

**PENERAPAN INOVASI LAYANAN DALAM  
PERSPEKTIF E-GOVERNMENT (STUDI TENTANG  
ATB MOBILE APPS PADA PT ADHYA TIRTA  
BATAM)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**AIDIL ALIMUDIN**

**151010029**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2019**

**PENERAPAN INOVASI LAYANAN DALAM  
PERSPEKTIF E-GOVERNMENT (STUDI TENTANG  
ATB MOBILE APPS PADA PT ADHYA TIRTA  
BATAM)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:**

**AIDIL ALIMUDIN  
151010029**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau megister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantuman dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 01 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

**AIDIL ALIMUDIN**

NPM: 151010029

**PENERAPAN INOVASI LAYANAN DALAM  
PERSPEKTIF E-GOVERNMENT (STUDI TENTANG  
ATB MOBILE APPS PADA PT ADHYA TIRTA  
BATAM)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:**

**AIDIL ALIMUDIN  
151010029**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 01 Februari 2019**

**Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

PT Adhya Tirta Batam (ATB) adalah perusahaan swasta pengelola air bersih di Pulau Batam berdasarkan konsesi 25 tahun dari Otorita Batam (sekarang BP Batam). Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan inovasi layanan ATB *Mobile Apps*, penerapan inovasi layanan dalam perspektif *e-government*, dan faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang ATB *Mobile Apps* di PT Adhya Tirta Batam). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah penerapan inovasi layanan dalam perspektif *e-government* berbentuk *mobile application*, yaitu ATB *Mobile Apps*. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Inovasi layanan ATB *Mobile Apps* telah berjalan dengan baik dan telah memenuhi indikator inovasi, yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan diujicobakan, dan kemampuan diamati. ATB *Mobile Apps* juga merupakan kategori *e-government* sesuai dengan indikator *e-government* yang digunakan, yaitu akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, dan infrastruktur dan aplikasi dasar. Tidak ada kendala pada penerapan ATB *Mobile Apps*. Faktor penghambat yang dijadikan indikator menunjukkan tidak ada kendala yang menghambat penerapan Inovasi layanan ATB *Mobile Apps*. Namun, masih terdapat pelanggan yang belum mengetahui kehadiran ATB *Mobile Apps* sehingga sosialisasi perlu ditingkatkan lagi dan saran pelanggan agar ditambahkan fitur pembayaran agar meningkatkan fungsi ATB *Mobile Apps*. Selain itu, kurangnya deskripsi tentang fungsi dan kegunaan fitur pada ATB *Mobile Apps* membuat pelanggan bingung saat awal menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi ini memiliki 5 fitur, yaitu informasi, info tagihan, lokasi pembayaran, keluhan, dan grafik penggunaan air.

**Kata kunci:** Inovasi; *E-Government*; ATB; ATB *Mobile Apps*

## **ABSTRACT**

*PT Adhya Tirta Batam (ATB) is a private company managing clean water on the Batam Island based on a 25-years concession from the Batam Authority (now BP Batam). The purpose of this research is to describe the application of ATB Mobile Apps innovations, the application of service innovations in anperspective e-government, and inhibiting factors that influence service innovation in the perspective e-government (study of ATB Mobile Apps at PT Adhya Tirta Batam). This research uses descriptive qualitative approach. The focus of this research is the application of service innovations in the e-government perspective in the form of mobile applications, specifically ATB Mobile Apps. Based on results of the research, the application of Service innovation ATB Mobile Apps has been running well and has met the indicators of innovation, specifically relative benefits, compatibility, complexity, ability to be tested, and observable abilities. ATB Mobile Apps is also category of e-government in accordance with indicators e-government used, specifically access, public service portals, information management and processing organizations, and basic infrastructure and applications. There're no obstacles to the application of ATB Mobile Apps. The inhibiting factor used as an indicator shows that there are'nt obstacles hinder the implementation of service innovation ATB Mobile Apps. However, the results of the research also show that there are still customers who dont know about the presence of ATB Mobile Apps so that the socialization needs to be improved again and customer suggestions to be added the payment feature to improve the functionality of ATB Mobile Apps. In addition, the lack description of the functions and usability for features of ATB Mobile Apps makes customers confused when they start using application. This application has 5 features, namely information, billing info, payment location, complaints, and water usage charts.*

**Keywords: Innovation; E-Government; ATB; ATB Mobile Apps**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu DR. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
4. Bapak Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam
6. Bapak / Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat bagi penulis.

7. Bapak Ir. Benny Andrianto Antonius, MM. selaku Presiden Direktur PT Adhya Tirta Batam
8. Ibu Hera Sasmita selaku Supervisor Customer Care PT Adhya Tirta Batam dan Ibu Ade Julita selaku Engineer PT Adhya Tirta Batam.
9. Narasumber penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.
10. Kedua orang tuaku ayahanda Alm. Alimudin dan ibunda Hj. Bungatang yang sangat aku sayangi, yang menjadi motivasi terbesarku untuk menjadi manusia yang lebih baik lagi. serta abang dan kakakku yang penulis sayangi selalu memberikan doa, motivasi, dukungan baik materil maupun moril.
11. Anggraeni Firda Ramadhanty yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan pengorbanan tiada hentinya dan kedua orangtuanya yang selalu mendoakan.
12. Sahabat-sahabatku seperjuangan di kelas Administrasi Negara 2015 yang selau memberikan semangat, motivasi, membantu penulis dalam melakukan penelitian ini dan selalu memberikan kenangan indah dimasa-masa selalu bersama.

Batam, 01 Februari 2019

**Aidil Alimudin**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Konsep Teoritis .....	12
2.1.1 Pelayanan Publik .....	12
2.1.2 Inovasi Pelayanan.....	22
2.1.3 <i>Electronic Government (E-Government)</i> .....	30
2.2 Penelitian Terdahlu.....	38
2.3 Kerangka Pemikiran .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Fokus Penelitian .....	43
3.3 Sumber Data .....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5 Metode Analisis Data .....	46
3.6 Keabsahan Data.....	47
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.1.1.1 Sejarah Terbentuknya ATB .....	54
4.1.1.2 Visi dan Misi PT Adhya Tirta Batam .....	58
4.1.1.3 Struktur Organisasi .....	59
4.1.2 Layanan ATB <i>Mobile Apps</i> .....	59
4.1.3 Penerapan Inovasi Layanan ATB <i>Mobile Apps</i> pada PT Adhya Tirta Batam .....	66
4.1.4 Inovasi Layanan dalam Perspektif <i>E-Government</i> (Studi Kasus tentang ATB <i>Mobile Apps</i> pada PT Adhya Tirta Batam) .....	75
4.1.5 Faktor Penghambat Inovasi Layanan dalam Perspektif <i>E- Government</i> (Studi Kasus tentang ATB <i>Mobile Apps</i> pada PT	

Adhya Tirta Batam) .....	81
4.2 Pembahasan .....	86
4.2.1 Penerapan Inovasi Layanan ATB <i>Mobile Apps</i> pada PT Adhya Tirta Batam.....	86
4.2.2 Inovasi Layanan dalam Perspektif <i>E-Government</i> (Studi Kasus tentang ATB <i>Mobile Apps</i> pada PT Adhya Tirta Batam).....	91
4.2.3 Faktor Penghambat Inovasi Layanan dalam Perspektif <i>E- Government</i> (Studi Kasus tentang ATB <i>Mobile Apps</i> pada PT Adhya Tirta Batam) .....	96
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>99</b>
5.1 Simpulan .....	99
5.2 Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
 <b>LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI</b>	
<b>LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data Gangguan Suplai Air .....	11
<b>Tabel 3.1</b> Daftar Informan .....	45
<b>Tabel 3.2</b> Jadwal Penelitian.....	50

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> ATB Dalam Data .....	5
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	42
<b>Gambar 3.1</b> Komponen Dalam Analisis Data .....	47
<b>Gambar 4.1</b> ATB <i>GIS Application Structure</i> .....	53
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi PT Adhya Tirta Batam.....	59
<b>Gambar 4.3</b> Tampilan ATB <i>Mobile Apps</i> .....	60
<b>Gambar 4.4</b> Tampilan Layar <i>Login dan Registrasi ATB Mobile Apps</i> .....	62
<b>Gambar 4.5</b> Tampilan Fitur Informasi ATB <i>Mobile Apps</i> .....	62
<b>Gambar 4.6</b> Tampilan Fitur dan Hasil Info Tagihan .....	64
<b>Gambar 4.7</b> Tampilan Fitur dan Proses Pencarian Lokasi Pembayaran.....	64
<b>Gambar 4.8</b> Tampilan Fitur dan Proses Pengajuan Keluhan.....	65
<b>Gambar 4.9</b> Tampilan Fitur dan Hasil Grafik Pemakaian Air.....	66

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik. Dalam rangka pelaksanaan tugas, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mendistribusikan pelayanan kepada seluruh masyarakat secara berkesinambungan. Pendistribusian pelayanan kepada seluruh masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, yang merupakan cita-cita yang diharapkan seluruh masyarakat dengan tata kehidupan dan penghidupan sosial, materiil dan spiritualnya diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, kedamaian, kesejukan, dan ketentraman lahir dan batin. Dengan terciptanya pelayanan yang baik dari pemerintah akan membuat seluruh tatanan kehidupan masyarakat akan menjadi lebih baik. Selain itu, masyarakat harus mempunyai kemauan dan kemampuan sehingga mampu memenuhi kebutuhannya melalui pelayanan yang disediakan.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan bagi masyarakat yang dimulai dari sejak dalam kandungan sampai dengan meninggal. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa 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.

Dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah harus mampu melaksanakan reformasi pelayanan publik dengan baik dan optimal. Namun, reformasi pelayanan publik harus dijawab dengan kesiapan pemerintah dalam melakukan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik. Perlu ada pembaharuan pemerintah dalam sektor pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak kaku dan berbelit-belit yang dapat menimbulkan tindakan yang melanggar hukum. Pembaharuan pemerintah bukan berarti perampangan pemerintahan tetapi mencari ukuran organisasi yang maksimum kinerja. Pembaharuan yang dimaksud adalah menciptakan ide-ide baru dan berinovasi dalam mengikuti perkembangan zaman sehingga pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik mampu menjawab semua tantangan-tantangan yang ada maupun yang akan datang. Selain itu, menurut Saefullah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Hardiyansyah, 2018:175). Oleh karena itu, perlu ada inovasi yang berkesinambungan dalam sektor publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks. Dalam pengembangan inovasi banyak faktor

yang perlu diperhatikan, salah satunya Angel mengungkapkan faktor *leadership, technology and organization culture* yang berperan dalam inovasi sebuah organisasi (Noor, 2013:28).

Inovasi pelayanan merupakan kunci penyelenggaraan pelayanan. Inovasi layanan yang dimaksud, yaitu pelaksanaan *e-government*. Saat ini *e-government* menjadi pendekatan yang banyak dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pemerintah. Sejalan dengan Keppres No. 20 Tahun 2006 menyebutkan *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

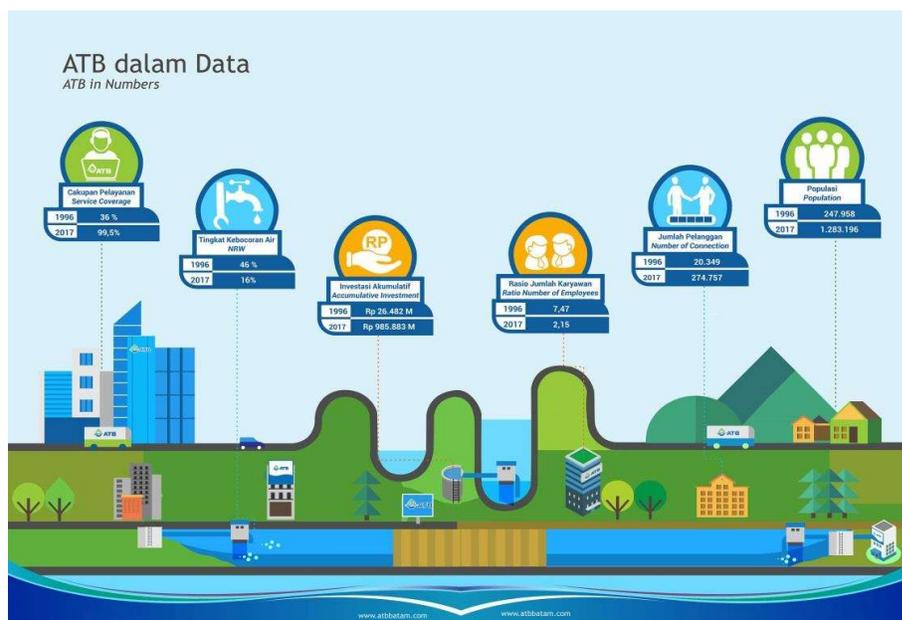
Sedangkan menurut Caldwell (Akadun, 2009:131) mengatakan bahwa *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan yang baik. Dari beberapa definisi sebelumnya jelas disebutkan penerapan *e-government* berupaya menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Ini dikarenakan melalui *e-government* pelayanan dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus langsung datang ke kantor instansi publik yang bersangkutan. Layanan yang diinginkan dapat diakses dengan mudah hanya melalui sebuah *smartphone* yang terkoneksi dengan jaringan internet. Seperti yang di kemukakan oleh Lindgren (Holgersson & Karlsson, 2014:1) menyatakan bahwa *e-government* memiliki tiga

tujuan: 1) untuk meningkatkan peluang warga untuk berinteraksi dengan otoritas pemerintah, 2) untuk meningkatkan efisiensi pejabat pemerintah dengan mengurangi jumlah rutinitas manual, dan 3) untuk meningkatkan demokrasi melalui transparansi pemerintah yang lebih besar.

Pemerintah sendiri telah secara spesifik mengeluarkan kebijakan mengenai penerapan *e-government*, yaitu melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan dikeluarkannya Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Informasi dan Komunikasi Nasional. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana pemerintah juga telah memahami akan kebutuhan inovasi dan pentingnya penerapan *e-government* dalam pelaksanaan tugasnya.

Dalam penelitian ini secara khusus pelayanan air bersih akan menjadi objek yang akan diteliti, yaitu pelayanan air bersih yang ada di Pulau Batam. Pemerintah mendirikan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) di seluruh daerah di Indonesia namun untuk di Pulau Batam khususnya pengelolaan air dikelola oleh PT Adhya Tirta Batam (ATB) yang merupakan perusahaan swasta yang diberikan tanggungjawab mengelola air melalui konsensi 25 tahun sejak 1995 dan akan berakhir pada tahun 2020 yang struktur organisainya berinduk pada pemerintahan daerah. Sifat dan tujuan perusahaan daerah air minum adalah memberikan jasa dan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata. Dengan adanya kegiatan tersebut diharapkan menjadi salah satu sumber pendapatan daerah.

Dalam pelaksanaan pelayanan air bersih oleh PT Adhya Tirta Batam (ATB) menunjukkan tren yang positif. Pertumbuhan pelanggan PT ATB cukup signifikan. Pada 1995 atau saat PT ATB baru mulai beroperasi, jumlah pelanggan hanya 20.349, kini pelanggan yang teraliri air bersih PT ATB sudah mencapai 252.262. Setelah 20 tahun beroperasi, jumlah pelanggan PT ATB naik lebih dari 10 kali lipat dari tahun-tahun pertama mengabdikan di Batam. Selain jumlah pelanggan yang tumbuh berkali lipat, cakupan pelayanan PT ATB juga naik sangat signifikan. Tahun 1996, cakupan pelayanan PT ATB hanya 36 persen, kini setelah dua dasawarsa mengabdikan, cakupan pelayanan sudah meningkat menjadi 99,5 persen (ATB, 2017).



**Gambar 1.1 ATB Dalam Data**  
(Sumber: Official Website ATB)

Prestasi yang dicapai PT ATB selama ini tidak terlepas dari inovasi layanan yang telah dikembangkan sejak awal. PT ATB terus melakukan pembaharuan

dalam sistem pengelolaan air di Kota Batam dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini, hal ini sejalan dengan tema yang diangkat oleh PT ATB pada tahun 2016, yaitu “*Smart Water Management System*”, memanfaatkan system berbasis teknologi informasi yang cerdas untuk memperkembangkan dan mencapai tingkat efisiensi yang lebih baik (Lodan et al., 2018:2). Salah satu inovasi layanan yang dikembangkan oleh PT ATB dalam bidang teknologi adalah dengan menciptakan aplikasi *ATB Mobile Apps* yang dapat digunakan oleh pelanggan dengan mendownloadnya pada *smartphone* berbasis *android*. Pada aplikasi ini terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan pendistribusian air. Selain itu dapat dilaksanakan interaksi antara pelanggan dan PT ATB melalui aplikasi tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor PT ATB. Inovasi layanan yang dilakukan oleh PT ATB ini merupakan sebuah terobosan baru dalam bidang pengelolaan air.

Terlepas dari segala pencapaian PT ATB dalam 23 tahun terakhir, faktanya dalam perjalanannya pelayanan yang dilakukan oleh PT ATB bukan tanpa masalah. Terdapat beberapa masalah yang sering terjadi dan tidak ada penyelesaian yang baik. Selanjutnya, Fakta permasalahan pelayanan air bersih di Kota Batam menurut Puspita (2016:1-3) yaitu yang pertama berupa kekeringan selama kemarau, dimana Permasalahan sumber daya air ini, selain disebabkan oleh iklim, juga disebabkan oleh kurang baiknya pengelolaan sumber daya air di Pulau Batam. Yang kedua, Meningkatnya jumlah penduduk serta berkembangnya usaha industri, perdagangan, dan jasa di Kota Batam. Sebagian besar konsumsi

air bersih dari PT. ATB di Pulau Batam berasal dari sektor non-niaga (rumah tempat tinggal dan instansi pemerintah); setelah itu disusul oleh kegiatan niaga (termasuk wisata); industri; badan sosial, rumah sakit, dan tempat peribadatan; serta pelabuhan/bandara. Dan yang ketiga yaitu pengaruh musim hujan yang menyebabkan terjadinya banjir dan juga terbatasnya sumber air bersih.

Secara khusus di Pulau Batam pelayanan air terasa belum optimal karena masih sering terjadinya gangguan suplai air bersih, yang menghambat aktivitas masyarakat karena kekurangan air untuk keperluan sehari-hari. Gangguan suplai air yang sering terjadi karena adanya kebocoran pipa, perawatan infrastruktur saluran air serta tak jarang ketika hari libur atau pada waktu-waktu sibuk air pada daerah-daerah tertentu terjadi gangguan suplai air hingga air tidak mengalir dengan alasan tingginya konsumsi air sehingga tidak semua wilayah Batam teraliri air dan harus bergiliran untuk dialiri air. Tak jarang adanya kondisi yang disebutkan diatas membuat masyarakat mengeluh karena sering tidak adanya informasi maupun sosialisasi tentang gangguan suplai air sehingga aktivitas masyarakat terganggu.

**Tabel 1.1 Data Gangguan Suplai Air**

No	Gangguan Suplai Skala Besar (1 Maret 2013 - 19 Sept 2018)	Gangguan Suplai Skala Kecil (21 Oct 2017 - 24 Jan 2019)	Gangguan Suplai Urgent (27 Oct 2017 - 29 Maret 2018)
1	91	164	4

*(Sumber: Official website ATB)*

Masalah-masalah yang ada membuat timbulnya keluhan-keluhan dan ketidakpuasan dari pelanggan PT Adhya Tirta Batam. Berdasarkan buku yang diterbitkan PT Adhya Tirta Batam yang berjudul 20 Tahun ATB Untuk Batam

menyebutkan, pada tahun 1990-an, keluhan pelanggan relatif sedikit. Tuntutan dan keluhan dari pelanggan nyaris tidak ada. Saat itu cakupan pelayanan PT ATB memang masih rendah. PT ATB juga masih fokus melakukan aktivitas penambahan jaringan. Pada periode 2002-2007, saat cakupan pelayanan bertambah dan jumlah sambungan baru meningkat tajam, keluhan pelanggan mulai muncul. Apalagi layanan pelanggan PT ATB saat itu belum komprehensif dan terintegrasi seperti saat ini atau *call center* belum efektif, *website* belum ada, apalagi sistem *contact center*. Akibatnya, saat pelanggan merasa tidak direspon dengan baik, mereka melakukan aksi yang lebih nyata. Meski frekuensinya relatif sedikit, PT ATB sempat beberapa kali menerima aksi demonstrasi yang bersifat insidental akibat ketidakpuasan pelayanan. Saat pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan PT ATB, mereka langsung datang ke kantor PT ATB untuk menyampaikan aspirasi (Suminar, 2015:60-61).

PT Adhya Tirta Batam menyadari kepuasan pelanggan tidak ada batasannya. Keluhan pelanggan harus di apresiasi dan dijadikan lecutan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, PT Adhya Tirta Batam sejak tahun 2008 mulai menyediakan layanan-layanan penyedia informasi dan keluhan untuk memudahkan interaksi dan pelayanan antara PT Adhya Tirta Batam dengan Pelanggannya. Layanan yang dikembangkan oleh PT Adhya Tirta Batam, seperti layanan *Call Center* melalui *line* telepon yang beroperasi setiap hari dari pukul 07:00 hingga 24:00 wib. Pada tahun 2009, ATB juga mengembangkan layanan *website* yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tentang PT Adhya Tirta Batam dan menyampaikan keluhan dengan

memanfaatkan layanan obrolan langsung di laman *www.atbbatam.com*. Memasuki tahun 2015 PT Adhya Tirta Batam kembali membukakan saluran informasi dan komunikasi baru bagi pelanggan dengan meluncurkan *ATB Mobile Apps*. Dengan hadirnya *ATB Mobile Apps*, menunjukkan PT Adhya Tirta Batam tiada hentinya melakukan inovasi dari berbagai aspek untuk meningkatkan layanan kepada pelanggannya.

Untuk itu, pemanfaatan sistem berbasis teknologi yang digencarkan oleh PT Adhya Tirta Batam melalui pengembangan aplikasi *ATB Mobile Apps* sudahlah tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada pelanggan, namun dari penerapan ini masih perlu dikaji lebih dalam dan di analisis apakah penerapan inovasi layanan di PT Adhya Tirta Batam sudah berjalan dengan baik dan apakah telah tergolong perspektif *e-government* yang dilakukan oleh PT Adhya Tirta Batam.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan yang disediakan oleh PT Adhya Tirta Batam dalam melayani kebutuhan air bersih di Kota Batam. Untuk itu, judul penelitian yang saya ambil adalah ***“Penerapan Inovasi Layanan dalam Perspektif E-Government (Studi tentang ATB Mobile Apps pada PT Adhya Tirta Batam)”***. Berdasarkan judul ini peneliti akan menganalisis bagaimana penerapan *ATB Mobile Apps* di PT Adhya Tirta Batam apakah telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan yang memuaskan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan inovasi layanan *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam ?
2. Bagaimana inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam) ?
3. Apa saja faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam) ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan penerapan inovasi layanan *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam
2. Untuk mendeskripsikan penerapan inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam)
3. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam)

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### A. Manfaat teoritis

- 1) Secara Akademis penelitian ini dapat memberikan pemahaman, literatur, dan masukan bagi penelitian lain yang tertarik untuk mengkaji penerapan inovasi layanan dengan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan air bersih di Kota Batam.

### B. Manfaat praktis

#### 1) Bagi PT Adhya Tirta Batam

penelitian ini dapat memberikan masukan bagi PT Adhya Tirta Batam dan pihak-pihak yang bersangkutan untuk memahami dan menggunakan teknologi dalam pelayanan air bersih di Kota Batam.

#### 2) Bagi Universitas Putera Batam

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya. Hasil ini diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan tentang penerapan inovasi layanan dalam perspektif e-government.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Teoritis**

##### **2.1.1 Pelayanan publik**

Dalam studi ilmu administrasi negara pelayanan publik adalah fokus utama yang menjadi pembahasan. Dalam kehidupan bermasyarakat pelayanan publik juga sangat penting dirasakan, karena pada dasarnya pelayanan merupakan hal yang paling dasar yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat dirasakan wujudnya, melainkan hanya dapat dirasakan sehingga kualitas dari suatu layanan dapat diukur dari kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Lovelock (Hardiyansyah, 2018:14) menyebutkan *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya, *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat diraskan oleh penerima layanan. Sedangkan menurut Menurut Lukman pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lodan, Savitri, & Alimudin, 2018:2).

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. Selanjutnya menurut Kepmenpan NO.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya definisi pelayanan publik yang disebutkan menunjukkan pelayanan publik adalah sebuah bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bersifat konkret dimana dampak dari pelayanan tersebut harus dapat dirasakan dan dilihat. Selain itu, pelayanan merupakan kegiatan interaksi antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat dalam upayanya untuk memberikan rasa puas kepada 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 perundang-undangan. 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. Selain itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta terhadap

sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik serta bertujuan memenuhi kebutuhan manusia tersebut. Menurut pasal 1 ayat 5 Undang-Undang No. 25 tahun 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik 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. Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan tau serangkaian tindakan pelayanan publik.

#### **A. Karakteristik pelayanan publik**

Pelayanan merupakan kebutuhan yang paling penting dalam kehidupan bermasyarakat sehingga harus ada penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat karakteristik yang harus dimiliki oleh organisasi pemberi layanan, yaitu (Sedarmayanti, 2010:244):

- a) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbeli-belit.
- b) Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c) Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.
- d) Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.

- e) Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
- f) Dalam melayani pelanggan diperlakukan motto: “*costumer is king and costumer is always right*”

Untuk mencapai tingkat pelayanan publik yang baik pelayanan tersebut harus memenuhi karakteristik dari pelayanan publik itu sendiri. Berdasarkan karakteristiknya menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik wajib memenuhi unsur efektifitas, efisiensi, keamanan, kenyamanan, berorientasi pelanggan dan transparansi.

## **B. Klasifikasi pelayanan publik**

Menurut Mahmudi (Hardiyansyah, 2018:26-31) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

### 1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

### 2. Pelayanan umum

Pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN adalah (Hardiyansyah, 2018:31-32):

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayananan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti barang, gula, minyak, gas, tekstil, perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, antara lain:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen yang dimaksud antara lain: KTP, SIM, STNK, IMB, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam 2 (dua) bentuk yaitu:

1. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik dapat didefinisikan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan Publik kategori ini bisa dilakukan oleh organisasi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak dapat dipisahkan atau

bisa diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Pemerintah yang sebagian besar atau seluruh dananya berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan dari (Badan Usaha Milik Pemerintah BUMN)

## 2. Pelayanan Administratif

Pelayanan Publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam Undang-Undang untuk mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda; dan kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah.

Pada dasarnya dalam berbagai pembagaian jenis atau kelompok pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terdiri dari 3 kelompok inti yaitu, pelayanan barang, jasa dan administratif. Pelayanan barang yang dimaksud adalah pemberiaan layanan yang menghasilkan produk layanan yang berbentuk fisik yang dapat diamati. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang tidak berbentuk fisik, tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan dampaknya. Pelayanan ini seperti pelayanan jasa kesehatan oleh dokter dimana pelayanan yang diberikan hanya dapat dirasakan melalui interaksi yang terjaln diantara dokter dan pasien. Sedangkan pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan sebuah produk layanan yang berbentuk dokumen, yang berkaitan dengan perizinan dan surat-surat penting yang dibutuhkan masyarakat.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri tidak jarang jenis pelayanan publik yang disebutkan dapat berjalan secara bersamaan pada satu interaksi pelayanan, seperti pada pelayanan air yang mendistribusikan air sebagai

pelayanan barang dan penyeampaian keluhan dan penyelesaian keluhan masyarakat menjadi bentuk pelayanan jasa. Ada juga pelayana kesehatan dari dokter pada rumah sakit diaman perawatan dan pemeriksaan menjadi bentuk pelayanan jasa dan pemberian resep dan obat-obatan merupakan bentuk pelayanan barang.

### **C. Privatisasi pelayanan publik**

Dalam kehidupan sehari-hari kebutuhan akan pelayanan publik sangatlah tinggi, baik yang berupa pelayanan barang, jasa dan administratif. Tingginya kebutuhan pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh Pemerintah, mendorong pelayanan publik yang ada saat ini tidak hanya disediakan oleh Pemerintah sehingga dilakukannya privatisasi pelayanan publik yang berarti penyelenggaraan pelayanan publik yang di lakukan oleh lembaga swasta. Dalam bidang pelayanan tertentu telah dilakukan privatisasi pelayanan publik oleh lembaga privat/pihak swasta dengan tujuan membantu pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut pasal 1 ayat 5 Undang-Undang No. 25 tahun 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik 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. Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang tersebut menjelaskan

bahwa lembaga swasta dapat membantu pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dianggap tidak mampu disediakan oleh pemerintah maupun yang membutuhkan jumlah pelayanan yang lebih banyak. Contoh, dari layanan ini adalah pada penyelenggaraan pendidikan dan kesehatan. Saat ini banyak sekolah-sekolah swasta yang berkembang dan juga rumah sakit swasta yang beroperasi, ini adalah akibat dari tingginya kebutuhan masyarakat akan bidang tersebut sehingga membutuhkan jumlah penyedia layanan yang lebih banyak. Selain itu ini adalah bentuk dari persaingan agar pemerintah mampu terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Selain bidang pendidikan dan kesehatan masih terdapat juga bidang pelayanan lain yang diserahkan kepada lembaga swasta, seperti pelayanan air bersih di Pulau Batam. Untuk saat ini, pelayanan air bersih di Pulau Batam diserahkan pengelolaannya kepada PT Adhya Tirta Batam lewat konsensi 25 tahun yang diserahkan oleh Otorita Batam pada tahun 1996 yang saat ini berubah nama menjadi Badan Pengusaha Batam (BP Batam). Akibat dari pengelolaan air yang diserahkan kepada lembaga swasta membuat terjadinya komersialisasi pelayanan publik di bidang pelayanan air di Pulau Batam. Komersialisasi ini berarti adanya interaksi jual beli atas pelayanan yang disediakan baik itu dalam bentuk barang maupun jasa.

Jika dicermati, terdapat perbedaan dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan lembaga swasta, yang paling mendasar dari segi peran, dimana pemerintah wajib memenuhi kebutuhan pelayanan publik demi terciptanya kesejahteraan masyarakat dengan mengedepankan pemberian layanan

yang murah dan bersubsidi. Sedangkan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga swasta lebih mengedepankan aspek keuntungan. Selain itu, dari segi pertanggungjawaban pemerintah wajib melaksanakan pelayanan dengan sebaik mungkin karena seluruh dana yang digunakan dalam pelayanan tersebut merupakan dana yang berasal dari APBN atau APBD yang berasal dari masyarakat yang harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, berbeda dengan lembaga swasta yang pendanaannya berasal dari pemegang saham sehingga pertanggungjawabannya kepada pemilik perusahaan.

Jika dikelola dengan baik, keterlibatan swasta dalam penyelenggaraan layanan publik akan memberikan banyak manfaat. Pertama, keterlibatan swasta dapat menjadi salah satu alternatif penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik sangat luas cakupannya dan tidak mungkin diselenggarakan oleh Pemerintah sendirian. Peningkatan volume dan jenis kebutuhan layanan publik yang semakin tinggi tidak sebanding dengan peningkatan kapasitas Pemerintah. Keterlibatan swasta adalah sebuah keniscayaan untuk mengatasi keterbatasan Pemerintah tersebut. Kedua, keterlibatan swasta dapat membuat *varietas* pelayanan publik menjadi semakin banyak dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Para penyelenggara swasta biasanya lebih responsif terhadap variasi kebutuhan barang dan jasa yang ada di masyarakat. Mereka juga lebih sensitif terhadap perbedaan jenis dan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ketiga, keterlibatan swasta penting untuk mendorong perbaikan daya saing dari birokrasi pemerintah. Semakin banyaknya lembaga nonpemerintah yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat menjadi

alternatif pilihan penyelenggara pelayanan bagi masyarakat. Kompetisi akan terjadi antara lembaga pelayanan swasta dengan birokrasi Pemerintah. Dengan demikian tidak ada pilihan lain bagi birokrasi Pemerintah selain terus memperbaiki kinerja pelayanannya agar tidak ditinggalkan oleh warga penggunanya (Dwiyanto, 2018:27-28).

### **2.1.2 Inovasi pelayanan**

Inovasi (*innovation dan innovate*, yang berasal dari bahasa latin *innovare*), berarti berubah sesuatu menjadi yang baru (Noor, 2013:80). Istilah inovasi selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Kim inovasi adalah ide baru, tindakan, sarana, atau akhir yang dapat membawa perubahan. Kebaruan dapat bersifat subjektif atau obyektif dan perubahan dapat cukup besar atau mengganggu dan mendasar (Noor, 2013:84). Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Wijayanto (2012:204), mengaktakan bahwa inovasi adalah suatu proses untuk mengubah kesempatan menjadi ide yang dapat dipasarkan. Inovasi merupakan proses memanfaatkan ide baru dan mengaplikasikannya.

Sebuah lembaga yang memfokuskan diri pada inovasi pelayanan publik di Afrika Selatan (*Center for Public Service Innovation/CPSI*) memformulasikan inovasi bahwa Inovasi dapat didorong melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK) atau melalui motivasi tenaga kerja, restrukturisasi organisasi dan perilaku manajemen umum di sektor publik, antara lain. Dalam istilah yang lebih spesifik, inovasi menghasilkan pengetahuan baru, layanan, produk, proses,

gambar, dan petualangan kompetitif. Inovasi adalah alat manajemen dan menggunakan teknologi (Wibawa, 2013:41).

Dari beberapa definisi tentang inovasi di atas, pada hakekatnya inovasi menghasilkan dua hal baru, yaitu inovasi yang menghasilkan produk baru dan inovasi yang menciptakan proses yang baru dengan menerapkan sebuah sistem teknologi atau penyempurnaan sistem yang telah ada.

Pada dasarnya dari berbagai definisi inovasi yang disampaikan oleh para ahli, inovasi tidak akan terlepas dari (Noor, 2013:87):

1. Pengetahuan baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

2. Cara baru

Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

3. Objek baru

Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya baik berbentuk fisik (*berwujud/tangible*), maupun yang tidak berwujud (*intangibile*).

4. Teknologi baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan

dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

#### 5. Penemuan baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesenjangan.

Inovasi sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami, jadi pada dasarnya inovasi juga memperkenalkan ide baru, barang baru, pelayanan baru dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Menurut Schermerhorn, J.R., (Wijayanto, 2012:205) proses inovasi dalam organisasi melalui empat tahapan:

1. Penciptaan ide (*ide creation*). Pada tahap ini, terjadi pengetahuan baru ditemukan, perluasan pemahaman maupun kreativitas spontan oleh individu dan komunikasikan kepada anggota organisasi lainnya.
2. Penelitian awal (*initial experimentation*). ide yang muncul pada tahapan penciptaan ide selanjutnya diuji konsepnya, yaitu melalui diskusi oleh

anggota organisasi, serta dapat melibatkan konsumen, klien, maupun pihak yang ahli. Pada tahap ini dapat pula dibuat prototype atau sempel, yaitu model bentuk fisik dari ide tersebut.

3. Penetapan kelayakan (*feasibility determination*). Pada tahapan ini ide diuji kelayakannya melalui studi kelayakan, dilakukan analisis *cost and benefit*. Kalau dinilai layak, ide tersebut akan diaplikasikan atau dilakukan komersialisasi.
4. Aplikasi akhir (*final application*). Pada tahapan ini, produk baru telah difinalisasi, serta dikomersialisasi, atau proses baru telah diimplementasikan pada kegiatan operasional.

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan diberbagai sektor baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah.

Inovasi yang berhasil merupakan hasil kreasi dan implementasi proses, produk layanan dan metode layanan baru dan juga hasil dari pengembangan nyata dari efisiensi, efektifitas atau kualitas hasil. Hal ini dapat membuktikan bahwa inovasi telah berkembang dari pemahaman awal, dimana inovasi hanya

mencangkup dalam hal produk dan proses. Menurut Muluk ada beberapa tipologi inovasi, yaitu (Hilda, 2014:4):

1. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara.
2. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi dalam interaksi sistem yang mencangkup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Secara lebih rinci, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (2012:63) menyebutkan bahwa kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal berikut:

- a. Masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan pendidikan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin

*demanding* untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari Pemerintah;

- b. Pemerintah diharapkan lebih *akuntabel* dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan *value for money*;
- c. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan;
- d. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional;
- e. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong *competitiveness* masyarakat dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan;
- f. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Inovasi merupakan kunci penyelenggaraan pelayanan. Inovasi pelayanan merupakan hal yang paling fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap suatu organisasi atau instansi Pemerintah, Karena inovasi pelayanan akan merubah cara dan metode kerja organisasi yang memberikan layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam perjalanannya dalam melakukan sebuah inovasi tidak mudah dan memiliki hambatan yang sering dihadapi dalam pelaksanaannya. Beberapa faktor penghambat inovasi pada sektor publik menurut Borins adalah (Noor, 2013:27):

1. Muncul dari birokrasi itu sendiri, yaitu sikap yang *skeptis* dan enggan berubah
2. Berasal dari lingkungan politik. Tuntunan organisasi kadang-kadang tidak bisa dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat dan kepentingan-kepentingan golongan.
3. Berasal dari lingkungan di luar sektor publik seperti keraguan publik pada efektivitas suatu program, kesulitan melaksanakan program, terutama dalam menentukan kelompok sasaran.

Dengan segala hambatan yang ada, sebuah inovasi tetap harus dilakukan. Di era modern saat ini sebuah inovasi adalah sebuah “kewajiban” yang harus dilakukan. Inovasi yang baik mampu memberikan dampak perubahan yang secara menyeluruh dan signifikan sehingga memberikan pengaruh positif dalam jalannya sebuah organisasi publik. Untuk itu, inovasi yang diciptakan tidak serta-merta dilakukan namun, harus melalui perencanaan yang mendalam sehingga segala

hambatan yang ada dapat teratasi dengan baik. Disisi lain, inovasi yang baik, sebaiknya dapat diukur dan dievaluasi implementasinya.

Menurut Noor (2013:92-93) yang juga merujuk pada pendapat Rogers, karakteristik intrinsik inovasi adalah :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), yaitu derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya.
2. Kompatibilitas (*Compatibility*), yaitu derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu kebutuhan pengadobsi.
3. Kerumitan (*Complexity*), yaitu derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan.
4. Kemampuan diuji cobakan (*Triability*), yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba batas tertentu.
5. Kemampuan diamati (*Observability*), yaitu derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain.

Karakteristik intrinsik inovasi yang merujuk dari pendapat yang dikemukakan Rogers diatas, digunakan sebagai unit analisis untuk melihat dan mengetahui bagaimana penerapan inovasi layanan ATB *Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam. Hal ini dikarenakan inovasi yang ada tidak serta merta berhasil dan dapat berjalan dengan lancar.

### **2.1.3 *Electronic government (E-Government)***

Dalam perkembangan global yang begitu pesat yang diimbangi perkembangan teknologi, mendorong masyarakat untuk cepat beradaptasi dalam melaksanakan aktivitasnya dengan memanfaatkan teknologi, tidak hanya masyarakat, Pemerintah juga didorong untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat saat ini. Pemerintah diharapkan mampu memanfaatkan teknologi sehingga dapat menciptakan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga di dorong agar Pemerintah mampu menyajikan informasi secara manual maupun elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan Pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang pembentukan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional, menyebutkan *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Di sisi lain, menurut World Bank *e-government* sendiri dapat

diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi (Internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya dengan maksud memberikan layanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara Pemerintah dengan bisnis dan industri, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam peningkatan efisiensi manajemen pemerintahan (Eddy Supriyanto, 2016:141).

Kurniawan (Hardiyansyah, 2018:129) juga mengemukakan terminology “*e-government*” dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik ditingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara Pemerintah dan pelaku bisnis dan di antara instansi pemerintah (Hardiyansyah, 2018:129)

Menurut Wyld (Lodan et al., 2018:4) *e-government* merupakan pemerosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan. *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal-hal yang lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Tujuannya adalah agar hubungan dalam tata

pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif dan responsif.

Pada intinya menurut Darmanto et al. (2012:9.3) *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini, kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, yaitu interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C/government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B/government to business enterprises*) dan hubungan antarpemerintah (*G2G/inter government agency relationship*).

Berdasarkan berbagai definisi yang disebutkan menunjukkan bahwa e-government merupakan pendekatan baru pada sektor pemerintahan yang mengedepankan efisiensi, efektifitas dan transparansi. Prinsip-prinsip tersebut dapat terpenuhi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi bagian penting dalam penerapan e-government. Dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat dengan berbagai kemudahan-kemudahan yang dihadirkan dari e-government tersebut.

Menurut Hardiyansyah (2018:134) secara garis besar *e-government* mempunyai banyak keuntungan, antara lain:

1. Peningkatan kualitas layanan. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, berkat adanya teknologi internet.

2. Dengan menggunakan teknologi online, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (*paperwork*) proses akan menjadi lebih efisien dan hemat.
3. Database dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain).
4. Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara *online*.

Sejalan dengan Hardiyansyah, Darmant dkk juga menyebutkan (Darmanto et al., 2012:9.7-9.8) bahwa dengan pelaksanaan *e-government* membawa banyak manfaat, antara lain:

- a. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor . Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- b. Peningkatan hubungan antara Pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang

sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilih sekolah yang pas untuk anaknya.

- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melaluji email atau bahkan video conferencing. Bagin Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pemipinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya berada dalam pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam, misalnya.
- e. Menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggungjawab (*accountable*) dan transparan kepada masyarakat. Dengan kata lain setiap aksi dan transaksi publik akan dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat. Bukan dalam “kotak hitam” yang asing atau terisolasi dari masyarakat.

Konsep *e-government* pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, pelaksanaan *e-government* bukanlah hal yang mudah dan murah, perlu kesiapan yang memadai dari Pemerintah atau organisasi publik agar mampu melaksanakan konsep *e-government*. Untuk menerapkan konsep *e-government* dibutuhkan sumber daya yang besar, baik SDM, finansial dan teknologi. *E-government* tidak hanya berfokus pada teknologi, bukan berarti kehadiran teknologi pada organisasi publik telah menjawab permasalahan dalam sektor pelayanan publik. Pada

dasarnya teknologi hanyalah instrumen dalam penerapan *e-government* sehingga perlu ada SDM yang berkompeten yang mampu menjalankan teknologi tersebut dan teknologi yang digunakan juga harus mencerminkan kemudahan akses terhadap masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik. Dalam penerapan *e-government* organisasi publik harus menghadirkan inovasi teknologi yang menarik dan mudah di pahami masyarakat. Harus ada tolak ukur organisasi publik dalam penerepan *e-government* sehingga hal tersebut mampu di manfaatkan oleh masyarakat.

Dalam pengembangan *e-government* perlu adanya kematangan dan kesiapan dari pemerintah atau instansi publik. Karena dalam pelaksanaannya banyak hal yang perlu disiapkan. Suatu inovasi yang dilakukan oleh instansi publik yang memanfaatkan teknologi tidak serta merta dapat digolongkan dalam *e-government*, karena dalam perencanaan dan pengembangannya harus berorientasi pada kerangka arsitektur *e-government* sebagai berikut (Darmanto et al., 2012:9.41):

1. Akses, yaitu jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lain yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan publik.
2. Portal pelayanan publik, yaitu situs-situs internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.

3. Organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, yaitu organisasi pendukung (*back-office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
4. Infrastruktur dan aplikasi dasar, yaitu semua prasarana baik berbentuk perangkat keras maupun perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi, baik antar *back-office*, antar portal pelayanan publik dengan *back-office*, maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet, secara andal, aman dan terpercaya.

Kerangka arsitektur yang disebutkan diatas akan menjadi indikator yang digunakan dalam menilai bagaimana inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam), apakah telah termasuk dalam inovasi yang tergolong dalam *e-government*.

Dalam pandangan umum, *e-government* sejauh ini masih dipahami sebatas sebagai pembuatan situs *web* oleh organisasi pemerintah. Belum banyak yang memahami secara luas bahwa tahap perkembangan *e-government* pada instansi publik dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan tingkat inovasi yang dilakukan. Secara khusus pada bidang pelayanan publik, macam-macam pengembangan *e-government* itu sendiri dapat dilihat dari berbagai macam bentuk yang digunakan, seperti *website* instansi publik, *e-billing*, *e-ticket*, *e-payment*, *mobile application* dan masih banyak lagi bentuk atau model *e-government* yang dapat dikembangkan. Untuk perkembangan *e-government* tersebut, banyak pakar yang masih memiliki pendapat yang berlainan. Namun, banyak pakar yang

mengutip rumusan tahap-tahap *e-government* dari ASPA (*American Society for Public Administration*) sebagai berikut (Wibawa, 2013:100) :

1. *Emerging*: Tahap dimana Pemerintah hanya menampilkan *website* sebagai sumber informasi alternatif.
2. *Enhanced*: Sudah ada peningkatan dalam informasi yang ditampilkan sehingga *website* menjadi lebih dinamis.
3. *Interactive*: Ada fasilitas untuk mengunduh (*men-download*) formulir, interaksi melalui *email*, menyediakan fitur bagi pengguna (*user*) untuk berinteraksi.
4. *Transactional*: Pengguna dapat berinteraksi secara online melalui fasilitas *online payment*.
5. *Seamless*: Integrasi penuh layanan publik secara *online*.

Sedangkan untuk menyukseskan pelaksanaan *e-government* pada instansi publik, perlu diperhatikan elemen sukses dalam pengembangan *e-government*. Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2016:10):

1. *Support*: Perlu adanya keinginan yang kuat serta dukungan dari Pemerintah atau pemimpin tertinggi dari sebuah organisasi sehingga benar-benar menerapkan konsep *e-government*.
2. *Capacity*: Unsur kemampuan atau keberdayaan dari instansi publik yang bersangkutan dalam mewujudkan *e-government*.

3. *Value*: Adanya manfaat yang signifikan baik bagi instansi yang bersangkutan maupun masyarakat.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eko Eddy Supriyanto, yang berjudul Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program *Elektronic Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia yang dimuat pada Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 1, Nomor 1, April 2016 (141-161), ISSN 2503-4685. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menjelaskan bahwa penerapan *e-government* di Indonesia masih lamban dan memiliki banyak hambatan. Keberhasilan pelaksanaan *e-government* banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain SDM, infrastruktur, budaya kerja dan hubungan sosial, regulasi (dalam pengertian terbatas maupun luas), anggaran, penguasaan teknologi, aplikasi, dan dukungan kepemimpinan. Faktor SDM dan dukungan kepemimpinan merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam hal ini. Keberhasilan *e-government* secara mendasar akan merubah cara pandang masyarakat terhadap Pemerintah yang selama ini selalu berkonotasi jelek dengan ciri-ciri antara lain, in-efisiensi, prosedur layanan berbelit-belit, biaya siluman yang tinggi hingga ketidak-jelasan fungsi kelembagaan. Dalam mengimplementasikan *e-government*, pemerintah daerah tidak perlu

membuat suatu sistem yang besar dan kompleks, tetapi yang terpenting adalah perencanaan yang matang, bisa dikembangkan dimasa mendatang, dan mulai membangun *e-government* secara bertahap, dimulai dari bagian-bagian yang tidak begitu rumit, setelah berjalan dengan baik, maka dilanjutkan untuk pembuatan modul-modul yang lain. Dengan demikian pemerintah tidak harus mengeluarkan uang ratusan juta bahkan milyaran untuk membeli software teknologi informasi, yang ternyata setelah diimplementasikan dilapangan tidak semulus seperti pada proposalnya (Eddy Supriyanto, 2016).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rina Mei Mirnasari, yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purubaya-Bungurasih yang dimuat pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1, Nomor 1, Januari 2013 (71-84), ISSN 2303-341X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian menunjukkan inovasi pelayanan publik di terminal Purubaya-Bungurasih berjalan dengan baik dan memberikan peningkatan kualitas pelayanan serta memberikan pengaruh terhadap persepsi masyarakat pada pelayanan yang diberikan yang dianggap lebih baik (Mirnasari, 2013).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Cindy Anggraeny, yang berjudul Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya yang dimuat pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1, Nomor 1, Januari 2013 (83-93), ISSN 2303-341X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif

kualitatif. Penelitian menunjukkan penerapan Inovasi Publik yang dilakukan Puskesmas Jagir terlaksana sesuai tujuan yang diinginkan Puskesmas Jagir dalam memberikan pelayanan. Penerapan inovasi yang dilakukan Puskesmas Jagir Merupakan proses perbaikan dari sistem yang telah ada. Inovasi yang dilakukan tergolong dalam inovasi produk/jasa baru dalam pengadaan alat alat medis baru, pelayanan satu pintu, pendaftaran pada kotak antrian tersendiri bagi kelompok rentan, tersedia helper dan *hotline service*. Dapat disimpulkan bahwa inovasi yang dilakukan memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan bermanfaat untuk Puskesmas Jagir sendiri serta pengguna jasanya (Anggraeny, 2013).

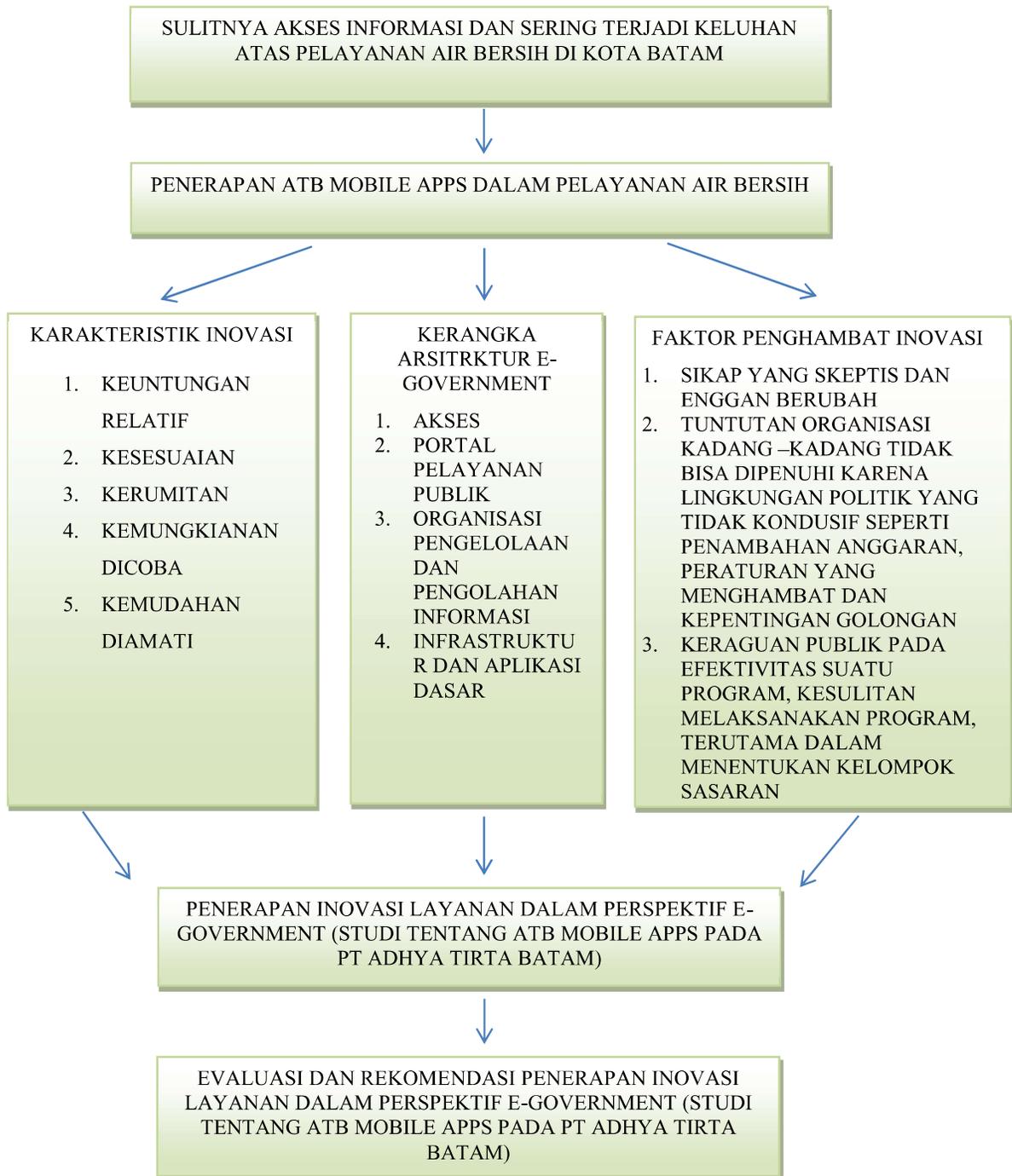
4. Penelitian yang dilakukan oleh Jesper Holgersson dan Fredrik Karlsson, yang berjudul *Public E-Service Development: Understanding Citizens' Conditions for Participation* yang dimuat pada Jurnal *Government Information Quarterly*, Volume 31, Nomor 3, Agustus 2014 ( 396-410), ISSN 0740-624X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian menunjukan bahwa tingkat keinginan berpartisipasi masyarakat dalam *e-service* sangat tinggi. faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kemauan masyarakat untuk berpartisipasi adalah (1) Penggunaan e-layanan publik, (2) Kepuasan dengan e-layanan publik, (3) insentif pribadi, (4) waktu yang tersedia, (5) komitmen, dan (6) pengalaman pengembangan sistem sebelumnya (Holgersson & Karlsson, 2014).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hilda, yang berjudul Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II yang dimuat pada Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014 (1-10), ISSN 2303 - 341X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi inovasi yang layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dilihat dari atribut inovasi yang di kemukakan oleh Rogers, memiliki keuntungan dalam hal pelayanan yang semakin cepat dan efisien dengan pemanfaatan Teknologi Informasi (IT) yang ada pada saat ini dan kualitas layanan yang diberikan menunjukkan peningkatan yang dikategorikan cukup baik namun, masih perlu perbaikan lagi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan optimal (Hilda, 2014).

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Menurut Pasolong (2013:83) kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian. Kerangka berpikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka berpikir merupakan argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis, maka argumentasi kerangka berpikir menggunakan logika deduktif (metode kuantitatif) dengan memakai pengetahuan ilmiah sebagai premis-premis dasarnya.

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, peneliti menyusun bagan alur kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk menggali fakta mengenai penerapan inovasi layanan dalam perspektif *e-government* yang dilakukan oleh PT Adhya Tirta Batam.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menurut Spradley (Sugiyono, 2014: 209), adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis masalah ini, maka penelitian ini difokuskan pada penerapan inovasi layanan, *e-government* dan *ATB Mobile Apps* pada pelayanan air bersih di kota Batam.

### 3.3 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley (Sugiyono, 2014: 215), dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan, kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancara merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan sesuai dengan kriteria tertentu. Kriteria yang peneliti tetapkan memilih informan adalah:
  - 1) Dewasa (diatas 18 tahun)
  - 2) Tidak gila atau konsisten
  - 3) Pelanggan PT Adhya Tirta Batam
  - 4) Memahami permasalahan atau pertanyaan yang diajukan
- b. Dokumen, digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.
- c. Tempat dan peristiwa, sebagai sumber data tambahan dilakukan melalui observasi langsung terhadap tempat dan peristiwa yang berkaitan dengan penerapan inovasi layanan dalam perspektif *e-government* pada PT Adhya Tirta Batam.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Gunawan (2013: 141), secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu:

- a. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan melihat dan menggunakan aplikasi *ATB Mobile Apps* secara langsung.
- b. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada karyawan dan pelanggan PT Adhya Tirta Batam. Pada wawancara yang peneliti lakukan ada beberapa informan, antara lain:

**Tabel 3.1 Daftar Informan**

No	Nama	Jenis Kelamin (L/P)	Jabatan/Pekerjaan	Instansi/Alamat
1	Hera Sasmita	P	Spv. Customer Care	PT ATB
2	Ade Julita	P	Engineer	PT ATB
3	Cosmas Eko Suharyanto	L	Akademisi/Dosen	Univessitas Putera Batam
4	Tutik Kamhar	P	Pelanggan/IRT	Sagulung
5	Rahmatia	P	Pelanggan/IRT	Nongsa
6	Bustamil	L	Pelanggan/Karyawan Swasta	Batu Aji
7	Doni Setiawan	L	Pelanggan/Karyawan Swasta	Sei Beduk
8	Michael	L	Pelanggan/Karyawan Swasta	Batam Kota

*(Sumber: Hasil Observasi Peneliti)*

- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan buat peneliti.

Peneliti menggunakan buku-buku yang mendukung dalam penelitian. Dokumen yang digunakan disini diantaranya profil company PT Adhya Tirta Batam, Berita gangguan suplai air dari *website* PT Adhya Tirta Batam, artikel-artikel online tentang ATB Mobile Apps, buku terbitan PT Adhya Tirta Batam, yaitu 20 Tahun ATB dan buku-buku yang sesuai dengan bidang penelitian.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 246-247), bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data ini meliputi:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

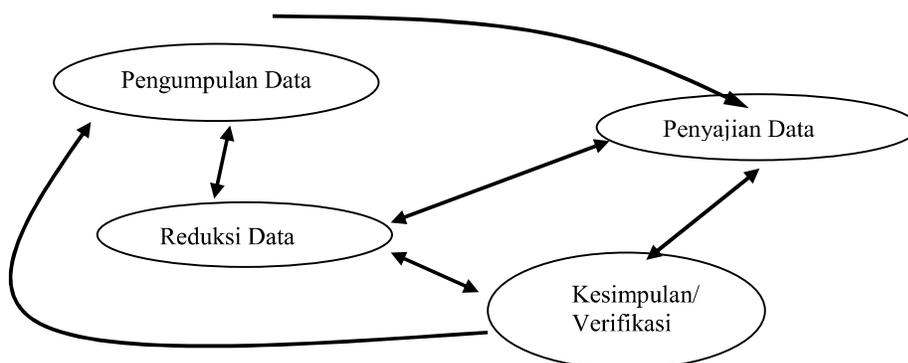
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan potonya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



**Gambar 3.1 : Komponen dalam analisis data (*interactive model*)**  
(Sumber: Sugiyono, 2014:24)

### 3.6 Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Moleong, 2011: 320).

Penerapan kriterium derajat kepercayaan (kredibilitas) pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi: pertama, melaksanakan *inkuiri* sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

*Kriterium* keteralihan berbeda dengan validitas eksternal nonkualitatif. Konsep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang secara representative mewakili populasi itu. Keteralihan sebagai persolan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha memverifikasi tersebut.

*Kriterium* kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang nonkualitatif. Pada cara nonkualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai. Konsep kebergantungan lebih luas daripada reliabilitas. Hal tersebut disebabkan oleh peninjauannya dari segi bahwa konsep itu memperhitungkan segala-galanya, yaitu yang ada pada reliabilitas itu sendiri ditambah faktor-faktor lainnya yang tersangkut.

Kriterium kepastian berasal dari konsep ‘objektivitas’ menurut nonkualitatif. Nonkualitatif menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Disini pemastian bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang.

Dapatlah dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif. Jadi, objektivitas-subjektivitasnya suatu hal bergantung pada orang seorang.

### **3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

#### **3.7.1 Lokasi**

Penelitian ini bertempat di PT Adhya Tirta Batam, Batam *Centre Square* Blok D, No.2-5. Selain itu juga peneliti melakukan penelitian di area sekitar kota Batam pada pelanggan yang menggunakan aplikasi *ATB Mobile Apps*. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat dilakukan.

#### **3.7.2 Jadwal penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan dalam waktu bulan, terhitung dari bulan Oktober hingga Februari 2019.

