

**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 selalu 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
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
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
BAB III METODE PENELITIAN	43
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
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
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Simpulan	99
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
 LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI	
LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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