



**INOVASI APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN (SI AGAN) DI
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA MOEDAL
KOTA SEMARANG**

*CUSTOMER SERVICE APPLICATION INNOVATION (SI AGAN) AT THE REGIONAL
PUBLIC DRINKING WATER COMPANY TIRTA MOEDAL, SEMARANG CITY*

Aji Primanto¹, Linda Puspitasari²

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia Medan, Sumatera Utara

Email: ajiprimanto78@gmail.com¹, puspitasarilinda739@gmail.com²

ABSTRAK

Aspek pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan maupun Badan Usaha Milik Daerah menjadi salah satu tolok ukur kinerja. Karenanya harus mampu memenuhi espektasi pelanggan dan mampu beradaptasi dengan tuntutan perkembangan zaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (SI AGAN) Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan inovasi aplikasi pelayanan pelanggan (Si Agan) di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang telah berjalan dengan baik. Terdapat relative advantage atau keuntungan relative pada pihak penyelenggara layanan maupun pada pihak penerima layanan. Pada Aplikasi Si Agan telah terdapat compatibility atau ketersesuaian antara prosedur yang lama dengan prosedur yang ada di aplikasi. Selain itu aplikasi Si Agan juga sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk complexity atau kerumitan dari aplikasi Si Agan, tidak ditemukan kerumitan dalam menjalankan aplikasi. Semua fitur-fitur didalam Si Agan sangat mudah digunakan untuk digunakan. Aplikasi Si Agan juga memenuhi unsur triability atau kemungkinan diujicoba kepada pelanggan. Aplikasi ini telah diujicobakan kepada beberapa pelanggan guna mengetahui kekurangan-kekurangan dan memperbaiki segala kekurangan tersebut. Faktor terakhir yang menjadi tolok ukur pelaksanaan inovasi adalah observability atau kemudahan diamati. Aplikasi Si Agan merupakan aplikasi yang mudah diamati dan diunduh di aplikasi pengunduhan Google Play Store.

Kata Kunci: Inovasi, Aplikasi Pelayanan Publik, Si Agan

ABSTRACT

The aspect of public service in government bureaucracy and Regional Owned Enterprises is one of the benchmarks of performance. Therefore, it must be able to meet customer expectations and be able to adapt to the demands of the times. This study aims to analyze and describe the Customer Service Application Innovation (SI AGAN) at the Regional Public Water Company Tirta Moedal, Semarang City. The results of the study indicate that the implementation of the customer service application innovation (Si Agan) at Perumda Air Minum Tirta Moedal, Semarang City has been running well. There is relative advantage or relative advantage for both the service provider and the service recipient. In the Si Agan Application, there is compatibility or suitability between the old procedure and the procedures in the application. In addition, the Si Agan application is also in accordance with customer needs. For the complexity or complexity of the Si Agan application, there is no complexity in running the application. All the features in Si Agan are very easy to use. The Si Agan application also meets the element of triability or the possibility of being tested on customers. This application has been tested on several customers in order to find out the shortcomings and fix all these shortcomings. The last factor that is the benchmark for the implementation of innovation is observability or ease of observation. The Si Agan application is an application that is easy to observe and download on the Google Play Store download application.

Keywords: Innovation, Public Service Application, Si Agan

PENDAHULUAN

Perusahaan Umum Daerah (Perumda)
Air Minum Tirta Modal Kota Semarang

merupakan salah satu Badan Usaha Milik
Daerah (BUMD) Kota Semarang yang
memiliki tugas pokok menyediakan fasilitas



air minum untuk warga Kota Semarang. Sebagaimana kita ketahui, pemenuhan kebutuhan air minum untuk masyarakat menjadi urusan wajib pemerintah yang penugasannya didelegasikan ke Perumda air minum. Keberadaan Perumda air minum, karenanya menjadi sangat vital, disamping karena menyangkut hajat hidup masyarakat, juga menjadi representasi kehadiran Pemerintah dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum.

Sebagai delegasi pemerintah, Perumda air minum memiliki dua aspek fundamental dalam menjalankan tugasnya ditengah masyarakat. Pertama, terkait dengan ketersediaan air minum itu sendiri, yakni proses dan kapasitas produksi yang harus selalu terjaga. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin kontinuitas pemenuhan kebutuhan air minum sepanjang masa. Kedua, pelayanan terhadap masyarakat (pelanggan) untuk dapat mengakses dan mengkonsumsi air minum. Aspek pelayanan tersebut bahkan tidak hanya berhenti sampai disitu, melainkan terdapat beberapa aspek pelayanan lainnya seperti pelayanan aduan pelanggan, informasi dan pelayanan Sambung Baru.

Kedua aspek tersebut menjadi bagian integral dari fungsi pelayanan pelanggan yang harus di jalankan oleh Perumda air minum. Meskipun sebagai badan usaha milik pemerintah yang mempunyai hak monopoli dalam proses pengelolaan serta pendistribusian air minum melalui jaringan perpipaan, namun perumda air minum tidak bisa serta merta mengabaikan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Karena pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Salah satu karakteristik organisasi publik diantaranya adalah didirikan secara resmi menurut hukum untuk memberi

pelayanan kepada masyarakat Balk (Ghafur, 2021:37). Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang di dirikan oleh Pemerintah Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019, maka Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang tidak bisa terlepas dari norma tata kelola dan pelayanan publik pemerintah.

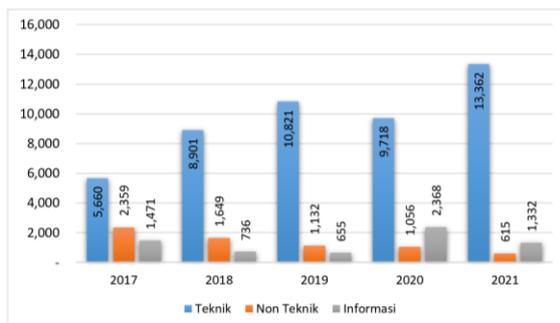
Aspek pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan maupun Badan Usaha Milik Daerah menjadi salah satu tolok ukur kinerja. Karenanya harus mampu memenuhi espektasi pelanggan dan mampu beradaptasi dengan tuntutan perkembangan zaman. Terlebih lagi dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang disertai keterbukaan informasi menjadi tantangan tersendiri bagi Perumda air minum dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Berkembang pesatnya teknologi informasi senantiasa mempengaruhi aktivitas pelayanan dan mendorong pelanggan semakin kritis serta menyadari haknya untuk mendapatkan pelayanan prima. Dengan demikian harapan peningkatan kualitas pelayanan dari pelanggan pun terus meningkat.

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

Espektasi pelanggan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik kini semakin meningkat. Tuntutan pelanggan



terkait kualitas pelayanan dari waktu ke waktu selalu di dengarkan melalui berbagai sarana. Baik melalui sarana yang konvensional dengan datang langsung ke loket pengaduan, media cetak maupun line telpon pengaduan hingga melalui media online seperti Facebook, WhatsApp, Twitter, dan Instagram. Adapun jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Perumda Air Minum antara lain meliputi pelayanan aduan pelanggan, input baca meter mandiri, informasi tagihan, pendaftaran sambung baru dan buka kembali. Kelima jenis pelayanan tersebut menjadi tugas dan kewajiban yang tidak terelakkan. Pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum dirasakan pelanggan masih kurang optimal. Hal tersebut tercermin dengan tingginya komplain pelanggan yang masuk, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.



Gambar 1. Jumlah Aduan Pelanggan Melalui Call Center

Sumber: Humas Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang, 2022.

Berdasarkan Gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa tingkat pengaduan pelanggan dalam lima tahun terakhir secara akumulatif mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut dapat menjadi indikator bahwa kesadaran dan kritisisme pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik semakin meningkat. Dilihat perkategori, maka

jenis aduan teknik sangat dominan disusul aduan non teknik dan informasi. Dalam kategori permasalahan teknis, secara umum tercermin dalam dua hal. Pertama, ketersediaan dan kapasitas Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) yang saat ini masih kurang memadai, sehingga belum bisa melayani seluruh pelanggan secara optimal. Kedua, kontur geografis Kota Semarang terdiri dari wilayah dataran rendah dan perbukitan yang secara teknis memerlukan penanganan yang berbeda.

Adapun jenis aduan teknis yang kerap muncul seperti air mati, pelayanan air bergilir dan pipa bocor. Sekalipun aduan pelanggan tersebut tidak sepenuhnya merupakan kelalaian manajemen, akan tetapi pengelolaan, pelayanan dan penyelesaian aduan tetap menjadi bagian komitmen yang harus di selesaikan dengan sebaik-baiknya. Dalam kategori aduan non teknis permasalahan yang kerap muncul lebih mengarah pada hal-hal yang terkait dengan pemahaman, percepatan dan prosedur pelayanan serta akurasi data. Sementara aduan kategori informasi yang seringkali muncul terkait dengan informasi gangguan, rincian tagihan, cara pembayaran rutin dan tunggakan, prosedur sambung baru serta program diskon. Bertitik tolak dari realitas tersebut diatas, Perumda Air Minum dihadapkan pada dua problem fundamental. Disatu sisi, dihadapkan pada realitas tingginya aduan dan harapan pelanggan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas, mudah dan terjangkau. Sementara disisi yang lain dihadapkan pada kewajiban untuk meningkatkan cakupan pelayanan serta penambahan jumlah pelanggan. Karena itu, Perumda Air minum harus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.



TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

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

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

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

Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Manajemen Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan mungkin terlaksana atau berjalan dengan baik jika berdiri sendiri, terdapat faktor manajemen yang mempengaruhinya. Pelayanan dan manajemen menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam sebuah institusi, terlebih lagi institusi publik seperti institusi pemerintahan. Manajemen merupakan aspek yang mendasar dari sebuah institusi. Berjalan atau tidaknya roda institusi akan sangat tergantung pada manajemennya. Sedangkan pelayanan merupakan pelaksanaan dari manajemen yang dirancang atau dirumuskan dalam institusi tersebut. Pelayanan publik akan berjalan dengan baik jika manajemennya di rumuskan dengan baik pula dan dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Manajemen pelayanan memiliki banyak ragam definisi. Menurut Ratminto (2018:4) manajemen pelayanan dapat diartikan “sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan”.

Secara umum tujuan pelayanan adalah memuaskan dan atau memenuhi ekspektasi pelanggan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan atau dituju. Keniscayaan penyelenggaraan pelayanan publik harus dijalankan secara profesional, efisien dan efektif, disamping tuntutan masyarakat yang semakin kritis juga erat kaitannya dengan tuntutan global. Salah satu wacana dalam paktek pemberian pelayanan publik yang memuaskan erat kaitannya dengan upaya



untuk mewujudkan *good governance*, Semil (2018:14). Argumentasi lain untuk membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik disampaikan oleh Kumorotomo (Semil, 2018: 15), ialah “keterkaitannya dengan kesejahteraan masyarakat”. Di sisi lain, globalisasi dalam pandangan Dwiyanto (2015:25), “telah memaksa banyak negara untuk mereformasi sistem pelayanan publik yang berlaku karena globalisasi ekonomi telah memperluas lingkungan dari sistem pelayanan publik”.

Inovasi Pelayanan Publik

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

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif.

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian.

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses

pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

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

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

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

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

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana metode ini merupakan sebuah metode penelitian yang berlawanan dengan metode eksperimen, metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami dan peneliti mempunyai tugas dan fungsi sebagai



instrumen kunci dalam menggali sebuah permasalahan utama yang akan diungkap dalam sebuah obyek penelitian yang akan dilakukannya. Berkenaan dengan hal tersebut, maka fokus dalam penelitian ini yaitu: untuk menganalisis dan mendeskripsikan Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (SI AGAN) Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Teknik analisis data utama yang digunakan adalah analisis data kualitatif, dimana data kualitatif merupakan data dari sebuah penelitian yang fokus didalamnya membahas dan menerangkan hasil dari suatu gejala atau kasus yang hanya dapat diuraikan penyajiannya dengan menggunakan keterangan, penjelasan serta pembahasan secara teoritis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Relative Advantage

Pada faktor relative advantage atau keuntungan relatif, sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih

dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain (Suwarno, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah adanya keuntungan-keuntungan yang ditunjukkan dengan adanya aplikasi Si Agan. Tingkat keuntungan relative inovasi pelayanan pelanggan (Si Agan) dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai ekonomi, status sosial, kesenangan/kepuasan dan komponen penting.

1) Nilai Ekonomi

Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dapat memberikan keuntungan atau manfaat dari segi ekonomi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi pelayanan pelanggan telah memberikan keuntungan nilai ekonomi kepada kedua belah pihak, yakni pelanggan dan penyelenggara pelayanan dalam hal ini Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Keuntungan dari nilai ekonomi yang diperoleh pelanggan berupa efisiensi biaya. Sebelum adanya inovasi aplikasi pelayanan pelanggan, pelanggan harus mengalokasikan pengeluaran atau biaya transportasi menuju ke kantor pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Dengan adanya inovasi aplikasi pelayanan pelanggan, pelanggan tidak lagi mengeluarkan biaya, karena untuk mendapatkan pelayanan, pelanggan tidak harus datang ke loket pelayanan, mereka cukup menggunakan fitur-fitur yang telah disediakan dalam aplikasi pelayanan pelanggan. Disamping efisiensi biaya pelanggan juga memperoleh keuntungan efisiensi waktu, dengan adanya perubahan prosedur pelayanan yang lebih praktis dan mempersingkat waktu, sehingga



pelanggan dapat mengalokasikan waktunya untuk aktivitas yang lebih produktif.

Sedangkan keuntungan ekonomi yang diperoleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang berupa penghematan biaya penggunaan kertas. Dengan adanya inovasi aplikasi tersebut perusahaan dapat mengurangi penggunaan kertas (paperless) terutama kertas untuk struk pembayaran Rekening Air Minum (RAM) dan kertas untuk sosialisasi dalam bentuk pamflet. Selain itu, keuntungan perusahaan juga diperoleh dalam bentuk efisiensi dan efektifitas kinerja. Sebelum inovasi aplikasi pelayanan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang harus menyiapkan SDM yang bekerja penuh waktu di loket pelayanan. Setelah adanya inovasi aplikasi pelayanan pelanggan SDM yang semula penuh waktu di alokasikan untuk pelayanan dapat di alihfungsikan untuk melakukan pekerjaan lainnya, optimalisasi SDM ini akan berdampak pada efisiensi dan efektifitas kinerja perusahaan. Karena perusahaan dapat mengurangi alokasi biaya untuk rekrutmen pegawai dan mencapai target kinerja yang telah ditentukan. Disamping itu, inovasi aplikasi pelayanan pelanggan juga telah banyak merubah prosedur pelayanan, sehingga terjadi efisiensi waktu yang menguntungkan perusahaan.

2) Status Sosial

Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dapat memberikan keuntungan status sosial. Status sosial yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya pemikiran atau penilaian dari pelanggan maupun SDM Perumda Air Minum Tirta Moedal kota Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat terlihat bahwa saat pelanggan menggunakan aplikasi Si Agan merasa ada rasa bangga (prestige) yang meningkat atau dengan kata lain secara sosial pelanggan merasa ada status sosial yang meningkat. Hal tersebut dikarenakan saat pelanggan menggunakan aplikasi Si Agan merasa menjadi orang yang dapat menggunakan teknologi disaat sebagian orang menganggap sebuah aplikasi hanya untuk orang-orang yang berpendidikan tinggi. Asumsi inilah yang membuat pelanggan merasa bahwa mereka ini orang yang sudah naik level (level-up) dari orang-orang yang masih menggunakan cara konvensional dalam melakukan beberapa kegiatan yang berkaitan dengan pembayaran, mencari tahu informasi, melakukan pengaduan serta sambung baru. Hal tersebut dapat pula diartikan para pelanggan yang menggunakan aplikasi merasa mengikuti perkembangan zaman yang semuanya serba era digitalisasi dan menunjukkan ke orang-orang yang masih menggunakan cara konvensional bahwa mereka lebih modern dalam hal pemikiran dan kepraktisan.

Peningkatan status sosial dari Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) juga dirasakan oleh pihak penyelenggara, yakni Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Pelanggan menganggap bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang telah meningkatkan status sosialnya dengan meluncurkan aplikasi Si Agan. Hal tersebut disebabkan oleh adanya kemajuan yang signifikan dalam melakukan inovasi berbasis teknologi yang membuat pelanggan semakin dimudahkan dan merasa bangga menggunakan aplikasi tersebut. Kebanggaan tersebut berkaitan dengan pola pikir masyarakat yang menganggap penggunaan aplikasi secara online untuk



urusan mereka dianggap sudah memenuhi status mereka yang dikatakan sadar teknologi. Sudut pandang pelanggan ataupun opini pelanggan terhadap suatu instansi sangatlah berpengaruh terhadap peningkatan status sosial sebuah instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang berkaitan dengan status sosial baik dari pihak pelanggan maupun dari pihak penyelenggara layanan dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Si Agan berkontribusi positif dalam meningkatkan status sosial seseorang dan sebuah instansi. Seorang pelanggan yang menggunakan aplikasi Si Agan melalui telepon seluler menganggap dirinya lebih modern dan lebih kekinian (up to date) dengan kata lain lebih sadar teknologi dan merasakan kebanggaan tersendiri. Hal ini kemudian memberikan pengaruh terhadap status sosial kepada Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dimana keberadaan aplikasi Si Agan dipandang dapat meningkatkan status sosial Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Masyarakat menilai lebih baik terhadap instansi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat lewat aplikasi online yang mampu memberikan pelayanan 24 jam dimanapun dan kapanpun daripada instansi yang masih mempertahankan sitem konvensional tanpa adanya inovasi berbasis teknologi.

3) Kesenangan/Kepuasan

Perasaan senang atau puas merupakan ekspresi dari seseorang yang telah mendapatkan apa yang diinginkannya. Dalam konteks pelayanan pelanggan, pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan serta mudah untuk mendapatkannya. Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) hadir dalam rangka memberikan kemudahan dan keterjangkauan

pelayanan pelanggan. Dari hasil penelitian kehadiran Inovasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan (Si Agan) Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang mendapatkan sambutan yang sangat positif. Pelanggan merasa puas dan senang dikarenakan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan kepada pelanggan dengan menggunakan aplikasi Si Agan. Disamping itu, pelanggan menganggap harapan-harapan mereka terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang sudah terpenuhi. Pelanggan mendapatkan kemudahan-kemudahan saat menggunakan aplikasi Si Agan sesuai dengan harapan mereka dapat melakukan semuanya secara efisien dengan kata lain secara online dimanapun dan kapanpun.

Sedangkan kepuasan atau kesenangan yang dirasakan pihak penyelenggara cenderung fluktuatif. Pada performa aplikasi pelayanan pelanggan (Si Agan) yang sekarang ini mereka sudah merasa cukup puas, namun mereka meyakini bahwa aplikasi ini masih bisa dikembangkan lebih jauh, mengingat masih besarnya potensi yang dapat digali.

4) Komponen Penting

Inovasi pelayanan pelanggan dapat memberikan keuntungan relative jika ditunjang oleh berbagai komponen yang penting. Komponen-komponen tersebut akan mempengaruhi proses implementasi inovasi pelayanan pelanggan. Komponen penting dalam pelaksanaan inovasi aplikasi pelayanan pelanggan (Si Agan) antara lain terdiri dari mengakomodir satuan kerja lain, SDM atau pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang, jaringan internet, sarana dan prasarana. Dari hasil penelitian komponen-komponen tersebut telah berjalan dengan



baik. Hal itu dapat dilihat dari masing-masing komponen penting tersebut.

Komponen penting yang pertama mengakomodir kepentingan satuan kerja lain, dalam proses pelaksanaan inovasi aplikasi pelanggan (Si Agan) telah dilakukan koordinasi dan observasi dengan satuan kerja cabang dan humas. Kepentingan satuan kerja cabang telah diakomodir dengan adanya fitur-fitur seperti pembayaran Rekening Air Minum (RAM) secara online, pendaftaran sambung baru dan buka kembali dan pembacaan meter secara online. Demikian juga halnya dengan satuan kerja Humas yang telah diakomodir melalui fitur pengaduan dan berita atau informasi.

Komponen penting yang kedua keterlibatan SDM tertentu, Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang melibatkan SDM tertentu dalam proses pelaksanaan inovasi Si Agan untuk kelancaran selama beroperasinya aplikasi ini. SDM tertentu ini adalah seorang ahli komputer yang berasal dari internal Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Dari hasil penelitian tidak terdapat kerjasama dengan pihak luar selama pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan. Semua murni dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab dari Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Komponen penting yang ketiga adalah jaringan internet, dari segi konektivitas internet, Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang memberikan fasilitas internet yang kuat, cepat dan juga stabil. Penyediaan infrastruktur jaringan internet dilakukan oleh provider pihak ketiga (vendor) yang telah Kerjasama dengan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Komponen penting yang keempat adalah sarana prasarana, dari hasil penelitian diketahui bahwa perusahaan telah memberikan infrastruktur yang baik

untuk berjalannya proses inovasi Si Agan. Infrastruktur yang memadai diantaranya, komputer, handphone, perangkat lunak, fasilitas kantor serta pelatihan yang diberikan kepada petugas yang bertanggung jawab atau berhubungan langsung dengan penggunaan aplikasi Si Agan.

Compatibility

Pada aspek *compatibility* atau kesesuaian, menurut Roger (Suwarno, 2008) inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Pada penelitian ini menghasilkan fakta yang memperlihatkan bahwa terdapat kesesuaian inovasi aplikasi Si Agan yang dibuat oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dengan standar pelayanan atau norma yang sudah melekat pada instansi tersebut, sudah sesuai dengan harapan pelanggan serta sesuai dengan pengalaman yang lalu.

Hasil ini serupa dengan hasil penelitian yang berjudul oleh Herwinda Kurniasari dan Susi Sulandari (2017: 11), dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang” yang menyatakan bahwa Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN sesuai dengan pengalaman lalu atau inovasi yang sebelumnya. Hal senada juga dihasilkan oleh Nurul Lutfiana dan Endang Larasati,



(2019:11) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang” yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan berupa SINAKES *online* telah mengacu pada nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. SINAKES *online* juga sudah sesuai dengan kebutuhan dari para tenaga kesehatan.

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

Complexity

Pada dimensi *Complexity* atau Kerumitan, menurut Roger (Suwarno, 2008) dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi

sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Pada penelitian ini, hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi Si Agan memiliki tingkat kerumitan yang rendah. Aplikasi Si Agan menunjukkan kemudahan-kemudahan lewat fitur-fiturnya yang terlihat sederhana dan tidak rumit dalam menjalankannya. Pelanggan hanya perlu mengikuti petunjuk yang sudah tertera dengan jelas lewat ponsel mereka dan melakukan sesuai dengan yang diperintahkan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Herwinda Kurniasari dan Susi Sulandari (2017: 11), dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang” yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN memiliki tingkat kerumitan lebih tinggi dibandingkan sebelumnya tetapi tidak menimbulkan permasalahan pada masyarakat atau calon TKI sebagai pengguna pelayanan.



Gambar 2. Infrastruktur Ruang PTI
Sumber: Dokumen Peneliti, 2023.



Senada dengan hasil penelitian Herwinda Kurniasari dan Susi Sulandari, Nurul Lutfiana dan Endang Larasati, (2019:12) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Siatem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang” juga menghasilkan pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan berupa SINAKES Online di DPM-PTSP Kota Semarang mengalami beberapa masalah atau kendala seperti jaringan internet dan sinyal yang tidak stabil, sistem yang sering mengalami down karena banyaknya peretas sistem (hacker) dan kapasitas penyimpanan data yang terbatas membuat penyimpanan data selalu penuh.

Triability

Pada dimensi *triability* atau kemungkinan dicoba Roger (Suwarno, 2008) mengatakan bahwa Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Pada inovasi aplikasi Si Agan ini beberapa pelanggan terpilih dan pegawai diberikan kesempatan untuk melakukan ujicoba terhadap aplikasi Si Agan. Pada fase ujicoba pelanggan dan pegawai diberikan kesempatan untuk mencoba secara langsung sebelum aplikasi tersebut resmi diluncurkan.

Pelanggan juga harus memberikan feedback terkait dengan aplikasi. Kesan dan pesan mereka menjadi bahan pertimbangan bagi tim pengembang untuk melakukan perbaikan maupun pengembangan menuju arah yang lebih baik. Petugas-petugas yang

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



Gambar 3. Perolehan Rating Feedback Si Agan Dari Para Pelanggan

Sumber: Dokumen Peneliti, 2023

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herwinda Kurniasari dan Susi Sulandari (2017: 11), dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang” juga menghasilkan hal



yang senada bahwa inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN telah melalui fase uji coba publik. Inovasi yang ada di BP3TKI Semarang tersebut disosialisasikan kepada masyarakat melalui PPTKIS dan pegawai BP3TKI Semarang secara langsung.

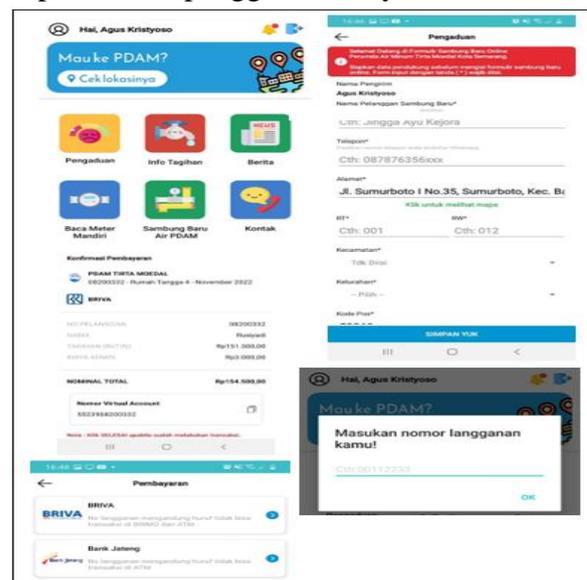
Demikian juga halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Lutfiana dan Endang Larasati, (2019:12-13) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang” bahwa inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPM-PTSP Kota Semarang berupa SINAKES Online telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan salah satunya kepada organisasi profesi perawat yaitu PPNI Kota Semarang yang menjadi pilot project dari SINAKES Online.

Observability

Dilihat dari aspek *observability* atau kemudahan diamati aplikasi Si Agan telah memiliki prosedur yang mudah untuk diamati seperti yang dikatakan Roger (Suwarno, 2008) yang mengatakan sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Senada dengan hasil penelitian Herwinda Kurniasari dan Susi Sulandari (2017: 13), dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang” yang menunjukkan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang dapat diamati dengan mudah bagaimana cara ia bekerja dan bagaimana inovasi dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya. Hasil penelitian ini juga

menunjukkan bahwa aplikasi Si Agan dapat diamati dengan mudah dengan prosedur yang mudah pula untuk dilaksanakan. Dengan adanya Aplikasi Si Agan pelayanan menjadi lebih baik dan lebih cepat.

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



Gambar 4. Tangkapan Layar Penggunaan Aplikasi Si Agan
Sumber: Dokumen Peneliti, 2023



Sejalan dengan hasil tersebut diatas, Nurul Lutfiana dan Endang Larasati, (2019:13) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang” juga menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Semarang berupa SINAKES Online memiliki kemudahan untuk diamati dari bagaimana cara kerjanya dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan sebelumnya. SINAKES Online memiliki prosedur yang mudah dipahami oleh pengguna karena telah menggunakan sistem online.

SIMPULAN

Secara garis besar semua faktor-faktor dalam mengukur pelaksanaan inovasi Aplikasi Si Agan telah menghasilkan nilai yang bagus. Semua faktor sudah memenuhi klasifikasi keterlaksanaan sebuah inovasi, mulai dari relative *advantage*/keuntungan relative, *compatibility*/kesesuaian, *complexity*/kerumitan, *Triability*/kemungkinan dicoba dan juga *observability*/kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan kecenderungan positif terhadap inovasi aplikasi Si Agan. Pelaksanaan aplikasi dapat dinyatakan sudah baik dari kelima atribut inovasi tersebut.

Jika hasil respondensi maupun wawancara kita rangking, dari kelima atribut tersebut yang mendapatkan respon positif secara dominan adalah atribut relative *advantage*/keuntungan relatif, kemudian disusul atribut *complexity*/kerumitan, kemudian atribut *observability*/kemudahan diamati, atribut *compatibility*/kesesuaian dan

atribut *triability*/kemungkinan di coba. Meskipun pelaksanaan inovasi aplikasi dikatakan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standart, namun dalam pelaksanaannya masih harus meningkatkan kualitasnya terutama pada fitur-fitur yang masih dibutuhkan oleh pelanggan seperti notifikasi bila terjadi gangguan aliran tak terduga, notifikasi pembayaran Sambung Baru maupun Rekening Air Minum sehingga para pelanggan yang menggunakan aplikasi Si Agan dapat mendapatkan informasi dengan mudah. Pengembangan-pengembangan lainnya juga harus selaras dengan perkembangan kebutuhan pelanggan pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansel, Christopher, Jacob Torfing, 2016. *Public Innovation through Collaboration and Design*. Routledge.
- Agung, A.M. Lilik, 2022. *Innovation! Praktik Terbaik Inovasi Di Era Disrupsi*. Jakarta: Eleks Media Komputindo.
- Basuki, Johannes, 2019. *Administrasi Publik Telaah teoritis dan Empiris*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Carter, Bloch, 2021. *Measuring innovation in the public sector in the Nordic countries (MEPIN)*, The Danish Centre for Studies in Research and Research Policy (CFA).
- Cahyaningrum, Anisa dan Rino Ardian Nugroho, 2019. *Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 7 (2) (2019): 103-115.
- Dwiyanto, Agus, 2021. *Teori Administrasi Publik Dan Penerapannya Di*



- Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Emzir, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Depok Raja Grafindo Persada.
- Ghafur, A. Hanief Saha, 2021. *Organisasi dan Birokrasi, Transformasi untuk Profesionalisme Pelayanan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Haryono, Budi. 2018. *How To Be Professional Customer Service*. Yogyakarta: ANDI
- Indrasari, Meithiana, 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Katharina, Riris, 2020. *Reformasi Birokrasi Indonesia dan Revolusi Industri 4.0*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Keban, Yeremias.T, 2019. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta; Gava Media.
- Kertati, Indra, 2017, *Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Layanan Dasar Akte Kelahiran*, *Mimbar Administrasi* Vol. 1 No. 1, Oktober 2017.
- Kurniasari, Herwinda dan Sulandari, Susi. *Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang*. *Journal of Public Policy And Management Review*, Vol. 6 Nomer 2, Tahun 2017.
- Luthfiana, Nurul dan Endang Larasati, (2019), *Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang*. *Journal of Public Policy and Manajemen Review*, Vo. 8 No. 2:7.
- Pasolong, Herbani, 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prastika, Fetric Dwi Nata, 2021. *Analisis Pelayanan E-Government Dalam Aplikasi Gita Ceria Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 4.
- Raharjo, Muhamad Muiz dan Icu R.B., (2021), *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rahayu, Amy Y.S., 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Rahman, Fathur dan Janwan S.R Tarigan, (2020), *Inovasi Pemerintahan Daerah Menuju tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal*. Malang.: Intrans Publishing.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2018, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reski, Kiki, 2020. *Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur*. *Jurnal I La Galigo Public Administration Journal* Volume 3, No. 2.
- Said, M. (2009). *Menggagas Innovative Bureaucracy Dalam Pemerintahan Indonesia*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.



- Suwarno, Yogi, 2008, *Inovasi Di Sektor Publik*.
- Semil, Nurmah, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Depok: Prenada Media Group.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Journal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Tjandra, W. Riawan, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Warsono, Hadi, (2018), *Inovasi Pelayanan MPOSPAY Dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*, JPSI (Journal of Public Sector Innovations), Vol. 2, No. 2.
- Wibawa, Samodra, Slamet Rosyadi dan Zulmasyhur (2021) *Pengantar Manajemen Publik*. Depok: Khalifah Mediatama.
- Wijaya, Andy Fefta, (2014), *Manajemen Publik Teori dan Praktek*

