respon pelayanan yang diberikan kepada pelanggan itu sendiri.

c. Banyak Masyarakat Yang Belum Mengenal Aplikasi CIS

Aplikasi CIS sejatinya sudah diperkenalkan kepada masyarakat. Hanya saja informasi ini belum merata sampai kepada masyarakat. Sehingga masyarakat masih belum mengenal adanya website CIS ini. Ketika peneliti mencoba mengajukan wawancara kepada masyarakat,

beberapa masyarakat masih belum mengenali aplikasi ini sehingga mereka masih sering datang ke kantor.

5.2 Saran

Bagi Perusahaan

1. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat lebih memperhatikan dengan baik standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga dapat terlaksana dengan baik dan efektif.
2. Menjaga komunikasi antar bagian dalam perusahaan agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, khususnya kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan dapat selalu berjalan dengan baik.
3. *Customer service* tetap menerapkan standar penerimaan kunjungan pelanggan kepada semua pelanggan tanpa terkecuali. Meskipun para 72 *customer service* sudah akrab dengan pelanggan, *customer service* harus tetap menerapkan standar menyapa dengan baik.
4. Auditor Internal melakukan pemantauan secara berkelanjutan/terus menerus dan juga penilaian secara periodik/berkala. Bagi Peneliti Berikutnya Untuk peneliti berikutnya, diharapkan mampu mengambil objek penelitian lainnya dan mampu menentukan waktu penelitian atau observasi dengan baik sehingga hasilnya lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- . N., Ibrahim, A., & Ambarita, A. (2018). Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 3 (1). <https://doi.org/10.36549/ijis.v3i1.37>
- Aisyah, S. (2020). Strategi Public Relation Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Konsumen Melalui Program “ Temu Pelanggan ” Untuk Membangun Relasi Dengan Konsumen. *Commercium*, 03, 51–61.
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik universitas Medan Area*, 7(2),132. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Capaian, K. (2014). *Data Pendukung*. 50, 50.
- Darmawan, D. (2019). Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Evi Zubaidah, & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.5216>
- Firmansyah. (2016). Faktor Kepuasan Pelanggan. *Faktor Kepuasan Pelanggan*, 18–38.
- Haqi, F. (2017). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember*,1-73. <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/85057/Faisal>
- Ii, B. A. B., Konsumen, A. K., & Konsumen, D. K. (2017). *Universitas medan area medan 2017*. 1995, 13–30.
- Kurniawan, A. D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 167–176. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp0a6972c05ffull.pdf>

- Larasati, W. (2016). PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI PENDUKUNG IKLIM ORGANISASI (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 97–113. <https://doi.org/10.14421/pjk.v9i1.1193>
- Nurkhalisa, Razak, A. R., & Tahir, M. (2021). Inovasi Pelayanan Pengaduan Hotline Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Journal Unismuh*, 2(1), 202–216.
- Pendapatan, T., Daerah, A., & Tana, K. (2021). *Jurnal I La Galigo | Public Administration Journal Volume 4 , No . 1 , April 2021 Jurnal I La Galigo | Public Administration Journal*. 4(1).
- Rahma Katrina, D. (2017). Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (Kolam) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 5(2), 1–7.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). Diffusion of innovations. *An Integrated Approach to Communication Theory and Research, Third Edition, March*, 415–433. <https://doi.org/10.4324/9780203710753-35>
- Setianto, W. A. (n.d.). *Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya*. 151–164.
- Suprpti, W. (2015). *Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Tingkat IV*. 111.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 169.
- Utama, P. (2018). Inovasi Publik. *Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia NTB*, 1–14.

: pelaksanaan pelayanan *customer service* melalui aplikasi CIS yang mengacu pada *Standar Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh PDAM sepenuhnya telah dilaksanakan dengan baik. Terbukti pada standar penerimaan pelanggan, terdapat poin yang dilaksanakan oleh *customer service* dengan baik yaitu memperkenalkan nama kepada pelanggan dan posisi badan berdiri ketika pelanggan datang, serta memberikan informasi kepada pelanggan tentang aplikasi CIS ini.

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Penelitian

A. (Dokumentasi Peneliti di Kantor PDAM)



B. (Dokumentasi Kantor PDAM)



C. (Dokumentasi Di Ruang Internal PDAM)



D. (Dokumentasi Di Ruang Informasi)



E. (Dokumentasi Ruang IT)



F. (Dokumentasi Ruang Informasi)

