

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Suwarno, Yogi. (2008) *“Inovasi di Sektor Publik”*, Jakarta: STIA LAN
- Khairul, Muluk. (2008) *“Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)”*, Malang: Banyumedia.
- Lexy J. Lexy J. Moleong. (2005). *“Metode Penelitian Kualitatif”*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ajat Rukajat. (2018). *“Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach”*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2015). *“Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)”*, Bandung: Alfabeta.
- Nurdyansyah, dan Andiek. (2015). *“Inovasi Teknologi Pembelajaran”*, Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Hayat. (2017). *“Manajemen Pelayanan Publik”*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saud, S. U. (2015). *“Inovasi Pendidikan”*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal:

- Reski, Kiki. (2020). *“Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur”*, Jurnal I La Galigo, Vol.3, No.2, hal 18-23.
- Sodani, M. P., Fanida, H. E. (2020). *“Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan”*. Jurnal Publika Unesa, Vol.8, No.4, hal 1-11.
- Elawati, N., Roekminat, S. (2022). *“Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan”*, Jurnal SAAR, Vol.1, No.3, hal 377-394.
- Meliiala, Saragih, dan Indra. (2016). *“Air Bersih Tak Kunjung Tiba, Pelanggan Menangis, PDAM Angkat Tangan”*. Ombudsman Brief, No.3, hal 1-8.

Setiawan, A., Ikbal, T. G. (2019). *“Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu”*, Jurnal Senas Polhi, Vol.1, No.1, hal 1-19.

Saefullah. (1999). *“Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik”*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNPAD, hal 5.

Hariyanto, Slamet. dan Susilo, D., Heru. (2021). *“Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek”*, Jurnal Unita, Vol.14, No.11, hal 307-327.

**Dokumen Negara:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2005.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

**Internet:**

Website Perumda Tirta Benteng: <https://www.pdamirtabenteng.co.id>. Diakses pada 20 Maret 2023, pukul 15:14.

Google Playstore Aplikasi SIGANTENG [https://play.google.com/store/apps/details?id=id.tirtabenteng.siganteng&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=id.tirtabenteng.siganteng&hl=en_US). Diakses pada 20 Maret 2023, pukul 15:30.

Redaksi TD. (2023). *“SiGanteng, Aplikasi untuk Pelanggan Perumda Tirta Benteng”*. <https://tangerangdaily.id/berita/siganteng-aplikasi-untuk-pelanggan-perumda-tirta-benteng/>. Diakses pada 27 Maret 2023, pukul 16:50.



**LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA**

Dalam upaya pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan metode wawancara sebagai metode utama dalam proses penelitian. Berikut ini merupakan pedoman wawancara yang telah disusun sedemikian rupa berdasarkan dimensi yang sesuai sehingga akan diperoleh data yang akurat. Berikut pedoman wawancara untuk informan, yaitu:

**Informan Penelitian 1 : Asisten Manager Software dan Database Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang**

**Informan Penelitian 2 : Staf Hubungan Langgan Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang**

**Informan Penelitian 3 : Staf Humas dan Pelayanan Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang**

No	Dimensi	Pertanyaan
1	Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	1. Menurut Bapak/Ibu, apa saja keuntungan atau manfaat dari aplikasi SIGANTENG bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan atau manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi SIGANTENG di PerumdaTirta Benteng?
		2. Menurut Bapak/Ibu, apakah inovasi aplikasi SIGANTENG dapat mendukung pelayanan di Perumda Tirta Benteng dengan efektif dan efisien?
		3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pelaksanaan inovasi aplikasi SIGANTENG ini? Apakah ada perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan

		sebelum dan sesudah adanya aplikasi SIGANTENG di Perumda Tirta Benteng?
2	Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	<p>1. Menurut Bapak/Ibu, apakah aplikasi SIGANTENG telah cukup memberikan kemudahan akses layanan di Perumda Tirta Benteng?</p> <p>2. Menurut Bapak/Ibu, apakah aplikasi SIGANTENG diluncurkan didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng?</p> <p>3. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG?</p>
3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	<p>1. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng?</p> <p>2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana aplikasi SIGANTENG didesign agar pengguna layanan mudah untuk mengakses semua informasi di Perumda Tirta Benteng? Dan apakah pengguna layanan mampu menjalankan, menggunakan, serta mengaplikasikan SIGANTENG dengan benar?</p>
4	Kemungkinan Dicoba ( <i>Trialability</i> )	<p>1. Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang direncanakan dan dirumuskan Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng sebelum meluncurkan aplikasi SIGANTENG?</p> <p>2. Menurut Bapak/Ibu, apakah aplikasi SIGANTENG telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan?</p>

		3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana metode atau cara yang dilakukan oleh Perumda Tirta Benteng untuk mensosialisasikan inovasi aplikasi SIGANTENG ini?
5	Dapat Diamati ( <i>Observability</i> )	1. Menurut Bapak/Ibu, apakah jangkauan penggunaan inovasi aplikasi SIGANTENG pada masyarakat sudah cukup maksimal? 2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana evaluasi yang harus dilakukan setelah inovasi aplikasi SIGANTENG diterapkan di Perumda Tirta Benteng?

**Informan Penelitian 4, 5, dan 6: Pelanggan Perumda Tirta Benteng pengguna aplikasi SIGANTENG**

No	Dimensi	Pertanyaan
1	Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> )	Menurut saudara, apa saja keuntungan atau manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi SIGANTENG?
2	Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	Menurut saudara, apakah aplikasi SIGANTENG sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai penerima layanan?
3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	Menurut saudara, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan dalam menggunakan aplikasi SIGANTENG?
4	Kemungkinan Dicoba ( <i>Trialability</i> )	Menurut saudara, dari mana anda mengetahui kalau Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng menciptakan atau memiliki aplikasi SIGANTENG?
5	Dapat Diamati ( <i>Observability</i> )	Menurut saudara, apakah setelah hadirnya aplikasi SIGANTENG proses pelayanan di Perumda Tirta Benteng menjadi lebih mudah diamati oleh anda sebagai masyarakat?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

**TRANSKRIP WAWANCARA**

**INFORMAN 1**

**Informan Penelitian** : Asisten Manager Software dan Database

**Tempat** : Perumda Tirta Benteng

**Hari dan Tanggal** : 19 Juni 2023

**Waktu** : 10:30 – Selesai

**Peneliti** : Apa saja keuntungan atau manfaat dari aplikasi SIGANTENG bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan atau manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi SIGANTENG di PerumdaTirta Benteng?

**Informan** : Kalau keuntungan, karena aplikasi ini dibuat untuk pelanggan Perumda Tirta Benteng ya, jadi apabila pelanggan mengunduh aplikasi ini banyak sekali keuntungan yang didapatkan. Pada aplikasi SIGANTENG ini kami sediakan ada informasi tagihan setiap bulan yang nanti muncul pada aplikasi tersebut. Lalu juga ada fitur untuk pemasangan baru jadi tidak perlu datang ke kantor by aplikasi untuk pendaftaran. Kemudian ada history pemakaian selama berlangganan Perumda Tirta Benteng untuk pelayanan PAM dalam hal ini ada history pelayanan setiap bulan yang kami tarik datanya untuk dimunculkan pada aplikasi ini selama 3 (tiga) tahun ke belakang jadi dapat dilihat history pemakaian setiap bulan ada pada aplikasi SIGANTENG. Selanjutnya ada fitur baca meter mandiri (lapor meter mandiri) dalam hal ini keuntungan yang didapatkan oleh pelanggan adalah apabila ada petugas cater yang berhalangan atau tidak bisa mengecek setiap bulan ke rumah jadi

pelanggan dapat lapor meter sendiri dengan mengambil gambar atau foto water meter yang kemudian disesuaikan dengan memasukan atau menginput angka yang terdapat pada meteran lalu langsung dikirim dan akan diverifikasi di Perumda. Selain itu fitur pengaduan, fitur ini bersifat live chat yang langsung ditangani oleh agent. Misalnya, terdapat kendala seperti laporan kebocoran, tidak sesuai tagihan, pelanggan dapat mengajukan pengaduan langsung dalam live chat tersebut. Terakhir adalah fitur pembayaran, dalam hal ini kami terintegrasi dengan beberapa Bank atau pembayaran seperti pada sistem payment online. Itulah beberapa fitur yang ada pada aplikasi SIGANTENG. Pada awalnya di aplikasi SIGANTENG satu akun untuk satu pelanggan, tetapi karena di Kota Tangerang ini banyak pelanggan yang memasang pam lebih dari satu rumah atau untuk bisnis seperti rumah kontrakan jadi memiliki lebih dari satu akun. Sehingga, pada aplikasi SIGANTENG ini diakomodir juga fitur satu akun bisa untuk beberapa id pelanggan. Pemilik rumah yang memiliki beberapa sambungan pam itu dapat digabung dalam satu akun untuk dapat melihat tagihan, lapor meter mandiri pada satu akun. Keuntungan atau manfaat yang didapatkan bagi Perumda Tirta Benteng adalah kami dapat mengetahui pemakaian real pelanggan melalui aplikasi SIGANTENG karena sebelum ada SIGANTENG ini sulit untuk petugas melakukan pengecekan yang biasanya pelanggan tidak membuka pintu rumah pada saat petugas melakukan pengecekan karena posisi water meter ada di dalam rumah.

Peneliti : Apakah inovasi SIGANTENG dapat mendukung pelayanan Perumda Tirta Benteng dengan efektif dan efisien?

Informan : Iya tentu saja, kalau misalkan dilihat dari efektivitas inovasi yang dikeluarkan Perumda melalui aplikasi SIGANTENG ini sangat



membantu terutama pada efektivitas penagihan. Dalam hal ini, apabila pemakaiannya sesuai, dilaporkan dengan tepat tidak akan ada kesalahpahaman atau kesalahan pencatatan.

Peneliti : Bagaimana pelaksanaan inovasi SIGANTENG ini? Apakah ada perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan sebelum dan sesudah/setelah adanya aplikasi SIGANTENG di Perumda Tirta Benteng?

Informan : Kalau sebelumnya memang ada mungkin beberapa yang tidak sesuai untuk penagihannya, tetapi sesudah atau setelah kami terapkan aplikasi ini ke pelanggan terdapat perubahan efektivitas penagihan sesuai pemakaian dan pembayaran.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG telah cukup memberikan kemudahan akses pelayanan di Perumda Tirta Benteng?

Informan : Pada aplikasi SIGANTENG ini, selain fitur-fitur yang sebelumnya telah saya sebutkan juga terdapat fitur berita. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh pelanggan agar tidak ketinggalan Informasi terbaru dari Perumda Tirta Benteng.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG diluncurkan didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Perumda Benteng?

Informan : Tentu saja, karena pada awalnya banyak permintaan dari pelanggan agar diakomodir dapat lapor meter mandiri. Nah pada fitur tersebut kan ada lapor meter mandiri, salah satunya juga untuk mendapatkan kemudahan informasi seperti tagihan pelangganya jadi terbantulah dari aplikasi SIGANTENG ini.

Peneliti : Apakah ada peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG?

Informan : Tentu saja ada peraturan yang diterapkan pada pemakaian aplikasi SIGANTENG, kalau misalkan dari kami Peraturan nya dikeluarkan oleh Direksi. Jadi peraturan itu disebut dengan Perdir yang mendasari untuk penggunaan aplikasi SIGANTENG.

Peneliti : Apakah ada kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG di PerumdaTirta Benteng?

Informan : Untuk kendala-kendala atau masalah mungkin karena penerapan baru ya bagi kami, sosialisasi yang sudah kami laksanakan itu sudah berlangsung sekitar 2 (dua) sampai 3 (tiga) bulan sebelum untuk pemakaian pada pelanggan. Kendala dari pihak masyarakat ada beberapa yang menginginkan tetap dibaca oleh petugas manual dengan keliling setiap rumah. Tetapi ada juga yg responnya baik dari pelanggan, seperti oh ini bagus pak jadi memudahkan para pelanggan yang bekerja.

Peneliti : Bagaimana aplikasi SIGANTENG didesign agar pengguna layanan mudah untuk mengakses semua informasi di Perumda Tirta Benteng? Dan apakah pengguna layanan mampu menjalankan, menggunakan, serta mengaplikasikan SIGANTENG dengan benar?

Informan : Untuk saat ini kami telah mengakomodir kebutuhan pelanggan jadi fitur-fitur yang ada pada aplikasi SIGANTENG ini dasarnya adalah dari pelanggan itu sendiri. Dalam hal ini, fitur yang mungkin tidak dibutuhkan kami tidak tampilkan pada aplikasi SIGANTENG, kami menerima saran dan masukan dari pelanggan sehingga kami luncurkan aplikasi SIGANTENG ini. Semua pelanggan yang telah mengunduh aplikasi SIGANTENG hampir semuanya bisa menjalankan atau

menggunakan aplikasi ini, karena mulai dari mengunduh, membuat akun, dan menggunakan aplikasi pun ada panduan atau tutorialnya sehingga pelanggan tidak kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Peneliti : Apa saja yang direncanakan dan dirumuskan Perumda Tirta Benteng sebelum meluncurkan aplikasi SIGANTENG?

Informan : Sebelum dirumuskan karena banyaknya komplain dari pelanggan terkait beberapa pelanggan yang pencatatan atau tagihan setiap bulannya tidak sesuai. Untuk penyampaian pengaduan masih harus tetap datang ke kantor walaupun bisa by phone bisa dibuatkan, tetapi pelanggan ingin yang langsung diterima oleh customer service Perumda Tirta Benteng. Oleh karena itu, pada aplikasi SIGANTENG tersebut disediakan fitur-fitur tersebut.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan?

Informan : Aplikasi SIGANTENG ini berjalan pada 2 (dua) platform yang pertama di android yang satu lagi di iOS sebelum kami luncurkan, kami banyak melakukan test terkait dengan aplikasi ini. Pada iOS sangat ketat untuk bisa kami upload disana, misalnya pelanggan dapat membuat akun dan juga menghapus akun. Begitu juga pada playstore, kami melakukan verifikasi kurang lebih dengan waktu satu bulan sebelum bisa tampil di platform playstore atau android. Oleh karena itu, kami sudah melakukan beberapa uji coba atau simulasi terkait aplikasi yang diluncurkan.

Peneliti : Bagaimana metode atau cara yang dilakukan oleh Perumda Tirta Benteng untuk mensosialisasikan inovasi aplikasi SIGANTENG ini?

- Informan : Dalam hal ini, ada beberapa metode atau cara yang dilakukan. Kami sudah melakukan hampir 3 (tiga) cara. Pertama, yaitu metode sosialisasi grebek pelanggan dalam hal ini di awal semua pegawai diturunkan ke lapangan untuk melakukan sosialisasi aplikasi SIGANTENG kepada pelanggan. Kedua, kami melakukan sosialisasi dengan metode media elektronik dan media cetak, lalu juga dengan poster-poster atau banner yang kami pasang di beberapa titik seperti di depan perumahan atau di jalan jadi informasinya dapat sampai kepada pelanggan. Yang terakhir ketiga, kami menggunakan metode pihak ketiga untuk melakukan sosialisasi dalam hal ini pihak ketiga dimaksudkan untuk lebih dalam lagi dari sosialisasi grebek pelanggan dan melalui media sudah dilaksanakan kami juga melakukan sosialisasi melalui pihak ketiga agar pelanggan dapat Informasi dan tidak putus setelah mendapatkan informasi langsung dari kami.
- Peneliti : Apakah jangkauan penggunaan inovasi aplikasi SIGANTENG pada pelanggan dan calon pelanggan di Perumda Tirta Benteng sudah cukup maksimal?
- Informan : Saat ini kalau kami lihat penggunaan aplikasi SIGANTENG itu kami rasa sudah cukup maksimal karena memang kami melihat respon dari pengguna yang sudah mengunduh setiap harinya bertambah karena dari hasil sosialisasi yang kami lakukan dan juga Informasi yang kami sampaikan pada saat ada pelanggan yang datang ke kantor untuk pembayaran manual kami sampaikan Informasi tersebut.
- Peneliti : Bagaimana evaluasi yang harus dilakukan setelah inovasi aplikasi SIGANTENG diterapkan di Perumda Tirta Benteng?
- Informan : Evaluasi yang kami lakukan tetap kami jalani dalam hal ini selain aplikasi sudah digunakan saat ini tetap ada masukan dari pelanggan

yang kami terima, jadi mungkin untuk kedepannya ada beberapa penambahan fitur atau kami developed lagi aplikasi ini agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Tangerang.



## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 2

**Informan Penelitian** : Staf Hubungan Langgan

**Tempat** : Perumda Tirta Benteng

**Hari dan Tanggal** : 21 Juni 2023

**Waktu** : 10:00 – Selesai

**Peneliti** : Apa saja keuntungan atau manfaat dari aplikasi SIGANTENG bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan atau manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi SIGANTENG di PerumdaTirta Benteng?

**Informan** : Dalam aplikasi SIGANTENG ini banyak sekali keuntungannya, dapat membaca meter mandiri misalkan rumahnya selalu dikunci petugas baca meter tidak bisa masuk ke dalam rumah, jadi dengan adanya baca meter mandiri pelanggan dapat melaporkan mandiri kesini. Kemudian, disana juga ada informasi rekening, dalam hal ini sebelum pelanggan melakukan pembayaran mereka dapat mengetahui berapa pemakaian setiap bulannya. Aplikasi SIGANTENG juga dapat menjadi informasi bagi pelanggan seandainya ada gangguan seperti kebocoran, dan lain sebagainya kami lebih cepat memberitahu ke pelanggan melalui aplikasi ini. Selanjutnya, ada fitur pengaduan melalui live chat yang akan langsung ditangani. Terdapat juga fitur pasang baru khususnya untuk calon pelanggan dapat mendaftar langsung dari rumah dengan memberikan alamat, titik koordinatnya, nanti sama kami disini bagian hubungan laganan nya mudah untuk melakukan survei ke rumah calon pelanggan. Manfaat untuk Perumda Tirta Benteng adalah dapat baca

meter mandiri, jadi petugas kami tidak perlu cek manual karena pelanggan dapat lapor ke kami melalui aplikasi SIGANTENG. Untuk selanjutnya, kami akan mengaktifkan fitur pembayaran saat ini memang belum dapat digunakan dengan adanya fitur ini pelanggan bisa lebih cepat membayar rekening airnya yang utama.

Peneliti : Apakah inovasi SIGANTENG dapat mendukung pelayanan Perumda Tirta Benteng dengan efektif dan efisien?

Informan : Kalau untuk saat ini masih belum begitu terasa, karena aplikasi SIGANTENG ini masih baru dan belum ada setengah tahun juga. Tetapi kalau sudah berjalan dengan lancar pembayaran sudah berfungsi mungkin dapat mendukung pelayanan pada Perumda Tirta Benteng dengan efektif dan efisien.

Peneliti : Bagaimana pelaksanaan inovasi SIGANTENG ini? Apakah ada perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan sebelum dan sesudah/setelah adanya aplikasi SIGANTENG di Perumda Tirta Benteng?

Informan : Pelaksanaan aplikasi ini yang terpenting adalah sosialisasinya harus sampai kepada pelanggan, hal itu pun terkadang saat kami sudah datang belum tentu mereka dapat menerima langsung. Kalau sisi anggaran belum terlihat karena masih ada yang dibaca langsung oleh petugas cater, kecuali kalau sudah semua pelanggan menggunakan aplikasi SIGANTENG nah dari fungsi petugas baca meter mungkin tidak dapat digunakan lagi karena dapat dilihat langsung pada aplikasi, namun untuk sekarang belum terlihat.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG telah cukup memberikan kemudahan akses pelayanan di Perumda Tirta Benteng?

Informan : Sudah mudah, dalam hal ini pelanggan bisa melakukan pengaduan kapan saja di luar jam kerja, setelah itu besok harinya langsung diproses. Info pemakaian juga sudah ada, info tagian, semua sudah ada pada aplikasi SIGANTENG.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG diluncurkan didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Perumda Benteng?

Informan : Sebelum adanya aplikasi SIGANTENG ini kami hanya menggunakan website biasa, selanjutnya terdapat inisiatif dari Direksi untuk membuat aplikasi ini targetnya untuk dapat membaca meter mandiri agar pelanggan dapat mengetahui info tagihan, pemakaian air, pembayaran, dan informasi serta berita langsung pada aplikasi SIGANTENG.

Peneliti : Apakah ada peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG?

Informan : Untuk peraturan ini turun dari Direksi dan aplikasi ini menjadi ikon pada pemerintah Kota Tangerang juga untuk pelayanan air memang itu harus ada.

Peneliti : Apakah ada kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG di PerumdaTirta Benteng?

Informan : Untuk tahap awal pasti ada kendalanya, hanya saja tidak terlalu rumit.

Peneliti : Bagaimana aplikasi SIGANTENG didesign agar pengguna layanan mudah untuk mengakses semua informasi di Perumda Tirta Benteng? Dan apakah pengguna layanan mampu menjalankan, menggunakan, serta mengaplikasikan SIGANTENG dengan benar?



Informan : Sebenarnya sudah mudah dan tidak terlalu rumit, jadi tinggal dari pelanggan sendiri apakah mau mencoba setelah membuat akun dilihat-lihat dan dipelajari.

Peneliti : Apa saja yang direncanakan dan dirumuskan Perumda Tirta Benteng sebelum meluncurkan aplikasi SIGANTENG?

Informan : Sebelum diluncurkan sasarannya adalah baca meter mandiri, sekarang sedang proses pembayaran, dan satu lagi yang mengarah kepada pelanggan kami memberi informasi dengan cepat pada aplikasi SIGANTENG tersebut.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan?

Informan : Sudah pasti dan berulang-ulang.

Peneliti : Bagaimana metode atau cara yang dilakukan oleh Perumda Tirta Benteng untuk mensosialisasikan inovasi aplikasi SIGANTENG ini?

Informan : Cara sosialisasinya kami sudah melakukan door to door, dalam hal ini kami mengajarkan cara membuat akun, membaca meter mandiri, kami lakukan hal itu dalam beberapa minggu ke pelanggan.

Peneliti : Apakah jangkauan penggunaan inovasi aplikasi SIGANTENG pada pelanggan dan calon pelanggan di Perumda Tirta Benteng sudah cukup maksimal?

Informan : Belum karena aplikasi ini masih baru, kami berharap cepat maksimal.

Peneliti : Bagaimana evaluasi yang harus dilakukan setelah inovasi aplikasi SIGANTENG diterapkan di Perumda Tirta Benteng?

Informan : Evaluasi harus dilakukan, dipantau terus menerus terutama pada fitur baca meter mandiri. Kami juga belum lihat lagi pada sisi pembayarannya kan belum aktif. Kemudian kami harus lihat setiap bulan perkembangan berapa yang mengunduh aplikasi SIGANTENG, dan menggunakan baca meter mandiri.



## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 3

**Informan Penelitian** : Staf Humas dan Pelayanan

**Tempat** : Perumda Tirta Benteng

**Hari dan Tanggal** : 23 Juni 2023

**Waktu** : 13:00 – Selesai

**Peneliti** : Apa saja keuntungan atau manfaat dari aplikasi SIGANTENG bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan atau manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi SIGANTENG di PerumdaTirta Benteng?

**Informan** : Kalau saat ini untuk keuntungan mungkin aplikasi SIGANTENG ini bisa baca meter sendiri apabila rumahnya terkunci, sering kosong, kemudian aplikasi SIGANTENG ini juga bisa pengaduan langsung melalui chat. Selain itu, untuk pelanggan baru bisa diberikan kemudahan juga melalui aplikasi SIGANTENG calon pelanggan bisa daftar langsung dari rumah tidak perlu datang ke kantor pelayanan. Untuk kami keuntungan yang didapatkan adalah otomatis pada pembacaan meter mandiriya ya, pembacaan meter mandiriya jadi kalau rumah-rumah pelanggan terkunci atau kosong kami bisa dapat angka water meternya dimana biasanya petugas cater itu tidak dapat hanya stand tempel saja, hal itu dari sisi baca meter mandiri. Selanjutnya, kalau untuk pelanggan baru terdapat sisi baiknya jadi yang sekiranya rumah jauh, kami bisa sarankan untuk pakai SIGANTENG terlebih dahulu untuk mendapatkan titik lokasinya juga jadi longitude nya juga terkirim ke kami untuk calon pelanggan atau pelanggan baru.

Peneliti : Apakah inovasi SIGANTENG dapat mendukung pelayanan Perumda Tirta Benteng dengan efektif dan efisien?

Informan : Dibilang efektif sih sudah ya tetapi mungkin baru beberapa persen karena prosesnya masih berjalan soalnya masih terbilang baru juga aplikasinya.

Peneliti : Bagaimana pelaksanaan inovasi SIGANTENG ini? Apakah ada perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan sebelum dan sesudah/setelah adanya aplikasi SIGANTENG di Perumda Tirta Benteng?

Informan : Kalau untuk pelaksanaan SIGANTENG ini kami sebenarnya sudah melakukan sosialisasi, tetapi selama proses berjalan ini masih kecil ya untuk ukuran persentase itu masih sekitar 7.000-an belum sampai 10.000 pelanggan yang melakukan baca meter mandiri. Jadi sebenarnya bagi kami masih kecil lah efek SIGANTENG ini. Kemudian, untuk pelanggan barunya sendiri mungkin masalah kami hanya di pelanggan itu saat memasukan alamatnya sih seperti lupa mengedit, dan lainnya jadi alamat ditangkap benar-benar murni dari longitude-longitude nya saja untuk pelaksanaan saja ya.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG telah cukup memberikan kemudahan akses pelayanan di Perumda Tirta Benteng?

Informan : Akses sudah dimudahkan dari mulai info tagihan, baca meter mandiri bisa, pelanggan baru, dan pengaduan pun bisa hanya saja gimana tergantung pada minat dan budaya masyarakatnya yang harus dibangun.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG diluncurkan didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Perumda Benteng?

- Informan : Sebelumnya kami hanya pakai website saja untuk saat ini kami sudah menggunakan mobile itu saja bedanya.
- Peneliti : Apakah ada peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG?
- Informan : Ada sih misalnya ketentuan pada baca meternya tidak boleh lebih dari tanggal 10 setiap bulannya karena supaya lebih cepat terverifikasi oleh verifikator disini. Kemudian ada sih beberapa peraturan yang dimasukan tentunya di aplikasi SIGANTENG itu, pelanggan baru pun syarat-syarat nya seperti KTP, KK wajib diisi, sudah mandatory pada aplikasi SIGANTENG.
- Peneliti : Apakah ada kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG di PerumdaTirta Benteng?
- Informan : kendala-kendalanya pada minat dan budaya masyarakatnya masih kecil.
- Peneliti : Bagaimana aplikasi SIGANTENG didesign agar pengguna layanan mudah untuk mengakses semua informasi di Perumda Tirta Benteng? Dan apakah pengguna layanan mampu menjalankan, menggunakan, serta mengaplikasikan SIGANTENG dengan benar?
- Informan : Sebenarnya sudah mudah, hanya saja kembali pada bagaimana minat dan budaya masyarakatnya aja di sekitar Kota Tangerang. Kalau untuk pengguna yang sudah berumur kami masih wajar ya mungkin mereka tidak bisa. Tetapi, ada beberapa juga pengguna yang sebenarnya sudah terbiasa dengan aplikasi nah itu budaya mereka yang sulit dipindahkan dari yang tadinya mungkin website menjadi ke aplikasi mobile.
- Peneliti : Apa saja yang direncanakan dan dirumuskan Perumda Tirta Benteng sebelum meluncurkan aplikasi SIGANTENG?

Informan : Yang jelas sih kami ingin kemudahan kan ya kemudahan dari pendaftaran pelanggan, jadi pelanggan tidak perlu datang ke kantor pelayanan. Memudahkan pelanggan juga dalam melihat info tagihan, memudahkan kami juga dalam pembacaan meter, termasuk dengan pengaduan dan sebisa mungkin kami sampai pembayaran.

Peneliti : Apakah aplikasi SIGANTENG telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan?

Informan : Sudah, sebelumnya sudah kami testing dari mulai fitur-fiturnya.

Peneliti : Bagaimana metode atau cara yang dilakukan oleh Perumda Tirta Benteng untuk mensosialisasikan inovasi aplikasi SIGANTENG ini?

Informan : Sosialisasi yang kami lakukan dengan door to door dari rumah ke rumah sudah kami lakukan, sampai dengan kami mendownload aplikasi serta baca meter mandiri diberitahu kepada masyarakat.

Peneliti : Apakah jangkauan penggunaan inovasi aplikasi SIGANTENG pada pelanggan dan calon pelanggan di Perumda Tirta Benteng sudah cukup maksimal?

Informan : Menurut saya belum maksimal, karena ya itu tadi masih sulit untuk memindahkan budaya masyarakat yang pada awalnya datang langsung ke kantor pelayanan atau by phone dipindahkan ke aplikasi mobile sulit gitu jadi belum maksimal SIGANTENG ini bekerjanya.

Peneliti : Bagaimana evaluasi yang harus dilakukan setelah inovasi aplikasi SIGANTENG diterapkan di Perumda Tirta Benteng?

Informan : Aplikasi SIGANTENG ini sebenarnya sudah berjalan bagus fitur-fiturnya, namun tinggal masyarakatnya yang perlu di edukasi terus mungkin lewat media atau yang lain sosialisasinya. Kemarin kan sudah

turun ke lapangan mungkin digencarkan lagi melalui media sosial atau yang lainnya.



## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 4

**Informan Penelitian** : Ibu M pelanggan Perumda Tirta Benteng kelompok sosial pengguna aplikasi SIGANTENG

**Tempat** : Cipondoh, Tangerang

**Hari dan Tanggal** : 15 Juni 2023

**Waktu** : 16:00 – Selesai

**Peneliti** : Menurut saudara, apa saja keuntungan atau manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi SIGANTENG?

**Informan** : Kalau menurut saya, keuntungannya itu tidak membuang waktu karena bisa melalui sistem online di rumah dan tidak perlu antre panjang lagi. Selain itu, keuntungan dari biaya ada pengurangannya karena waktu itu saya datang kesana hanya sekali ketika ingin mendaftar menjadi pelanggan lalu diarahkan membuka aplikasi dan tidak kembali lagi ke kantor sehingga biaya yang dikeluarkan untuk transportasinya sedikit.

**Peneliti** : Menurut saudara, apakah aplikasi SIGANTENG sudah sesuai kebutuhan anda sebagai penerima layanan?

**Informan** : Menurut saya, aplikasi SIGANTENG ini sudah sesuai kebutuhan, karena pelayanannya sudah tersedia online pada umumnya seperti info penagihan, info pemakaian, pengaduan, baca meter, pemasangan baru. Namun, dalam hal pemberian informasi terbaru belum sesuai harapan masih tidak sinkron dan juga setiap ingin masuk aplikasi harus login ulang tidak dibekali dengan ingat saya atau auto login.



Peneliti : Menurut saudara, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan dalam menggunakan aplikasi SIGANTENG?

Informan : Kalau menurut saya, kendalanya ada pada jaringan sih terkadang koneksi tidak stabil menyebabkan masuk pada aplikasinya lama. Selebihnya, aplikasi SIGANTENG sejauh ini mudah digunakan, karena mulai dari mengunduh, membuat akun, dan menggunakan aplikasi pun ada panduan atau tutorialnya sehingga tidak kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Peneliti : Menurut saudara, dari mana anda mengetahui kalau Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng menciptakan atau memiliki aplikasi SIGANTENG?

Informan : Saya mengetahui aplikasi SIGANTENG ini dari media massa instagram, kebetulan saya memfollow akun instagram Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.

Peneliti : Menurut saudara, apakah setelah hadirnya aplikasi SIGANTENG proses pelayanan di Perumda Tirta Benteng menjadi lebih mudah diamati oleh anda sebagai masyarakat?

Informan : Setelah adanya aplikasi SIGANTENG sangat memudahkan dalam hal info tagihan, dan info kubikasi pemakaian juga dapat diamati langsung pada aplikasi.

## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 5

**Informan Penelitian** : Ibu T pelanggan Perumda Tirta Benteng kelompok rumah tangga atau domestik pengguna aplikasi SIGANTENG

**Tempat** : Ciledug, Tangerang

**Hari dan Tanggal** : 25 Juni 2023

**Waktu** : 11:00 – Selesai

**Peneliti** : Menurut saudara, apa saja keuntungan atau manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi SIGANTENG?

**Informan** : Menurut saya, keuntungan adanya aplikasi SIGANTENG ini sangat memudahkan bagi pelanggan yang lokasi rumahnya cukup jauh dengan kantor Perumda Tirta Benteng ya, dan juga semua panduan ataupun tata cara nya sudah dijelaskan di dalamnya. Fitur pada aplikasi SIGANTENG juga sudah cukup lengkap hanya saja untuk fitur pembayaran masih belum dapat digunakan.

**Peneliti** : Menurut saudara, apakah aplikasi SIGANTENG sudah sesuai kebutuhan anda sebagai penerima layanan?

**Informan** : Kalau menurut saya, sudah sesuai kebutuhan karena cukup terbantu dengan adanya aplikasi SIGANTENG. Fitur-fitur yang dibuat memang untuk kemudahan dan kecepatan bagi pengguna layanannya. Tetapi, untuk fitur pembayaran masih belum berfungsi serta perlu ditambahkan lagi layanan untuk upload foto meteran supaya tidak perlu mengambil foto pada saat pelaporan.

Peneliti : Menurut saudara, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan dalam menggunakan aplikasi SIGANTENG?

Informan : Menurut saya aplikasi SIGANTENG ini mudah digunakan tidak ada kesulitan. Namun, waktu itu saya sempat mengalami kejadian pada saat menggunakan aplikasi SIGANTENG di mana saya tidak bisa login dan ada peringatan kata sandi salah padahal yang sudah saya masukan itu benar ternyata pada saat itu server sedang down.

Peneliti : Menurut saudara, dari mana anda mengetahui kalau Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng menciptakan atau memiliki aplikasi SIGANTENG?

Informan : Saya mengetahui aplikasi SIGANTENG ini dari saudara saya yang kebetulan merupakan pelanggan yang menggunakan aplikasi ini untuk lapor meter mandiri.

Peneliti : Menurut saudara, apakah setelah hadirnya aplikasi SIGANTENG proses pelayanan di Perumda Tirta Benteng menjadi lebih mudah diamati oleh anda sebagai masyarakat?

Informan : SIGANTENG ini memudahkan karena dengan sistem online atau elektronik jadi dapat diamati hanya tinggal menyesuaikan saja pelayanan yang dibutuhkan.

## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 6

**Informan Penelitian** : Ibu N pelanggan Perumda Tirta Benteng kelompok rumah tangga atau domestik pengguna aplikasi SIGANTENG

**Tempat** : Pinang, Tangerang

**Hari dan Tanggal** : 28 Juni 2023

**Waktu** : 15:00 – Selesai

**Peneliti** : Menurut saudara, apa saja keuntungan atau manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi SIGANTENG?

**Informan** : Menurut saya, sangat memudahkan sekali layanan melalui aplikasi SIGANTENG ini karena tidak perlu jauh-jauh untuk datang ya, sebelum adanya aplikasi SIGANTENG apabila terjadi perubahan atau kendala saya harus datang langsung ke lokasi untuk bertanya dan terkadang antrenya panjang dan lama. Setelah adanya aplikasi ini jadi cepat, tidak perlu antre panjang lagi.

**Peneliti** : Menurut saudara, apakah aplikasi SIGANTENG sudah sesuai kebutuhan anda sebagai penerima layanan?

**Informan** : SIGANTENG ini menurut saya sudah cukup memenuhi kebutuhan terlebih dalam hal lapor meter mandiri. Tetapi, kemarin pada saat saya baca meter mandiri mengalami kesalahan input nomor itu tidak ada pilihan untuk merubah atau perbaikan memang harus lebih diperhatikan lagi ya fitur-fitur lainnya juga ada beberapa yang saya pernah coba

untuk buka itu tidak bisa entah emang kendalanya ada di saya aja atau pada semuanya.

Peneliti : Menurut saudara, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan dalam menggunakan aplikasi SIGANTENG?

Informan : Kesulitannya itu hanya ketika saya ingin register di aplikasinya, karena saya baru pertama kali menggunakan jadi masih belum begitu terbiasa akhirnya mau tidak mau saya datang ke Perumda Tirta Benteng. Untuk selanjutnya, mudah saja karena waktu itu ketika saya datang ke Perumda Tirta Benteng ada petugas yang membantu saya cara menggunakannya.

Peneliti : Menurut saudara, dari mana anda mengetahui kalau Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng menciptakan atau memiliki aplikasi SIGANTENG?

Informan : Saya mengetahui dari security di kantor Perumda Tirta Benteng, saya tidak tahu kalau ada aplikasi SIGANTENG ini. Jadi, pada saat itu saya datang kesana untuk mendaftar jadi pelanggan baru, kemudian diarahkan untuk menggunakan aplikasi SIGANTENG.

Peneliti : Menurut saudara, apakah setelah hadirnya aplikasi SIGANTENG proses pelayanan di Perumda Tirta Benteng menjadi lebih mudah diamati oleh anda sebagai masyarakat?

Informan : Melalui aplikasi SIGANTENG proses pelayanan menjadi mudah diamati karena untuk menggunakannya hanya perlu registrasi saja dengan email dan nomor telepon, walaupun sempat dibantu juga oleh petugas di kantor pelayanan.

## Lampiran 3 Dokumentasi

### Wawancara

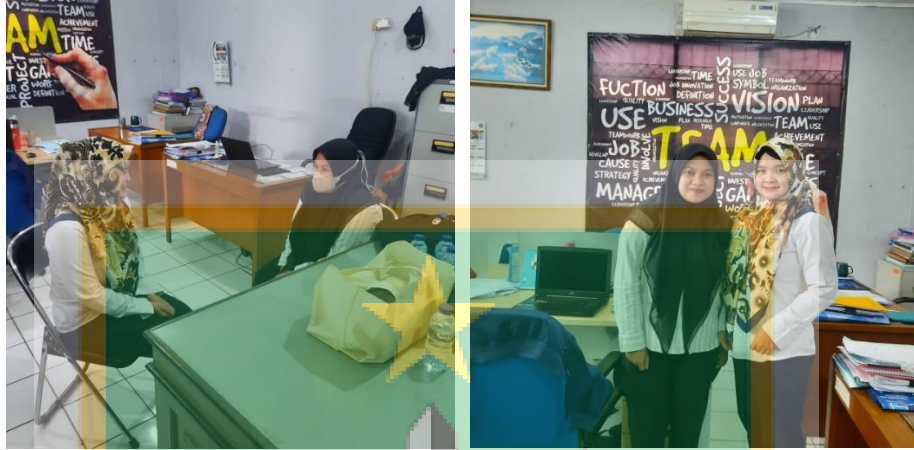
#### 1. Wawancara dengan Asisten Manager Software dan Database



#### 2. Wawancara dengan Staf Hubungan Langgan



### 3. Wawancara dengan Staf Humas dan Pelayanan



### 4. Wawancara dengan Masyarakat pengguna aplikasi SIGANTENG





5. Wawancara dengan Masyarakat pengguna aplikasi SIGANTENG

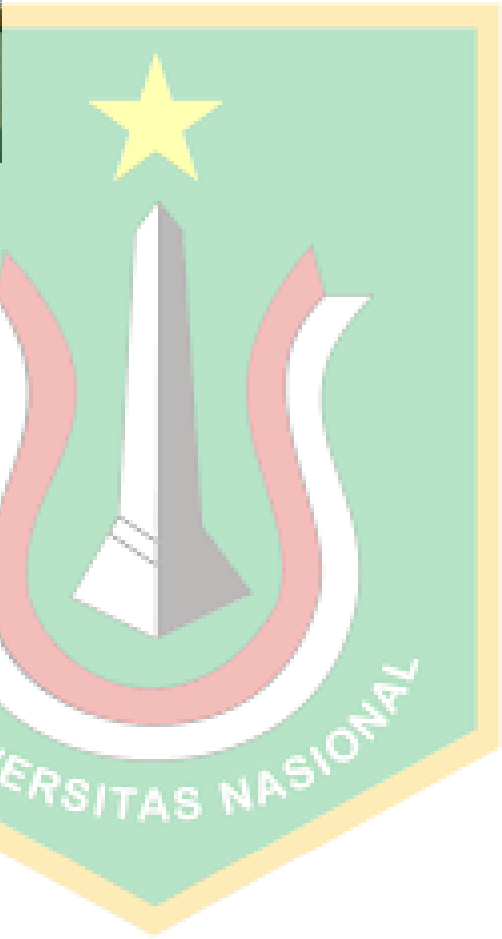
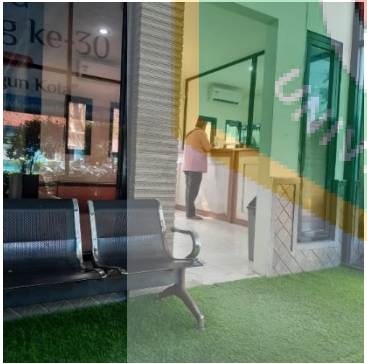
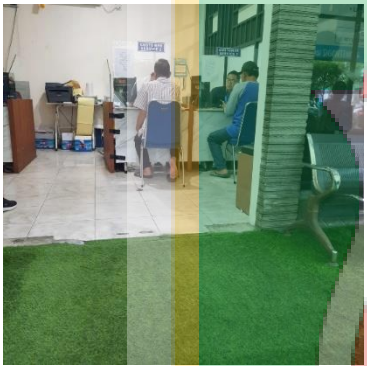
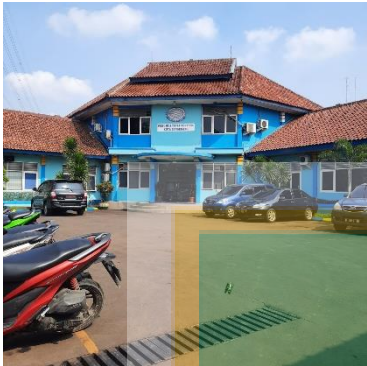


6. Wawancara dengan Masyarakat pengguna aplikasi SIGANTENG





**Observasi**



Lampiran 4 Surat Izin Penelitian ke Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

---

Nomor : 485 /WD/V/2023  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 16 Mei 2023

Kepada Yth : Direktur Utama  
Perumda Tirta Benteng  
Kota Tangerang

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Regita Septiani Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516075  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Jl. Sawo No. 22 Rt 07/07 Larangan, Kota Tangerang  
HP : 085888399650  
Email : regitamiese@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul:  
**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELANGGAN TIRTA BENTENG (SIGANTENG) DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG.**

Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.  
Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,  
  
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

**UNIVERSITAS NASIONAL**

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi

Lampiran 5 Surat Balasan dari Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang



Tangerang, 31 Mei 2023

Sifat : Biasa  
Derajat : Biasa  
Nomor : 421.7/31- UHPSDM/V/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian/Riset

Kepada Yth :  
Wakil Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Universitas Nasional

di,-  
**Tempat**

Berdasarkan surat nomor : 485/WD/V/2023, tanggal 16 Mei 2023 Perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data, kepada Mahasiswa atas nama: Regita Septiani P. NIM : 193515516075 Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat kami terima dan ijin melakukan penelitian di Perusahaan kami pada bulan April 2023, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama melaksanakan penelitian mahasiswa tersebut harus mengikuti aturan dan tata tertib yang berlaku di Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
2. Apabila selama melaksanakan penelitian mahasiswa tersebut dalam penilaian kami *tidak baik*, sewaktu - waktu dapat kami kembalikan ke kampus dan akan menjadi catatan kami untuk tidak menerima kembali pengajuan prakerin dari kampus yang bersangkutan

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**DIREKSI PERUMDA TIRTA BENTENG  
KOTA TANGERANG**  
PI. DIREKTUR UTAMA



**DODDY EFFENDI, SH**

**PERUMDA TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG**

Jl. Komplek P.U Prosida Bendungan Ps. Baru, Kel. Mekarsari, Kec. Neglasari - Kota Tangerang  
Telp. (021) 5587234, 5538865 Fax. (021) 55799287

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Regita Septiani Putri  
NPM : 193515516075  
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 6 September 2000  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Sawo RT.07/RW.07 No.22 Cipadu Larangan  
Tangerang  
Nomor Telpon/HP : 085888399650  
Email : regitasp@gmail.com

**Pendidikan Formal**

2006 – 2012 : SD Islam Nurul Azhar Tangerang  
2012 – 2015 : MTs Negeri 32 Jakarta Selatan  
2015 – 2018 : MAN 19 Jakarta Selatan  
2019 – 2023 : Universitas Nasional



## ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	5%
2	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://ejournal.unitomo.ac.id">ejournal.unitomo.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
5	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1%
9	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1%

10	<a href="https://repository.upnvj.ac.id">repository.upnvj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="https://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="https://comdev.pubmedia.id">comdev.pubmedia.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="https://ppid.lan.go.id">ppid.lan.go.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="https://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="https://kabarpapua.co">kabarpapua.co</a> Internet Source	<1 %
16	Submitted to Doral Academy High School Student Paper	<1 %
17	<a href="https://jurnal.utb.ac.id">jurnal.utb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="https://repository.binadarma.ac.id">repository.binadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="https://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="https://www.atlantis-press.com">www.atlantis-press.com</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="https://repository.uinsaizu.ac.id">repository.uinsaizu.ac.id</a> Internet Source	<1 %



22	<a href="http://garuda.kemdikbud.go.id">garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	Khoirunurrofik Khoirunurrofik, Faris Abdurrachman, Utomo Noor Rachmanto. "Socioeconomic and policy determinants of mobility during COVID-19: Evidence from Indonesian cities", <i>Journal of Urban Management</i> , 2022 Publication	<1 %
25	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://yohanes_ari.staff.gunadarma.ac.id">yohanes_ari.staff.gunadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://kumparan.com">kumparan.com</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
30	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1 %
31	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %



<1 %

32

[lib.unnes.ac.id](http://lib.unnes.ac.id)

Internet Source

<1 %

33

[library.universitaspertamina.ac.id](http://library.universitaspertamina.ac.id)

Internet Source

<1 %

34

[repository.ittelkom-pwt.ac.id](http://repository.ittelkom-pwt.ac.id)

Internet Source

<1 %

35

[repository.unpas.ac.id](http://repository.unpas.ac.id)

Internet Source

<1 %

36

[digilib.uns.ac.id](http://digilib.uns.ac.id)

Internet Source

<1 %

37

[elsa.brin.go.id](http://elsa.brin.go.id)

Internet Source

<1 %

38

[repositori.umrah.ac.id](http://repositori.umrah.ac.id)

Internet Source

<1 %

39

[repository.unmuhjember.ac.id](http://repository.unmuhjember.ac.id)

Internet Source

<1 %

40

[analisadaily.com](http://analisadaily.com)

Internet Source

<1 %

41

[eprints.untirta.ac.id](http://eprints.untirta.ac.id)

Internet Source

<1 %

42

[jdih.kuningankab.go.id](http://jdih.kuningankab.go.id)

Internet Source

<1 %





43	<a href="http://koinfo.jatimprov.go.id">koinfo.jatimprov.go.id</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="http://widuri.raharjo.info">widuri.raharjo.info</a> Internet Source	<1 %
45	Wisber Wiryanto. "PENGEMBANGAN TIPOLOGI INOVASI PELAYANAN PUBLIK", Inovasi, 2021 Publication	<1 %
46	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://kc.umn.ac.id">kc.umn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://vdokumen.com">vdokumen.com</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://www.ejournal.unis.ac.id">www.ejournal.unis.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	<1 %



Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off