

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) TIRTA SIAK MELALUI PENERAPAN
APLIKASI PERUSAHAAN PENGELOLAAN
AIR BERSIH (APPA) DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Di ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata 1 (S1)
Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

NURJANAH

NIM.12070521888

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

1445 H/2024 M



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Nurjanah
 : 12070521888
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Analisis Inovasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
 Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih
 (APPA) Di Kota Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:
 DOSEN PEMBIMBING**

Irdayanti, S.IP., MA
 NIP. 1986034203212036

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Hi. Mahyarni, S.E., M.M

NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si

NIP. 19781025 200604 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama :
 Nim :
 Program Studi :
 Fakultas :
 Judul :



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 UIN Suska Riau
 The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama : Nurjanah
Nim : 12070521888
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Analisis Inovasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) Dikota Pekanbaru
Tanggal Ujian : 20 Juni 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 2. Dilarang menyalin dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tim Penguji

Ketua Penguji
Astuti Meflinda, SE, MM
 NIP.197205132007012018

Penguji I
Mashuri, MA
 NIP.197707212014111002

Penguji II
Virna Museliza. M.Si
 NIP.196608272023212005

Sekretaris
Zikri Aidila Syarli, SE.M.Ak
 NIP.199405232022032004

(Signature: Astuti Meflinda)

(Signature: Mashuri)

(Signature: Virna Museliza)

(Signature: Zikri Aidila Syarli)



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurjanah
 NIM : 12070521888
 Tempat/Tgl. Lahir : Rantau Panjang Kiri, 05 April 2003
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Inovasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air Bersih (APPA) di Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 2 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Nurjanah

NIM: 12070521888

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



ABSTRAK

ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK MELALUI PENERAPAN APLIKASI PERUSAHAAN PENGELOLAAN AIR BERSIH (APPA) DIKOTA PEKANBARU

OLEH:

NURJANAH
12070521888

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai salah satu instansi pemerintah berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru didirikan berdasarkan peraturan daerah (Perda) TK. I Provinsi Riau No. 7 Tahun 1976. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak melalui penerapan aplikasi. Banyaknya jumlah pelanggan dan pengaduan yang masuk menjadi dasar adanya penerapan inovasi berbasis aplikasi yang digunakan PDAM, namun inovasi tersebut masih perlu adanya pengembangan karena masih belum bisa diakses atau di instal oleh pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan menggunakan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air Bersih (APPA) belum berjalan dengan optimal, dimana masih ada beberapa kendala yang dialami dalam proses pelayanan pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, seperti kurangnya sosialisasi, gangguan server serta kurangnya SDM dalam melayani pelanggan bagian pengaduan hingga aplikasi APPA yang belum bisa digunakan untuk pelanggan.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, PDAM, Aplikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

ANALYSIS OF INNOVATION IN TIRTA SIAK REGIONAL DRINKING WATER COMPANY (PDAM) SERVICES THROUGH THE IMPLEMENTATION OF THE CLEAN WATER MANAGEMENT COMPANY (APPA) APPLICATION IN PEKANBARU CITY

BY:

NURJANAH
12070521888

Tirta Siak Regional Drinking Water Company (PDAM) Pekanbaru City is one of the government agencies in the form of a Regional Owned Enterprise (BUMD). The Tirta Siak Regional Drinking Water Company (PDAM) Pekanbaru City was established based on TK regional regulations (Perda). I Riau Province No. 7 of 1976. The aim of this research is to determine service innovation at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Siak through application implementation. The large number of customers and complaints that come in are the basis for implementing application-based innovations used by PDAM, however these innovations still need development because they cannot be accessed or installed by customers. The research results show that service innovation using the Clean Water Management Company Application (APPA) has not run optimally, where there are still several obstacles experienced in the service process at PDAM Tirta Siak Pekanbaru City, such as lack of socialization, server problems and lack of human resources in serving customers the complaints section to the APPA application which cannot yet be used by customers.

Keywords: Innovation, Service, PDAM, Application



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan Rahmat dan Karunianya yang luar biasa kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK MELALUI PENERAPAN APLIKASI PERUSAHAAN PENGELOLAAN AIR BERSIH (APPA) DI KOTA PEKANBARU”. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa kita sampaikan kepada junjungan baginda Nabi Besar Muhammad SAW dengan mengharapkan syafaatnya di akhirat kelak.

Penulisan skripsi diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam Penulisan Skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan karna keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Tetapi banyak pihak yang memberi dukungan motivasi dan mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa untuk orang tua tercinta, Ayahanda Samsudin dan Ibunda Muzlipah yang selalu memberikan do'a setiap waktu, dukungan untuk menjadi orang yang sukses dalam meraih gelar sarjana dan semangat yang tiada henti dari awal perkuliahan sampai ditahap akhir penyusunan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni. SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Irdyanti S.IP, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik dalam proses pembuatan skripsi yang sangat banyak memberi masukan, dukungan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen terutama Jurusan Administrasi Negara dan Staff yang selalu memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
8. Terimakasih yang tidak terhingga kepada pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Terimakasih untuk Abang dan kakak tercinta Gusrian & Asmah, Mun'im & Nurhasanah, Khudri & Munawaroh, serta Firdaus dan adik tercinta Fatmawati atas dukungan dan semangat yang telah diberikan selama awal perkuliahan hingga di titik akhir.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Untuk semua Sahabat-sahabat yang selalu memberikan motivasi Radiatun Israk, Azlina dan Teman dekat dikelas Annisa, Jihan, Nurul, Salisa, Ejak yang mensupport dari awal kuliah sampai akhir dan sama-sama menjadi pejuang skripsi, terimakasih selalu memberikan semangat dan saling memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Semua rekan Administrasi Negara Angkatan 2020 dan Lokal E yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan dan kekeluargaan yang sudah terjalin bersama-sama. .

Semoga semua doa, dukungan, semangat, motivasi dan bantuan yang telah diberi akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT, sebagai penulis karya skripsi saya masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Dan penulis hanya manusia biasa yang tidak pernah luput dari salah dan khilaf. Maka dari itu, penulis membutuhkan saran dan kritik yang dijadikan sebuah semangat sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya.

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 30 Mei 2024
Penulis,

Nurjanah
12070521888



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pelayanan Publik	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.2 Indikator Pelayanan Publik	14
2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	15
2.2.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	15
2.2.2 Penerapan Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	14
2.2.3 Kriteria Inovasi.....	15
2.2.4 Indikator Inovasi.....	16
2.3 Tinjauan Tentang <i>E-Government</i>	17
2.3.1 Pengertian <i>E-Government</i>	17
2.3.2 Indikator <i>E-Government</i>	18
2.4 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	19
2.5 Pelayanan Publik Dalam Prespektif Islam.....	22
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Pemikiran	25
2.8 Konsep Operasional.....	26
2.9 Defenisi Konsep.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5	Subjek Penelitian	30
3.6	Teknik Analisis Data	31
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	33
4.1	Sejarah Kota Pekanbaru.....	33
4.2	Agama, Sosial, dan Budaya di Kota Pekanbaru	36
4.3	Sejarah Singkat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	37
4.4	Struktur Organisasi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru .	40
4.5	Tugas Pokok Bagian Operasional PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.....	41
4.6	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.....	44
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1	Inovasi Pelayanan Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air Bersih (APPA).....	46
5.1.1	Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	46
5.1.2	Kesesuaian (<i>Compability</i>)	52
5.1.3	Kerumitan (<i>Complexity</i>)	55
5.1.4	Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>)	58
5.1.5	Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	61
5.2	Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan PDAM Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air Bersih (APPA)	64
5.2.1	Tidak bisa diakses oleh pelanggan dan kurangnya sosialisai	64
5.2.2	Waktu Penyelesaian Pelayanan	64
5.2.3	Masalah Gangguan Server Aplikasi	65
BAB VI	PENUTUP.....	66
6.1	Kesimpulan	66
6.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipe Inovasi.....	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.3 Konsep Operasional	26
Tabel 3.1 Daftar Informan	31
Tabel 4.1 Luas Wilayah Per Kecamatan Kota Pekanbaru	34
Tabel 4.2 Daftar Nama Pimpinan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 4. 1 Struktur organisasi PDAM Tirta Siak	40
Gambar 4.2 Logo PDAM Tirta Siak.....	44
Gambar 5.1 Tiket yang sudah diajukan.....	51
Gambar 5.2 Jumlah tiket yang belum dikerjakan.....	51
Gambar 5.3 fitur bagian pembayaran.....	54
Gambar 5.4 menu untuk memasukkan id pelanggan	56



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya tiap-tiap orang menginginkan pelayanan, bahkan dapat dilihat pelayanan tidak mampu dipisahkan dengan kehidupan masyarakat. Pelayanan yakni sebuah pelayanan yang mendahulukan keperluan orang banyak, memudahkan urusan orang banyak, mempercepat era penerapan masyarakat serta memberikan kesenangan terhadap orang banyak yang berlaku seperti pengurus pelayanan masyarakat, jadi pemerintah harus mendapati tugas sosial yang harus digunakan dalam bentuk pelepasan kepentingan serta kesejahteraan rakyat, dan alangkah bernilai serta strategisnya kedudukan pemerintah selaku aparatur untuk kemajuan serta pertumbuhan rakyat. Di bagian lain, rakyat yang mempunyai hak memperoleh pelayanan yang baik, diantaranya pada posisi apabila dihubungkan dengan pelayanan yang diperoleh yang selalu ditemui apabila rakyat belum mampu menuntut agar pelayanan yang mereka mau sesuai atau cocok dengan apa yang mampu dihasilkan.

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



inovasi-inovasi yang dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah, seperti instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan usaha Milik Daerah) yang memiliki jenis pelayanan yang termasuk kedalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan usaha yang dimiliki Pemerintah Daerah, yang tujuannya adalah sebagai salah satu sumber penerimaan daerah (PAD). Menurut Undang-Undang No.23 Tahun 2014, BUMD adalah badan usaha yang sebagian besar atau seluruh modalnya dimiliki oleh pemerintah daerah. Melalui BUMD pemerintah daerah dapat memaksimalkan peran dalam hal pembangunan ekonomi daerah (Suwardi, 2020).

Sebagaimana tertuang dalam UU No.5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, BUMD bisa berbentuk PT (Perseroan Terbatas), beberapa contoh perusahaan BUMD yaitu seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Bank Pembangunan Daerah (BPD), Perusahaan Daerah Angkutan Kota, Perusahaan Daerah Rumah Potong Hewan, Transjakarta, dan masih banyak perusahaan daerah lainnya.

Salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah yang menyediakan air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kota pekanbaru dinamakan dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak, PDAM Tirta Siak telah berdiri sejak tahun 1976, dimana perusahaan itu memiliki tanggung jawab sepenuhnya untuk mengelola, mengoperasikan, memelihara, menambah, dan meningkatkan pelayanan air bersih diwilayah operasionalnya serta telah berkembang pesat guna meningkatkan kapasitas produksi air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai salah satu perusahaan publik yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat berupa penyaluran air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru merupakan perusahaan daerah yang berada dibawah naungan Walikota Pekanbaru. Perusahaan ini didirikan berdasarkan dengan Peraturan Daerah (Perda) TK.1 Provinsi Riau No. 7 Tahun 1976.

Sebagai perusahaan penyedia barang atau jasa berupa kebutuhan air, PDAM Tirta Siak mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen dan lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan, kontinuitas, dan inovatif. Sehingga PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dapat mempertahankan diri di masa depan, menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, dan memiliki performance yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh masyarakat khususnya Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada saat ini PDAM Tirta Siak cakupan layanannya sampai ke 10 kecamatan dari 15 kecamatan yang ada dikota pekanbaru, diantaranya seperti Pekanbaru Kota, Kecamatan Sail, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Senapelan, Kecamatan Payung Sekaki, Kecamatan Sukajadi dan Kecamatan Rumbai Pesisir. Mengingat pesatnya perkembangan dan pertumbuhan Kota Pekanbaru, tingkat kebutuhan akan pasokan air bersih semakin naik. Maka proses pengelolaan air bersih memerlukan tingkat profesionalisme dan pengelolaan yang efisien agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Dari data jumlah pelanggan PDAM Tirta Siak, PDAM Tirta Siak memiliki sekitar 13.000 pelanggan aktif yang harus dilayani oleh jaringan PDAM Pekanbaru. Oleh karena itu dibutuhkan adanya perubahan atau Inovasi pelayanan oleh PDAM Tirta Siak yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja karyawan PDAM Tirta Siak dalam memberikan pelayanan atau memberikan informasi terkait pelayanan mereka.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Siak dari tahun 2020-2023

NO	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2020	12.610 pelanggan
2	2021	12.667 Pelanggan
3	2022	12.703 Pelanggan
4	2023	13.000 Pelanggan

Sumber: Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru 2024

Beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, diantaranya:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Air yang berwarna kuning dan sesekali macet
2. Pelayanan yang lambat direspon
3. Terdapat tagihan yang membeludak tanpa diketahui penyebabnya
4. Harga air yang naik tanpa adanya sosialisasi penyebab kenaikan harga air ke pelanggan PDAM.

Hal ini menunjukkan belum maksimalnya peran pelayanan publik melalui waktu yang tepat, profesionalisme dan partisipasi yang dilihat pada permasalahan tersebut. Pelayanan yang diberikan bermasalah yang dialami oleh pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yaitu adanya tagihan yang membengkak sampai Rp. 800.000 perbulan yang biasanya hanya Rp.200.000-Rp. 300.000/bulan, tidak hanya masalah itu ia juga mengalami air PDAM yang sering macet bahkan sampai melebihi 3 hari.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan, kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya, pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

PDAM Tirta Siak mulai melakukan perbaikan pelayanannya dengan memperbaiki sistem teknisnya dengan melakukan inovasi penggunaan sistem IT. PDAM Tirta Siak bekerja sama dengan perusahaan IT Batam Bees Corp, yaitu dengan meluncurkan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aplikasi Perusahaan Pengelola Air Bersih (APPA) dikembangkan untuk menyederhanakan proses pemberian berbagai layanan kepada pelanggan, seperti penanganan pembayaran tagihan, layanan meteran, pengelolaan inventaris, penanganan kebocoran, pengelolaan perintah kerja (WO), dan pemanfaatan dashboard.

Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh PDAM Tirta Siak, namun masih belum optimal layanan yang diberikan. Untuk itu, sebagai upaya memperbaiki pelayanannya, PDAM menyediakan inovasi terbaru tentang pelayanan yang didasarkan pada banyaknya jumlah pelanggan yang harus dilayani dan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak yang sering mendapat pengaduan dari pelanggan mengenai pelayanannya yaitu melalui penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana analisis inovasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru melalui penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA)?
2. Apa Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) Di kota Pekanbaru?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disajikan pada konteks latar belakang, maka Peneliti melakukan penelitian ini dengan maksud:

1. Untuk mengetahui bagaimana analisis inovasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru melalui penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA)
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pada Inovasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) Di kota Pekanbaru

1.4 Sistematika Penulisan

Susunan penulisan dalam studi ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bagian ini, penulis menguraikan konteks latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian, fokus studi, dan tata cara penyusunan penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Penulis membahas beragam teori yang terhubung dengan konsep atau variabel penelitian dalam bagian ini, yang memungkinkan pembuatan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bagian ini, penulis menjelaskan mengenai jenis penelitian, tempat serta periode penelitian, sumber dan jenis data yang

digunakan, cara pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Di bab ini, penulis menjelaskan secara umum mengenai deskripsi objek penelitian, termasuk sejarahnya, kegiatan yang terkait, struktur organisasi, dan visi misi.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Di bagian ini, penulis menerapkan hasil dari langkah-langkah penelitian yang berbeda, termasuk analisis, desain, dan implementasi.

PENUTUP

Bagian ini berisi ringkasan dan saran berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

BAB V

BAB VI

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong dalam (Muslim, 2022) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan penduduk terhadap barang, layanan, serta urusan administrative, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, penyelenggara pelayanan publik diharuskan mematuhi prinsip-prinsip tertentu, sesuai ketentuan yang ditetapkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Berdasarkan KEPMENPAN 81/93, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas pengadaan barang dan layanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah federal, daerah, BUMN, dan BUMD dengan maksud memenuhi keperluan warga sesuai dengan ketetapan hukum yang sah.



Terdapat standar pelayanan publik pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.15 Tahun 2014 berupa Pedoman Standar Pelayanan diantaranya:

1. Persyaratan

Merupakan data atau berkas wajib dilengkapi pada pengelolaan sektor layanan.

2. Prosedur

Merupakan susunan layanan ditetapkan pada suatu layanan. Prosedur pelayanan ialah suatu proses susunan yang harus dijalankan untuk mendapatkan layanan.

3. Jangka waktu pelayanan

Merupakan akumulasi waktu yang dibutuhkan untuk memproses suatu layanan.

4. Biaya/tarif

Merupakan sebuah biaya yang harus dipenuhi oleh setiap warga yang ingin mengurus layanan dari berbagai sektor dan kemudian dapat di proses untuk mendapatkannya.

Pelaksanaan layanan wajib melengkapi asas-asas pelayanan publik, meliputi:

- a. Keinginan publik
- b. ketetapan hukum
- c. Persamaan hak
- d. Kesetaraan hak serta kewajiban
- e. Profesional
- f. Ikut serta
- g. Pemerataan perilaku
- h. Trasnparan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas yang memadai
- k. Ketepatan Waktu.

Kotler dalam Napitupulu (2007), menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan.
- 3) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya tergantung pada yang menyediakannya.
- 4) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) daya tahan suatu jasa layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan organisasi sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. Secara konseptual, menurut pendapat Subarsono (2006:136) pelayanan publik merupakan susunan kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik pada kecukupan kebutuhan masyarakat pengguna. Pengguna merupakan warga Negara yang menginginkan pelayanan publik pada layanan harus diperhatikan pada waktu antrian, waktu kelola sampai waktu penyelesaian suatu produk pelayanan diantaranya:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Akurasi pelayanan merupakan sebuah ketepatan pada pengurusan suatu pelayanan publik.
- b. Etika yang baik saat melayani masyarakat yang mengurus pelayanan publik.
- c. Tanggung jawab merupakan hubungan pada keluhan konsumen dan memberikan alternative untuk dapat menyelesaikannya
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan merupakan kelancaran masyarakat untuk bisa memperoleh suatu layanan dengan mudah.

2.1.2 Indikator Pelayanan Publik

Pendapat Lembaga administrasi negara dalam Hardiansyarah (2011:66) adanya sebagian indikator pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan merupakan bahwa tiap susunan diselenggarakannya layanan ini memiliki wujud yang mudah dimengerti dan dipahami.
2. Kejelasan dan Kepastian merupakan bahwa tiap rangkaian dilaksanakannya pelayanan ini lebih terinci dan terorganisir dengan baik dan jelas.
3. Keamanan merupakan bahwa setiap pengurusan pelayanan ini warga merasa atas dijaganya suatu rasa keamanan baik dari data maupun berkas dokumen.
4. Keterbukaan merupakan rangkaian aktivitas pelayanan yang dimana warga dapat melihat secara langsung proses serta tiap warga paham dengan ketentuan layanan publik yang telah dilaksanakan.
5. Efisiensi merupakan suatu susunan rangkaian layanan-layanan yang mencapai target dan terhindar dari adanya pengulangan pada system pengolahanya.



2.2 Inovasi Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Tanpa inovasi perusahaan akan mati. Perusahaan yang melakukan inovasi terus-menerus akan dapat mendominasi pasar dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan keunikan produk yang sulit ditiru pesaing. Inovasi layanan publik merupakan perubahan pada ketentuan atau praktik manajemen pada peningkatan mutu keluaran terhadap organisasi. Inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang sebelumnya dan adanya pengaruh cara baru dalam manajemen. Inovasi sebagai penerapan yang baru pada organisasi yang dibuat untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi dan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No.30 Tahun 2014, Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik gagasann/ide kreatif orisinal atau adaptasi yang memberi manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik.

Kesimpulan inovasi pelayanan publik berbagai implementasi ahli tersebut merupakan suatu gagasan terhadap adanya pembaharuan pada pelaksanaan layanan pada suatu kelompok dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan tata kelola pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.2.2 Penerapan Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Pendapat Yogi Suwarno (2008), menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya mempunyai atribut atau prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi dibuat harus memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berupa tolak ukur inovasi disebut bermanfaat yang memperolehnya. Keuntungan serta kegunaan inovasi bisa dilihat melalui nilai ekonomisnya dan status sosial.

2) Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi memiliki sifat compatible berupa kesetaraan pada inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi tidak dibuang begitu saja karna alasan faktor biaya yang tidak sedikit tapi inovasi yang lama juga menjadi proses pembaruan ke inovasi yang baru.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi yang rumit atau sulit dipahami dibandingkan inovasi yang sebelumnya. Tapi inovasi memberikan cara baru dan yang lebih baik.

4) Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Inovasi bisa dapat diperoleh jika terdapatnya fakta memiliki keunggulan serta nilai tambah pada perbandingan dengan inovasi lama. Inovasi harus fase uji publik agar setiap orang memiliki kesempatan menguji kualitas sebuah inovasi.

5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Suatu inovasi penting dilihat pada cara kerjanya serta memperoleh sesuatu yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim



2.2.3 Kriteria Inovasi

Berdasarkan buku pedoman Umum Administrasi Negara (2015), inovasi memiliki kriteria:

1. Kebaruan, Kebaruan mempunyai arti pada adanya perubahan dari produk lama berkembang menjadi suatu produk baru, memiliki tujuan agar kualitas lebih baik kedepannya.
2. Kemanfaatan, Perubahan peningkatan lebih bagus merupakan kriteria suatu inovasi. Sehingga perubahan ini tentunya harus memberikan kemanfaatan.
3. Memberi solusi, Inovasi yang sudah dirubah menjadi suatu perubahan di inginkan bias mendapatkan alternative kepada konflik yang sedang terjadi.
4. Keberlanjutan, Inovasi yang sedang dilaksanakan di inginkan biasa berupa adanya keterkaitan. Artinya inovasi yang secara luas menyebar pada segala aspek.

Berikut kriteria penentuan dalam inovasi sebagai berikut:

- a) Inovasi hubungan dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan prosedur yang dilakukan berhubungan dengan *stakeholders* selama tidak efektif dan menguntungkan.
- b) Indikator keberhasilan dari inovasi apabila *stakeholders* lebih mudah, nyaman, dan efisien pada sebuah organisasi.

Menurut Radenakers (2005), membagi inovasi kedalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik masing-masing, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1 Tipe Inovasi

No	Tipe Inovasi	Karakteristik
1	Inovasi Produk	Produk serta jasa yang sama sama menciptakan pembaharuan
2	Inovasi Proses	Metode pada suatu aktivitas nilai tambah (berupa distribusi dan produksi, yang bagus serta minim biaya)
3	Inovasi Organisasional	Metode baru pada pengurus serta mengelola karyawan melakukan aktivitas pekerjaan
4	Inovasi Bisnis	Gabungan produk, kelola serta sistem organisasional baru (metode bisnis).

Sumber: Radenakers (2005) dalam Hermana (2006)

2.2.4 Indikator Inovasi

Pendapat Stephen P. Robbins & Mary Coulter (2010), terdapat tiga susunan variabel berkaitan dengan inovasi meliputi struktur, budaya serta kegiatan sumber daya manusia organisasi.

1. Pengkajian pada pengaruh susunan inovasi, adanya sumber daya yang menyebar luas menjadikan potensi khusus untuk inovasi.
2. Pengkajian pada pengaruh budaya terhadap inovasi, memperoleh ambiguitas, mempertimbangkan ancaman, mempertimbangkan permasalahan, berfokus terhadap sistem transparan.
3. Pengkajian pada pengaruh sumber daya terhadap inovasi, kelompok yang inovatif berupa aktif mengadakan suatu pelatihan agar memperoleh pengembangan dan peningkatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



2.3 Tinjauan Tentang *E-Government*

2.3.1 Pengertian *E-Government*

Semakin berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memberi dampak secara global yang tersebar ke setiap warga. Terdapat suatu pengaruh positif pada pertumbuhan TIK ialah timbulnya sistem digitalisasi pada pelaksanaan pemerintahan atau disebut dengan *Electronic Government* (E.S.Holle.2011).

E-government dikhususkan pada pemerintahan dan juga tiap warga. Maka dari berbagai aspek yang mempunyai hubungan terhadap pemerintahan bisa mendapati pengaruh pada implementasi *e-government*. Pada penjelasannya, *E-government* dilakukan pada sebagian jenis pendapat (Kusnadi, 2017) meliputi:

1. G2C (*Government to Citizens*). Berupa wujud aplikasi *E-Government* umum.
2. G2B (*Government to Business*). Suatu tipe yang guna pemerintah pada suatu lingkup bisnis supaya ekonomi negara berjalan dengan ketentuannya.
3. G2G (*Government to Government*). Berkaitan pada interaksi antar negara.

Konsep *Electronic Government* secara lengkap diperjelas dalam INPRES No.3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan *E-Government* dalam INPRES No.6 Tahun 2021 dengan lebih menekankan pada strategi pengembangan *E-Government* sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
 - d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
 - e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonomi, dengan meningkatkan *E-Literacy* masyarakat.
 - f. Melakukan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

2.3.2 Indikator *E-Government*

- 1) Tingkat pertama (persiapan)
 - a. Perangkaian situs web menjadi media berita serta interaksi setiap lembaga
 - b. Sosialisasi situs web pada internet serta publik.
- 2) Tingkat kedua (Pematangan)
 - a. Perangkaian situs web informasi publik yang bersifat interaktif
 - b. Perangkaian antar kaitan pada lembaga lain
- 3) Tingkat ketiga (Pemantapan)
 - a. Perangkaian situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik
 - b. Perangkaian interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain
- 4) Pemanfaatan. Perangkai aplikasi guna layanan sesuai dengan *Government to Government, Government to Business, Government to Citizens*.

Budi Rianto dkk (2012:39) menyatakan terdapat empat indikator kesuksesan *E-Government*, meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- 1) Adanya data serta informasi terhadap pusat data
- 2) Adanya data serta informasi untuk kebutuhan pemasaran daerah
- 3) Adanya aplikasi *E-Government* dorongan tugas kerja kantor serta pelayanan publik
- 4) Adanya aplikasi komunikasi publik pada rencana perkembangan interaksi dengan pemerintah, lewat aplikasi e-mail, SMS atau teleconference.

2.4 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5 / 1962, sebagai Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum, memupuk pendapatan.

Dalam penjelasan Undang-Undang No.5 Tahun 1974, tentang pokok- pokok pemerintahan di daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaan daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Undang-undang No.5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat:

1. Memberi jasa
2. Menyelenggarakan pemanfaatan umum
3. Memupuk pendapatan.

Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk



memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada dibawah pengawasan Kepala Daerah/pemegang saham atau badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada profit. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum. PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Perusahaan Daerah dalam lembaga pemerintahan. PDAM merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak didalam distribusi air minum/air bersih bagi masyarakat yang secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif ataupun legislatif daerah.

Tujuan Perusahaan Daerah menurut Undang-undang No.5 Tahun 1962, yaitu untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

2.5 Pelayanan Publik Dalam Prespektif Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya, dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah sebagian kecil ayat Al Quran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dan hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang beriman, nafkahkanlah (Dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkah darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwasanya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Q.S Al-Baqarah (2):267)

Jadi, dalam kehidupan bukan hanya diperuntukkan diri sendiri untuk lebih mementingkan hajat semata, tetapi kehidupan manusia ini menjadikan manusia lebih berguna dan memberikan manfaat sebanyakbanyaknya bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi khaira ummah (umat yang terbaik). Karna sebaik-baiknya umat manusia adalah yang paling bermanfaat bagi umat lainnya.

Sebagai umat beriman dan bijak, melayani manusia dengan baik bukan hanya tugas publik yang diberikan amanah dari negara. Pada hakikatnya semua manusia memiliki kewajiban untuk melayani manusia dengan baik. Tetapi, mengingat tidak semuanya memiliki kemampuan atau tugas pelayanan publik oleh instansi tertentu agar tujuan negara tercapai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Via Putri Ratnawati/ 2023	Analisis Inovasi Pelayanan PDAM Tirta Dharma Purabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pelayanan Kepada Masyarakat Kabupaten Madiun	PDAM Tirta Dharma Purabaya sudah melakukan inovasi dengan cara digitalisasi layanan pembayaran dan pengaduan, inovasi MBR, inovasi pada keluarga stunting, dan juga inovasi hasil produk air minum dalam kemasan “ Yoiki” milik daerah kabupaten madiun. Tetapi dari semua inovasi yang dilakukan tersebut masih beberapa kendala sehingga belum berjalan dengan maksimal, maka dengan adanya hal itu harus ada peningkatan kembali.	Fokus penelitian, lokasi penelitian dan hasil penelitian.
2.	Kiki Reski/ 2020	Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur	Inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh PDAM belum sepenuhnya maksimal karena masih dapat dihack oleh oknum tidak bertanggungjawab. Selain itu E-Billing juga memberikan dampak positif, salahsatunya adalah masyarakat dapat melakukan pembayaran rekening air dicabang	Fokus Penelitian, lokasi penelitian, dan hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasir

© Hak cipta milik UIN Suska Riau			manapun se-Luwu Timur dan setelah E-Billing dipakai dalam proses pembayaran rekening air, tidak memakan waktu yang cukup lama dalam penginputan data.	
3.	Dwita Amanda Maryati/ 2023	Inovasi Pelayanan Berbasis <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (Sianton) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru	Pelayanan Berbasis <i>E-Government</i> melalui Aplikasi Sistem Antrian Online di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru belum berjalan optimal, hal ini dilihat indikator disebabkan beberapa faktor penghambat pelayanan berbasis e-government melalui aplikasi sistem antrian online di Kantor Badan Pertanahan Nasional yaitu kurangnya informasi sosialisasi adanya pembaruan sistem antrian online kepada masyarakat, kurang pahami masyarakat lansia untuk memakai aplikasi web, pengaduan permasalahan waktu pelayanan dan gangguan jaringan web yang error.	Fokus Penelitian, lokasi penelitian, dan hasil penelitian.
4.	Nur Elawati, Sri Roekminiati/ 2022	Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan customer service melalui aplikasi CIS yang mengacu pada Standar Operating Procedure (SOP) yang ditetapkan oleh PDAM sepenuhnya telah dilaksanakan	Fokus penelitian, lokasi penelitian, dan hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>dengan baik. Terbukti pada standar penerimaan pelanggan, terdapat poin yang dilaksanakan oleh customer service dengan baik yaitu memperkenalkan nama kepada pelanggan dan posisi badan berdiri ketika pelanggan datang, serta memberikan informasi kepada pelanggan tentang aplikasi CIS ini. Ketika melakukan penelitian, terdapat keterbatasan bahwa tidak diperolehnya data terkait audit internal pelayanan customer service. Perusahaan tidak dapat memberikan data tersebut karena data tersebut merupakan data rahasia perusahaan.</p>	
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau. 	<p>5. Niken Ayu Febrianti, Hayat, Agus Zainal Abidin/ 2022</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim</p>	<p>Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro</p> <p>Peningkatan kualitas pelayanan melalui pembayaran rekening air secara online pada PDAM Kabupaten Bojonegoro sudah cukup baik yang dinilai dari 8 indikator menurut Menurut Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt & Denhardt (2003:61) di antaranya adalah sebagai berikut: convenience, security, reliability, personal attention, problem</p>	<p>Fokus penelitian, lokasi penelitian, dan hasil penelitian.</p>

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>solving approach, fairness, fiscal responsibility, citizen influence. Selain itu masih terdapat factor pendukung dan faktor penghambat dari pembayaran rekening air secara online.</p>	
---	--	---	--

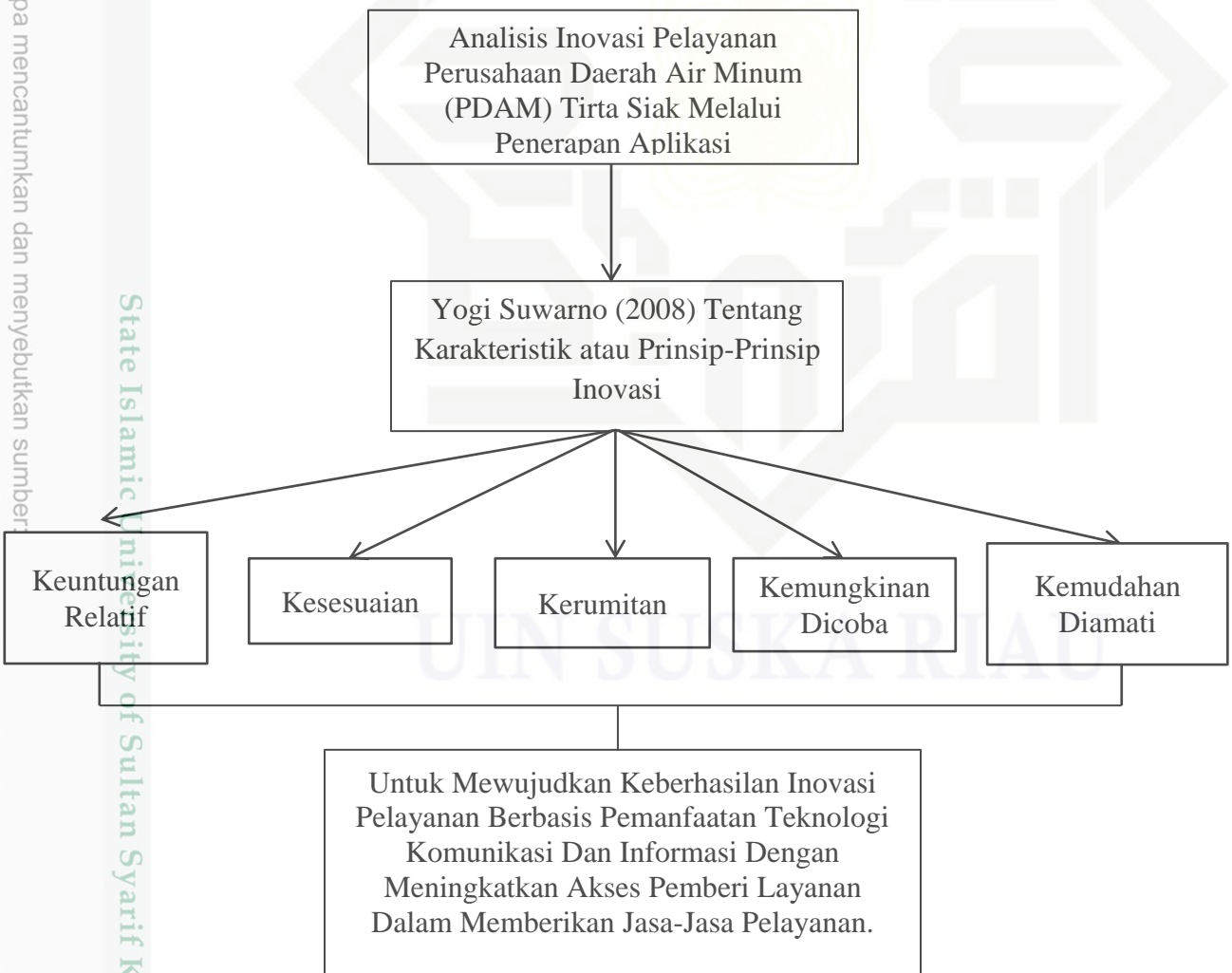
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah landasan teoritis yang menggambarkan Teori yang diterapkan untuk mengevaluasi sebuah masalah. Dalam situasi penelitian ini, kerangka pemikiran terdiri dari:

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



2.8 Konsep Operasional

Tabel 2.3 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi	Keuntungan relatif (<i>Relative Advantange</i>)	a. Inovasi mempunyai nilai dan keuntungan b. Kemanfaatan inovasi c. Inovasi dianggap lebih baik atau lebih unggul dari inovasi yang sebelumnya.
	Kesesuaian (<i>Compability</i>)	a. Kesesuaian inovasi sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku b. Kesesuaian inovasi terhadap kebutuhan.
	Kerumitan (<i>Complexity</i>)	a. Inovasi mudah dimengerti b. Inovasi mudah digunakan.
	Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>)	a. Kemampuan Inovasi b. Dinamis.
	Kemudahan diamati (<i>Observability</i>)	a. Inovasi dapat diterima oleh pengguna b. Inovasi sederhana.

Sumber: Yogi Suwarno (2008)

2.9 Defenisi Konsep

Definisi konsep digunakan untuk mempermudah dalam memberi batasan-batasan dalam penelitian agar setiap konsep yang digunakan dalam penelitian sesuai yang memberikan pemahaman yang cukup jelas. Menurut Yogi Suwarno (2008) terdapat lima indikator yang dipakai dalam melihat inovasi pelayanan pada sebuah inovasi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*) terdapat manfaat dan kepuasan dalam inovasi dari sebuah inovasi pelayanan publik melalui “Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA)”. Inovasi berbasis Aplikasi yang pastinya memudahkan karyawan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Kesesuaian (*compability*) inovasi yang konsisten dengan nilai-nilai yang ada, yang sebelumnya, dan kebutuhan pengguna. Kesesuaian inovasi melalui penerapan “Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA)” menjalankan pelayanan menjadi lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. Kerumitan (*complexity*) inovasi yang dianggap rumit dipakai atau sulit dipahami. Dalam aplikasi “APPA” kerumitannya seperti koneksi jaringan, gangguan server atau kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi.
4. Kemudahan dicoba (*triability*) inovasi dapat diterima dan memiliki keuntungan dibandingkan inovasi yang lama. Pada aplikasi “APPA” yang sudah digunakan oleh karyawan, uji coba dibagian internal adanya penggunaan sistem Aplikasi APPA Pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.
5. Kemudahan diamati (*observability*) inovasi yang dibuat harus menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Seperti aplikasi “APPA” yang memudahkan karyawan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode - metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016:4). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 146 Tangkerang, Kecamatan Sail Kota Pekanbaru Riau dengan tujuan untuk meneliti bagaimana Kualitas pelayanan dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan penulis dalam melakukan rangkaian penelitian ini dimulai pada Oktober tahun 2023 sampai dengan selesai.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi faktual yang diperoleh mengenai observasi atau catatan. Hal ini penting pada keilmuan karena memberikan dasar informasi untuk analisis. Data setelah diproses, dapat dijelaskan secara singkat dan jelas sehingga bisa dipahami oleh orang lain. Penelitian ini mengandalkan dua sumber data utama dapat berupa data asli dan data yang diperoleh dari sumber lain.

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, informasi utama diperoleh melalui wawancara langsung dengan pegawai dan pelanggan dari PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, yang berperan sebagai narasumber yang memberikan data langsung dari tempat penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder informasi tambahan yang dapat berupa dokumen-dokumen yang sah, buku, atau laporan hasil penelitian sebelumnya. Dalam riset ini, informasi tambahan diperoleh dari studi sebelumnya yang memfokuskan pada Pelayanan Publik melalui penerapan aplikasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi ini, Peneliti memanfaatkan tiga teknik dalam mendapatkan informasi, yaitu melalui pengamatan, interaksi langsung, dan pemeriksaan dokumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



Ketiga cara ini digunakan untuk memperoleh data deskriptif dalam penelitian kualitatif.

1. Observasi yang mencakup pengukuran sikap responden serta merekam secara tatap muka antara pengumpul data, peneliti, dan informan/sumber berbagai fenomena yang terjadi. Peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi studi untuk mendapatkan informasi terkait hal yang diteliti.
2. Wawancara, yaitu berdialog atau tanya jawab kepada pimpinan dan pelanggan perusahaan daerah air minum Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk memperoleh data tentang pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
3. Dokumentasi, melibatkan pengumpulan informasi dari buku-buku atau sumber serupa sesuai dengan fokus penelitian. Selain itu, dokumen juga bisa dalam bentuk ilustrasi atau konten lainnya.

3.5 Subjek Penelitian

Fokus penelitian merujuk pada sumber maupun lokasi di mana informasi penelitian diperoleh. Menurut Sugiyono dalam (Usman, 2017), proses pemilihan narasumber dalam penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk memperoleh data sebanyak mungkin. Kehadiran responden atau subjek penelitian mempermudah jalannya penelitian bagi peneliti. Oleh karena itu, penulis memilih subjek Dengan menerapkan teknik pemilihan sampel secara sengaja, yang mengambil Pengambilan sampel dengan sasaran yang spesifik dan disengaja, dengan ukuran yang lebih kecil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



dari keseluruhan populasi dan memiliki dampak signifikan dalam penelitian yang sedang dilaksanakan. Partisipan dalam penelitian ini mencakup:

Tabel 3.1 Daftar Informan

No	Informan	Jumlah
1	Manajer IT dan data center PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	1
2	Devisi bagian perencanaan	1
3	Karyawan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	2
4	Pelanggan	5
Jumlah Informan		9

Sumber: Data olahan peneliti tahun 2024

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian deskriptif berlangsung sepanjang fase pengumpulan informasi dan setelah pengumpulan data selesai pada suatu waktu tertentu. Setelah melakukan proses wawancara, peneliti telah mengevaluasi dengan cermat respons yang diperoleh dari pihak yang diwawancarai. Jika tanggapan yang diperoleh masih dirasa kurang memuaskan setelah dianalisis, peneliti dapat melanjutkan pertanyaan-pertanyaan berikutnya hingga tahap di mana informasi dianggap cukup solid. Penggunaan metode evaluasi data dalam penelitian ini mencakup:

1. Penyederhanaan data, Ini adalah langkah selektif yang berpusat pada menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah data awal yang berasal dari catatan-catatan lapangan. Maksudnya adalah agar data yang telah disederhanakan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memudahkan para peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya.

2. Pemaparan data, di mana peneliti menyusun informasi yang terstruktur untuk aspek kualitatif. Presentasi data bisa berbentuk uraian singkat, diagram, atau flowchart.
3. Penarikan kesimpulan, di mana peneliti berusaha menyimpulkan dan memverifikasi makna dari setiap gejala yang ditemukan dari lapangan. Penulis menggunakan informasi yang telah diambil sebelumnya dan disesuaikan dengan pengamatan yang telah dilakukan selama penelitian.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku disebut batin. Daerah yang mulainya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan, Diperkirakan istana tersebut terletak disekitar Masjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu sekitar Pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada tanggal 21 rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu, sebutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “Pekanbaru” yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.

6. Aspek Geografi dan Demografi

Kota Pekanbaru terdiri dari 15 Kecamatan dan 83 kelurahan, dengan luas 632,26 Km². Luas wilayah per Kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Luas Wilayah Per Kecamatan Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Presentase (%)
1	Payung Sekaki	35,50	5,63
2	Tuahmadani	29,84	4,73
3	Binawidya	36,59	5,80
4	Bukit Raya	22,05	3,49
5	Marpoyan Damai	29,74	4,70
6	Tenayan Raya	114,40	18,12
7	Kulim	56,87	9,01
8	LimaPuluh	4,04	0,64
9	Sail	3,26	0,52
10	Pekanbaru Kota	2,26	0,36
11	Sukajadi	3,76	0,59
12	Senapelan	6,65	1,05
13	Rumbai	61,86	9,90
14	Rumbai Barat	86,01	13,63
15	Rumbai Pesisir	138,31	21,91
Jumlah		632,26	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU



7. Letak dan Kondisi Geografis

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 km² menjadi lebih kurang 446, 50 km². Terdiri dari 8 kecamatan dan 45 Kelurahan /Desa. Dari hasil pengukuran atau pematokan di lapangan oleh BPN Tk.1 Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 532,26 km². Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur sementara bagian barat dan selatan diapit oleh Kabupaten Kampar dan Pelalawan.

Kota ini dibelah Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 hingga 35,6 dan suhu minimum antara 20,2 hingga 23,0. Kota Pekanbaru terletak antara 101 14'-101 34' Bujur Timur dan 025'-045' Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 km² menjadi lebih kurang 446,50 km². Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah kabupaten/Kota :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim



4.2 Agama, Sosial, dan Budaya di Kota Pekanbaru

1. Agama

Agama merupakan ajaran yang disampaikan tuhan kepada manusia melalui wahyu-wahyu Nya (Mukminan : 2015). Agama adalah ciri utama kehidupan manusia dan dapat dikatakan sebagai suatu kekuatan paling dahsyat dalam mempengaruhi tindakan seseorang (Fridayanti : 2015).

Dari data Kementerian Dalam Negeri tanggal 31 Desember 2022, banyaknya penduduk Pekanbaru berdasarkan agama yang dianut yakni agama Islam sebanyak 84,53%. Kemudian penduduk yang menganut agama kristenan sebanyak 11,74%, dengan rincian Protestan sebanyak 10,24% dan Katolik sebanyak 1,50%. Buddha dianut oleh 3,70% penduduk Pekanbaru, selebihnya menganut agama Hindu sebanyak 0,02%, dan Konghucu sebanyak 0,01%.

2. Sosial dan Budaya

Ilmu sosial dapat diartikan sebagai semua bidang ilmu mengenai manusia dalam konteks sosialnya atau sebagai anggota masyarakat. Budaya didefinisikan sebagai tingkah laku, pola-pola, keyakinan dan semua produk kelompok manusia tertentu yang diturunkan dari generasi ke generasi (Umayyah, dalam Santrock : 2015).

Dalam kehidupan Bermasyarakat Kota Pekanbaru mempunyai berbagai macam suku dan budaya. Adapun suku-suku yang terdapat di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- a. Suku Melayu
- b. Suku Jawa
- c. Suku Minangkabau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Suku Batak
- e. Tionghoa
- f. Banjar
- g. Bugis

4.3 Sejarah Singkat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau adalah pusat pemerintahan daerah, sekaligus sebagai pemerintahan kota Pekanbaru, yang merupakan kota niaga, jasa, industry, dan pusat perkembangan kebudayaan Melayu. Dari hari kehari mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, dengan sendirinya kebutuhan hidup, semakin tinggi pula. Tak lepas akan kebutuhan air bersih baik untuk air minum, mandi, cuci dan sebagainya.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru sebagai satu Satunya perusahaan publik yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat berupa penyaluran air minum untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum ini didirikan berdasarkan perda No.2 tahun 1976 dan perda tahun 1988. Pada awalnya dibawah pengawasan pemerintah daerah tingkat 1 Riau. Namun berdasarkan SK Gubernur Riau No. KPTS 185/V1/97 diserahkan pengelolaannya pada pemerintah tingkat II Pekanbaru, maka sejak tahun 1997, secara resmi PDAM Tirta Siak Pekanbaru berada dibawah pengawasan Pemda Kota Pekanbaru berdasarkan perda Kota Pekanbaru No. 12 tahun 1997.



1. Visi dan Misi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

Visi :

Menjadi perusahaan yang sehat, terpercaya, handal dan mandiri dalam pelayanan air minum untuk mendukung visi Kota Pekanbaru.

Misi :

- a. Memberikan pelayanan air minum dengan memperhatikan kualitas, kontinuitas dan kuantitas (3K).
- b. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai.
- c. Menjadi salah satu sumber PAD Kota Pekanbaru.

2. Tujuan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

- a. Turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Untuk terlaksananya tujuan tersebut, PDAM Tirta Siak mempunyai kegiatan usaha meliputi pengelolaan dan pelayanan pelayanan air bersih yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

3. Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

Sistem pelayanan air bersih di kota Pekanbaru saat ini dikelola oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yang pengelolaannya berada dibawah pemerintah daerah Tingkat I Riau, melalui Perda No. 7 Tahun 1976 yang di perbaharui dengan Perda No. 2 Tahun 1988. Sampai saat ini cakupan 40 pelayanan masih rendah yaitu sebesar



41,46 % dari jumlah penduduk di areal pelayanan atau 24,77 % terlayani dari seluruh jumlah penduduk kota.

4. Sumber Air Baku PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru
 - a. Tahun 2001-2005 masih menggunakan air Sungai Siak
 - b. Tahun 2006-2030 mempergunakan air Sungai Kampar & Siak.
5. Instalasi Pengolahan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru
 - a. Sampai dengan tahun 2005 masih menggunakan IPA PDAM yang lama (620 l/dt).
 - b. Mulai tahun 2006 IPA dibangun baru dengan sumber air baku dari sungai Kampar dengan kapasitas 1600 l/dt.
 - c. Tahun 2026 di bangun lagi IPA kapasitas 1700 l/dt, sehingga pada akhir konsesnsi kapasitas menjadi 3300 l/dt tahun 2031.

Tabel 4.2 Daftar Nama Pimpinan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

No	Nama	Masa Jabatan
1	Bona Agung Hasibuan, ST	Juli 2010 – Juni 2012
2	Edwin Supradana, ST, MT	Juli 2012 – Juni 2014
3	Kemas Yusferi, M.Si	Juli 2014 – Maret 2021
4	Agung Anugrah, SP, MM	Mei 2021 – Sekarang

Sumber: Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU

4.4 Struktur Organisasi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

Gambar 4. 1 Struktur organisasi PDAM Tirta Siak



Sumber: Kantor PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru 2024

Struktur sangat dibutuhkan dalam suatu perustahaan maupun instansi agar terlaksananya sistem kerja yang baik didalam suatu organisasi maupun perusahaan yang dipimpin. Peranan struktur organisasi sangatlah penting agar terciptanya suatu kerja sama yang baik dalam suatu perusahaan. Orang-orang yang menduduki jabatan tinggi tersebut harus dapat menciptakan keadaan atau kondisi dimana adanya saling terikat antara yang dipimpin dengan yang memimpin demi terciptanya kemajuan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.5 Tugas Pokok Bagian Operasional PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

Adapun tugas pokok dari bagian yang terlibat dalam operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1) Direktur Utama

Direktur utama PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru membawahi Direktur Umum dan Direktur operasional yang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Menetapkan strategi dalam merencanakan program kerja dan pengembangan PDAM
- b. Menyampaikan dan bertanggung jawab atas laporan berkala mengenai semua kegiatan PDAM kepada Walikota melalui Badan Pengawas
- c. Mengadakan koordinasi, konsultasi dan tindakan-tindakan dengan pemerintah manapun swasta dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan PDAM
- d. Mempunyai wewenang mengangkat, memutasikan, mempromosikan, membina dan memberikan sanksi serta memberhentikan semua pegawai PDAM di bawah direksi.

2) Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan

Kepala bagian administrasi dan keuangan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada direktur
- b. Menyelenggarakan pembinaan kepada karyawan, mengatur, memimpin, mengawasi, mengendalikan dan mengkoordinasi kegiatan- kegiatan di bidang administrasi dan keuangan untuk mencapai tujuan perusahaan
- c. Mengatur dan mengawasi pembuatan dan pengelolaan rekening

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Mengawasi kegiatan penyusunan anggaran tahunan perusahaan.

3) Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada Kabag Administrasi dan Keuangan
- b. Menyusun rencana kegiatan sub. Bagian administrasi dan kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahunan lalu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan dengan sumber data yang ada.

4) Kepala Bagian Hubungan Langgan

Kepala bagian hubungan pelanggan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada direktur
- b. Menyelenggarakan pembinaan/pelayanan kepada masyarakat terutama pelanggan PDAM
- c. Merancang, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan setiap hari oleh staf bawahan.

5) Kepala Bagian Pelayanan

Kepala bagian pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada Kepala bagian Hubungan Langgan
- b. Merancang, mengatur, mengkoordinasikan dan mengawasi bawahannya.
- 6) Kepala Sub. Bagian Humas dan Pemasaran

Kasubag humas dan pemasaran mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengatur dan mengawasi serta melaksanakan pembinaan kepada pelanggan PDAM



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Membina hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan dan masyarakat
 - c. Memberikan pelayanan kepada calon pelanggan untuk menjadi pelanggan baru
 - d. Memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan penyambung kembali, balik nama atau tutup sementara
 - e. Memberikan pelayanan dan informasi selengkap-lengkapny mengenai sambungan instalasi baru, penyambungan kembali dan tutup sementara
 - f. Memberikan pembinaan kepada pelanggan-pelanggan tentang pemakaian air baik kepada pelanggan lama atau kepada pelanggan baru
 - g. Secara continue mensosialisasikan pelayanan air bersih kepada masyarakat
 - h. Menyiapkan dan mengawasi pelaksanaan survey kepuasan pelanggan
 - i. Menjalankan dan melaksanakan semua tugas berdasarkan SOP yang telah ditetapkan perusahaan.
1. Sasaran Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru
 - a. Rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelanggan 70%
 - b. Masing-masing pegawai mendapatkan pelatihan minimal 1 kali dalam setahun
 - c. Tingkat kehilangan air menurun 15% dari tahun sebelumnya
 - d. Aktifitas perawatan dan pemeliharaan terlaksana 80%
 - e. Pemenuhan permintaan barang dan jasa yang dibutuhkan 100%
 - f. Pencapaian profit perusahaan minimal saldo kas satu kali biaya operasional
 - g. Peningkatan penerimaan 10% pertahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Penambahan pelanggan 25% pertahun dari jumlah penambahan pelanggan tahun sebelumnya
- i. Memberikan gaji ke-13, 14 dan seterusnya sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan.

2. Kebijakan Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru bertekad untuk memberikan pelayanan air minum dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan *Stakeholder* dengan cara :

1. Melakukan peningkatan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3K)
2. Membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan stakeholder
3. Melakukan pengembangan sesuai dengan kebutuhan
4. Membangun rasa solidaritas, integritas dan loyalitas sesama pegawai
5. Berkontribusi menjadi salah satu sumber PAD bagi Kota Pekanbaru
6. Melakukan perbaikan secara terus menerus.

4.6 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

Gambar 4.2 Logo PDAM Tirta Siak



Sumber: www.tirtasiak.co.id

Gambar diatas merupakan lambang atau logo yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru saat ini, dimana perusahaan tersebut lebih sering disebut sebagai PDAM Tirta Siak.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data seperti wawancara kepada narasumber dan observasi langsung di lapangan peneliti menemukan bahwa inovasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak melalui penggunaan aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) belum berjalan dengan baik dikarenakan:

1. Pelayanan menggunakan inovasi pelayanan melalui aplikasi APPA memberikan kemanfaatan serta kemudahan bagi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dengan menggunakan aplikasi APPA juga memiliki kesesuaian dengan fitur-fitur yang ada didalamnya. Kerumitan yang dialami dalam pelayanannya yaitu dengan adanya system tiket membuat pelayanannya menjadi lebih lambat, dan inovasi ini juga sudah di uji coba dan dapat diterima oleh karyawan PDAM, sehingga inovasi pelayanan dengan menggunakan aplikasi APPA bisa diamati dan dievaluasi.
2. Adapun faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya adalah sebagai berikut :
 - a. Kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) di lapangan. Untuk saat ini kualitas pelayanan yang ada di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru masih bisa dikatakan kurang maksimal hal ini dikarenakan jumlah petugas sumber daya

manusia (SDM) dilapangan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah aduan laporan masalah yang terjadi dirumah–rumah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sehingga membuat pelanggan harus menunggu waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan perbaikan jika ada kerusakan.

- b. Tidak adanya system operasional prosedur (SOP) waktu kerja. Dengan tidak adanya system operasional prosedur (SOP) waktu kerja dari petugas dilapangan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, hal ini juga berdampak pada ketidakpastian petugas akan kapan waktu perbaikan di rumah-rumah pelanggan dilakukan, jika pelanggan sudah melaporkan masalah-masalah yang mereka hadapi ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
- c. Inovasi layanan dengan menggunakan aplikasi APPA yang masih belum bisa diakses oleh pelanggan PDAM Tirta Siak.

6.2 Saran

Rangkaian pengumpulan data dan menarik kesimpulan dari hasil wawancara dan observasi, peneliti bisa memberi saran yang dapat dipertimbangkan bagi pelanggan dan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Adapun saran yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penulis berharap kepada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru agar selalu memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.
2. Diharapkan kepada PDAM Tirta Siak untuk menambah SDM nya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dibagian lapangan dalam menangani keluhan pelanggan.
3. Untuk permasalahan tata cara aplikasi APPA yang hanya digunakan untuk karyawan agar bisa dilakukan pengembangan untuk bisa di instal oleh pelanggan PDAM.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 59.

Denhardt, J.V., d. R. (2003). *The New Public Service*. London, England: M. E. Sharpe, Armonk.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Indrajit, E. (2005). *e-Government in Action , Ragam kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Offset.

Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Indonesia: Bumi aksara.

Muslim. (2022). *Pelayanan Publik*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.

Napitupulu, Paimin (2007). *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.

Noor. (2010). *Employment In Agreculture*. Indonesia.

Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Suwarno Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Usman, H. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Askara.

UNDANG-UNDANG

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Tentang Pengembangan E-goverment.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Tentang pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004. Tentang pertanggungjawaban pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974. Tentang Pokok- Pokok Pemerintahan Di Daerah,.



Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 3. Tentang Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014.

JURNAL

Danar, O. R. (2019). Inovasi Pelayanan dalam Pengelolaan Sampah: Studi pada Bank Sampah . *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* , 378.

Elawati, N. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan . *Jurnal Soetomo Administration Reform Review* , 380.

Febrianti, N. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro . *JournalPublicuho* , 31.

Reski, K. (2023). Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 9.

Syahrin, A. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara Online Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Padang Panjang. *Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial (JAEIS)* , 84.

Setiawan, A. (2019). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7.

SKRIPSI

Maryati, D. A. (2023). *Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (Sianton) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru*

Radhiyani. (2021). *Analisis Pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten maros.*

Riska Kartini, (2023). *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru.*

Haryani, p. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak.*

INTERNET

Dina Sajida.PERUMDAM Tirta Siak Mulai Gunakan APPA.
<https://infopku.com/perumdam-tirta-siak-mulai-gunakan-appa/36327/>

Redaksi.Perumda Tirta Siak Luncurkan Aplikasi APPA, Bisa Respon Cepat Keluhan Pelanggan. <https://pekanbaruini.com/perumda-tirta-siak-luncurkan-aplikasi-appa-bisa-respon-cepat-keluhan-pelanggan>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan Untuk Pihak Perusahaan:

1. Apakah adanya inovasi pelayanan berbasis aplikasi ini memberikan keuntungan atau kemanfaatan bagi karyawan Pdam Tirta Siak? Apakah inovasi aplikasi pelayanan tersebut memiliki keunggulan dibandingkan dengan pelayanan sebelum adanya inovasi tersebut?
2. Dalam pelayanan menggunakan Aplikasi APPA, apakah sudah sesuai dengan nilai-nilai pelayanan yang berlaku pada PDAM Tirta Siak? Apakah sesuai dengan kebutuhan Karyawan?
3. Apakah inovasi pelayanan menggunakan Aplikasi APPA mudah dimengerti dan digunakan?
4. Apakah kemudahan dicoba dari inovasi yang telah dibuat telah dilakukan uji coba? Apakah inovasi tersebut dapat diterima?
5. Mengenai kemudahan diamati, apakah sebuah inovasi ini menghasilkan sesuatu yang baik dari sebelumnya? Apakah inovasi tersebut tidak ribet untuk digunakan?

Pertanyaan Untuk Pihak Pelanggan:

1. Adanya perubahan pelayanan dipdam, apakah pelayanannya menjadi lebih mudah?
2. Apakah penyelesaian pelayanannya lebih cepat dari pada sebelumnya?
3. Apakah setelah adanya inovasi pelayanan menggunakan aplikasi oleh karyawan Pdam, pelayanannya itu menjadi tidak rumit?
4. Apakah pelayanannya menjadi lebih sederhana?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Bapak R Al Faroza, S.Kom
(Manager IT dan Data Center PDAM Tirta Siak)**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan bapak Muhammad Ghifari, SE (Devisi bagian perencanaan PDAM Tirta Siak)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Wawancara dengan ibuk Titis Gemala
(Karyawan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Wawancara dengan Bapak Fakhrurozi
(Karyawan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Wawancara dengan Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru
(Ibuk Sarifah, Ibuk mona, dan Ibuk Eka)**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Wawancara dengan Pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru (Ibuk siti dan ibuk yana)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampar - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7507/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 18 Desember 2023 M
 5 Jumadil Akhir 1445 H

Kepada
 Yth. Pimpinan
 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Nurjanah
 NIM. : 12070521888
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak
 melalui Penerapan Aplikasi"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan
 memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

 R. Nuzuliyah, SE, MM
 00826 199903 2001



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2121/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/3/2024 Pekanbaru, 06 Maret 2024 M
Sifat : Biasa 25 Sya'ban 1445 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Irdyanti, S.IP, MA**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Nurjanah
NIM : 12070521888
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK MELALUI PENERAPAN APLIKASI".

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
PERUMDA AIR MINUM TIRTA SIAK
 Jl. Jend. Sudirman No. 246 Pekanbaru, Tlp. 0761-26531,
 Customer Care 0895 6186 30485 email: pdamts@gmail.com



Pekanbaru, 21 Mei 2024

Nomor : 12/BW/PERUMDAM/MHS/V/2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Kepada Yth :
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Di -
Pekanbaru

Dengan hormat,
 Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswi dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah selesai melaksanakan Riset di Perumda Air Minum Tirta Siak Pekanbaru dari tanggal 21 Maret 2024 s/d 21 Mei 2024 atas nama :

Nama : Nurjanah
 NIM : 12070521888

Demikian disampaikan atas perhatian diucapkan terima kasih.

PERUMDA AIR MINUM TIRTA SIAK
 PEKANBARU

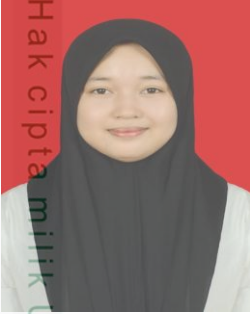
 Tirta Siak
Dimas Oktariasnyah
 Manager Human Capital

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

Nurjanah, lahir di Rantau Panjang Kiri pada tanggal 5 April 2003. Penulis merupakan anak ke 6 dari 7 bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Samsudin dan Ibu Muzlipah. Penulis mengawali pendidikan di SD 011 Rantau Panjang Kiri dan tamat pada tahun 2014. Menyelesaikan

Dilanjutkan dengan pendidikan di MTS Mu'allimin Rantau Panjang Kiri dan tamat pada tahun 2017. Dilanjutkan dengan menyelesaikan pendidikan di MA Mu'allimin dan tamat pada tahun 2020. Setelah menyelesaikan jenjang SMA Penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prodi Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Pada tahun 2020 dan selesai di tahun 2024.

Pada tahun 2023 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru. Kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (Kukerta) di Desa Raja Bejamu, Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir. Berkat Rahmat Allah SWT, penulis mengikuti ujian munaqasah pada tanggal 20 Juni 2024 dengan judul skripsi "Analisis Inovasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) Di Kota Pekanbaru", dibawah bimbingan Ibu Irdayanti, S.Ip, M.A. dan dinyatakan lulus dan berhak menyangang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).