



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM
INFORMASI PELANGGAN TIRTA BENTENG (SIGANTENG) DI
PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Regita Septiani Putri

NPM : 193515516075

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH TIRTA BENTENG CUSTOMER
INFORMATION SYSTEM APPLICATION (SIGANTENG) AT TIRTA
BENTENG REGIONAL PUBLIC ENTERPRISE TANGERANG CITY***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

Regita Septiani Putri

NPM : 193515516075

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

STUDY PROGRAM PUBLIC ADMINISTRATION

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Regita Septiani Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516075
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) Di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,

Jakarta, 17 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Dr. Mary Ismowati, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Regita Septiani Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516075
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) Di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

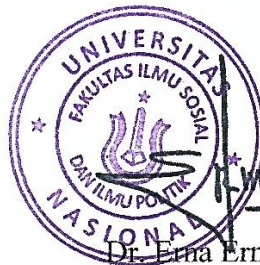
Disahkan untuk diajukan,

Jakarta, 22 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dekan



Dr. Etna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Regita Septiani Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516075
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) Di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Dr. A.F. Sigit Rochadi, M.Si.

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si.

Penguji II : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Agustus 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Regita Septiani Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516075
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) Di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Regita Septiani Putri

ABSTRAK

Nama : Regita Septiani Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516075
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) Di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang

Aplikasi SIGANTENG (Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng) merupakan media layanan publik terpadu dan terintegrasi berbasis mobile untuk pelanggan maupun calon pelanggan dari Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG, seperti penyampaian informasi terbaru yang masuk masih kurang sesuai dengan kondisi aktual, masih ada fitur pelayanan yang belum bisa diakses, aplikasi sering mengalami error, ada kendala pada server dan jaringan, masih ada masyarakat yang belum memiliki perangkat Android atau iOS, banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan aplikasi SIGANTENG, dan sosialisasi aplikasi masih belum menyeluruh. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem informasi pelanggan tirta benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dilihat dari 5 (lima) dimensi, yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba dan Dapat Diamati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem informasi pelanggan tirta benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang masih belum terlaksana dengan baik, karena masih terdapat kekurangan pada dimensi kesesuaian, kerumitan, dan kemungkinan dicoba.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Name : Regita Septiani Putri
Major : Public Administration
Thesis : Public Service Innovation through Tirta Benteng Customer Information System Application (SIGANTENG) at Tirta Benteng Regional Public Enterprise Tangerang City

The SIGANTENG application (Tirta Benteng Customer Information System) is a mobile-based integrated public service media for customers and prospective customers of Perumda Tirta Benteng Tangerang City. This research is motivated by several problems in implementing the SIGANTENG application, such as the delivery of the latest incoming information that is still not in accordance with actual conditions, there are still service features that cannot be accessed, applications often experience errors, there are problems with servers and networks, there are still people who have not have an Android or iOS device, there are many complaints from the public about the SIGANTENG application service, and the socialization of the application is still incomplete. The purpose of this study is to find out how Public Service Innovation through Tirta Benteng Customer Information System Application (SIGANTENG) at Tirta Benteng Regional Public Enterprise Tangerang City. The method used in this study is to use qualitative methods with data collection techniques conducting interviews, observation, and documentation seen from 5 (five) dimensions, Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability and Observability. The results of this study indicate that the implementation of Public Service Innovation through Tirta Benteng Customer Information System Application (SIGANTENG) at Tirta Benteng Regional Public Enterprise Tangerang City, has not been carried out properly, because there are still deficiencies in the demenstions Compatibility, Complexity, and Trialability.

Key Word: *Innovation, Public Service*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan serta puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah, dan juga bimbingan kekuatan lahir serta batin. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kepada Nabi besar Muhammad SAW, sehingga penulis bisa dapat menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini dengan cukup baik, walaupun hasilnya jauh dari kata sempurna.

Skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) Di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang”**. Penulisan ini digunakan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Administrasi Publik – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

Dengan terwujudnya skripsi ini terdapat bantuan, dukungan, bimbingan serta motivasi dari semua pihak yang tidak ternilai harganya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dengan kesempatan yang sangat berharga ini, penulis akan mengucapkan amat terima kasih, kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional serta sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya.

6. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional dan juga sebagai Dosen Pembimbing saya yang selama ini telah membimbing, memberi masukan, arahan, dan banyak pembelajaran selama proses penyusunan skripsi hingga akhir.
7. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
10. Mama, Papa, Icha, Nizam, Nahla yang tidak pernah putus mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kalian sehat dan dalam lindungan Allah SWT selalu.
11. Sahabat-sahabat sejak SMP dan SMA, yakni Firda, Izzah, Chika, Alifia p & r, Chessi, Galuh, Dinda, Shafira, dan Ismi yang selalu setia menemani dan memberi motivasi kepada penulis.
12. Teman-teman seperjuangan skripsi, yakni Arfan, Funny, Putri, dan Rebecca yang saling membantu serta menyemangati selama menyusun skripsi ini.
13. Teman-teman bimbingan yang telah membantu dan memberi dukungan dalam proses penyusunan skripsi. Kalian keren!
14. Teman-teman Monbebe, Moodz, Myday, dan Theb yang tidak hentinya memberikan semangat.
15. Monsta x, Woodz, Day6, The boyz, serta musisi lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas karya-karyanya yang selalu menemani penulis dalam menulis skripsi ini.

Terima kasih banyak kepada pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga Allah SWT dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan dan selalu diberi keberkahan dalam hidup. Tanpa bantuan dan masukan dari semua pihak, penyusunan skripsi ini akan berjalan dengan sulit. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf bila ada salah kata dan ucapan yang terdapat di dalamnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya.



Tangerang, 25 Juli 2023

Regita Septiani Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penulisan	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kerangka Teori.....	21

2.2.1 Teori Inovasi	21
2.2.2 Teori Pelayanan Publik	25
2.2.3 Teori Inovasi Pelayanan Publik	31
2.2.4 Teori Kepuasan Publik.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Penentuan Informan.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	42
3.4.1 Triangulasi Data.....	42
3.4.2 Analisis Data.....	45
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang.....	48
4.1.2 Tugas dan Fungsi Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang	49
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang	51
4.1.5 Kegiatan Umum Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang	56
4.1.6 Pelayanan Pada Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG).....	57
4.1.7 Data Jumlah Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng	

(SIGANTENG).....	60
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	61
4.2.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>).....	67
4.2.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	72
4.2.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Trialability</i>).....	77
4.2.5 Dapat Diamati (<i>Observability</i>).....	83
4.3 Pembahasan.....	87
4.3.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	88
4.3.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>).....	89
4.3.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	92
4.3.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Trialability</i>).....	94
4.3.5 Dapat Diamati (<i>Observability</i>).....	97
BAB V PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Saran Teoritis.....	103
5.2.2 Saran Praktis.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG)....	8
Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Melalui Instagram dan Play Store	9
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4. 1 Kantor Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.....	48
Gambar 4. 2 Logo Perumda Tirta Benteng	51
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang.....	51
Gambar 4. 4 Logo SIGANTENG.....	57
Gambar 4. 5 Tampilan SIGANTENG.....	59
Gambar 4. 6 Jumlah Pengguna Aplikasi SIGANTENG	60
Gambar 4. 7 Informasi Gangguan.....	77
Gambar 4. 8 SIGANTENG	89
Gambar 4. 9 Fitur Pengaduan Pada Aplikasi SIGANTENG	92
Gambar 4. 10 Kendala Pada Aplikasi SIGANTENG	93
Gambar 4. 11 Sosialisasi Aplikasi SIGANTENG.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Benteng	8
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Penelitian	99

