

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

Nurjanah

**Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau
Kota Pekanbaru, Riau, Indonesia**

Nurjanahjanah050403@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Jenis Penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Sedangkan indikator penelitiannya yaitu Keuntungan relatif, Kesesuaian, kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan melalui penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sudah berjalan optimal, dapat dilihat dari kegunaannya yang sudah sesuai dengan kebutuhan karyawan PDAM. Namun ada yang perlu dikembangkan yaitu pengembangan aplikasi agar bisa digunakan oleh pelanggan PDAM Tirta Siak.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, PDAM, Aplikasi

PENDAHULUAN

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 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.

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.

Pada saat ini PDAM Tirta Siak cakupan layanannya sampai ke 10 kecamatan dari 15 kecamatan yang ada di kota 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.

Beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, diantaranya air yang berwarna kuning, sesekali macet, pelayanan yang lambat direspon, terdapat 4 tagihan yang membeludak tanpa diketahui penyebabnya, dan 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.

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.

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). Aplikasi Perusahaan Pengelola Air Bersih (APPA) yang diluncurkan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta meningkatkan kinerja perusahaan.

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 melalui penerapan Aplikasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menjelaskan bagaimana pelayanan melalui inovasi penerapan aplikasi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Data dikumpulkan dengan mendatangi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak untuk memperoleh berbagai macam informasi dan gambaran mengenai inovasi pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Siak. Proses analisis dilakukan dengan proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik merupakan pencarian hal baru pada suatu wujud, adanya penemuan hal baru yang memiliki perbedaan atau meningkatkan suatu yang sudah ada. Sebuah inovasi diciptakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru yaitu Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air Bersih (APPA) agar membantu karyawan dalam memberikan pelayanan di tengah banyaknya pelanggan PDAM yang harus dilayani oleh karyawan, dan meluncurkan semua aktivitas pelayanan dengan tepat waktu. Melalui Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air Bersih (APPA), karyawan atau petugas dapat melaporkan semua aktivitas kedalam sistem APPA tanpa harus takut untuk kehilangan data, dan untuk menunjang kinerja karyawan. Penerapan aplikasi tersebut dalam penelitian ini menyesuaikan indikator pelaksanaan sesuai dengan atribut atau prinsip-prinsip inovasi pelayanan menurut Yogi Suwarno (2008) tentang Inovasi di

Sektor Publik.

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relative atau Relative Advantage, sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain (Reski, 2023). Terdapat manfaat dan kepuasan 44 dalam inovasi dari sebuah inovasi pelayanan publik, salah satunya melalui “APPA” (Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih)”. Inovasi berbasis aplikasi yang pastinya memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan mengumpulkan semua aktivitas pelayanannya kedalam satu sistem. 1. Keuntungan penggunaan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) dalam memberikan pelayanan Keuntungan dari Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) yaitu dapat mempermudah semua pekerjaan karyawan PDAM, dimana semua pekerjaan terecord kedalam satu sistem yang membuat keamanan data lebih terjamin dalam pelayanan pelanggan yang jumlahnya semakin meningkat pada setiap tahunnya.

Dengan penggunaan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) karyawan menjadi lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dimana adanya aplikasi APPA petugas hanya dengan memasukkan nomor ID pelanggan maka semua pelayanan yang diinginkan bisa cek secara

langsung dengan system APPA, dimana dalam pelayanan pengaduan banyak jenisnya seperti:

- a. Mutasi pelanggan
- b. Berhenti berlangganan
- c. Permintaan tangki compliment d
- d. Angsuran tagihan
- e. Pipa tersumbat
- f. Valve rusak
- g. Indikasi
- h. Perbedaan data pelanggan
- i. Keluhan tagihan tinggi
- j. Air mati
- k. Keluhan tekanan lemah.

Semua jenis pengaduan tersebut ada di sistem APPA tinggal dipilih oleh petugas PDAM semua kendala atau keluhan pelanggan tersebut akan bisa langsung dicek, salah satunya seperti keluhan tagihan tinggi, dimana jika ada pelanggan melakukan complain bisa dicek langsung alasan kenaikan tagihan tersebut dan menyesuaikan dengan tagihan sebelumnya.

Penggunaan APPA memiliki manfaat yaitu dapat menunjang pelayanan serta pekerjaan dalam melayani pelanggan menjadi lebih cepat, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan, kemudian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga menjadi lebih baik dengan adanya sistem Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) tersebut.

Keunggulan dari penggunaan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) pada PDAM Tirta Siak yaitu cakupan pelayanannya menjadi lebih luas, secara umum sistem kerja APPA akan merekam semua aktivitas pelayanan dalam suatu sistem IT. Dalam pelaksanaannya pelayanan menggunakan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) membuat pelayanannya menjadi lebih cepat karena semua aktivitas yang dilakukan akan termonitor secara langsung dan mudah untuk dikontrol dan dievaluasi. Dengan demikian pihak manajemen bisa melakukan pemantauan agar petugas lebih mudah menanggapi laporan dari pelanggan dan tidak ada petugas yang mengerjakan pekerjaannya tidak tepat waktu.

Pelayanan yang diberikan menggunakan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) pelayanannya semua ada system tiketnya seperti keluhan pelanggan, dengan adanya sistem tiket pelanggan tidak akan bisa complain tentang proses penanganan pengaduannya karena semua proses tersebut dilakukan berurutan dengan tiket yang masuk duluan yang akan diproses duluan, dan

tergantung banyaknya antrian semakin banyak pengaduannya maka akan semakin lama pula proses penanganannya.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis menganalisa bahwa Keuntungan Relative dari penggunaan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) dalam memberikan pelayanannya yaitu dari segi keuntungan pelayanan dengan menggunakan sistem APPA dapat memudahkan karyawan PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang jumlahnya semakin meningkat dan semua kendala atau keluhan dari pelanggan bisa langsung dicek ke sistem APPA, 49 manfaat sistem APPA dalam pelayanan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan mempercepat pelayanan sehingga pelayanannya menjadi lebih baik, dan keunggulan dari penggunaan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) yaitu semua aktivitas pelayanannya akan terekam kedalam satu sistem yang termonitor secara langsung agar mudah untuk di control dan dievaluasi dan pelayanannya juga sudah menggunakan system tiket.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat, inovasi yang konsisten dengan nilai-nilai yang ada dengan yang sebelumnya, dan kebutuhan penerima layanan (Elawati, 2022). Inovasi menggunakan sistem aplikasi ini diterapkan karena menyesuaikan

dengan banyaknya pengaduan yang masuk dan pelanggan PDAM yang meningkat. Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) digunakan oleh seluruh karyawan/petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Penggunaan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) tidak ribet dalam penggunaannya, seperti fitur-fitur yang ada pada sistem APPA yang membuat petugas lebih cepat seperti dalam merespon keluhan pelanggan tanpa harus mengecek dan mencatat semua aktivitas tersebut secara manual.

Salah satu pelayanan dengan menggunakan sistem APPA ada dibagian kasir, dimana karyawan dapat melakukan transaksi pembayaran tagihan. Proses pelayanannya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Pelanggan memberikan Id pelanggan
- b. Petugas kasir mengecek jumlah pembayaran sistem APPA
- c. Pelanggan membayar sesuai jumlah yang telah dicek melalui aplikasi
- d. Cetak struk pembayaran.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis menganalisa bahwa kesesuaian dari Aplikasi APPA sudah sesuai dengan kebutuhan karyawan serta fitur didalamnya yang memudahkan petugas dalam merespon keluhan pelanggan karena penggunaannya tidak ribet.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan (*complexity*) adalah suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap sulit digunakan dan dimengerti. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya (Haryani, 2022). Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Pelayanan yang dilakukan menggunakan sistem APPA memiliki tantangan seperti gangguan server atau banyaknya pengaduan pelanggan yang masuk yang membuat pelayanan menjadi terlambat.

Kerumitan dari aplikasi APPA yang dialami oleh petugas yaitu adanya gangguan server, ketika mati lampu yang menyebabkan hilangnya jaringan. Namun kendala tersebut tidak menjadi masalah dalam pelayanan karena system yang eror karena gangguan server tersebut akan kembali berfungsi. Dari hasil observasi dan wawancara diatas penulis dapat menganalisa

bahwa kerumitan dari aplikasi APPA ini ketika ada gangguan server terutama ketika mati lampu yang membuat jaringan hilang, kemudian pelayanan dengan menggunakan aplikasi APPA ini lebih membuat pelayanannya lebih lambat karena harus mengambil tiket terlebih dahulu walaupun tiket tersebut bisa diambil secara online, dan semua aktivitas yang dilakukan secara online tersebut harus di laporkan kembali kesistem APPA oleh petugas.

4. Kemudahan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sebuah inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya agar di terapkan (Danar, 2019).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru mencoba inovasi apakah juga diterapkan atau tidak, dan hasilnya bisa dikatakan berhasil walaupun pelanggan/masyarakat belum bisa menginstal aplikasi tersebut. Sebelum dilakukannya launching kepada pelanggan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak sudah melakukan soft launching di internal perusahaan pada 11 mei 2022, yang bertujuan untuk simulasi dan penyempurnaan sebelum launching kepada pelanggan, agar dapat memudahkan interaksi dengan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA).

APPA bertujuan untuk mempermudah semua kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dimana semua

aktivitasnya terekam disatu system IT, semua yang dilakukan mulai dari system antrian, pengaduan, dan sambung baru, siapa yang mengerjakannya atau petugasnya akan terekam sehingga mudah untuk mengecek kembali histori dari semua aktivitas pelayanan tersebut agar tidak ada lagi layanan pengaduan yang tertunda penanganannya. Dari hasil observasi dan wawancara diatas penulis dapat menganalisa bahwa pelayanan menggunakan aplikasi APPA sudah melalui uji coba dan dapat diterima oleh karyawan PDAM Tirta Siak, dimana dengan penggunaan aplikasi APPA dapat memudahkan pekerjaan karyawan yang semua aktivitas

pelayanan yang dilakukan terekam di sistem yang bisa dicek kembali dan tidak ada pelayanan yang tertunda lagi.

5. Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, Inovasi yang dibuat harus menghasilkan sesuatu yang lebih baik (Setiawan, 2019). Dari penerapan inovasi ini bisa dilihat dari waktu ke waktu semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan adanya sistem Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA). Tetapi masih ada kekurangan-kekurangan yang perlu dikembangkan oleh perusahaan.

Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) mudah untuk dipahami dan dilaksanakan bagi petugas/karyawan PDAM Tirta Siak. Penggunaan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) ini hanya berbasis aplikasi dimana hanya digunakan oleh pegawai PDAM Tirta Siak.

Penggunaan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) sistemnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalitas, pelanggan PDAM juga tidak perlu ke PDAM Tirta Siak untuk melakukan pengaduan, semua keluhan apapun bisa dilakukan lewat daring atau online yang kemudian akan dilaporkan ke sistem APPA dan termonitor secara langsung.

APPA digunakan untuk menunjang petugas dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, dan untuk memudahkan pekerja dalam menyelesaikan tugas-tugas penting di lapangan yang menjadi keluhan pelanggan, yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, sekalipun Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) belum bisa di instal di smartphone pelanggan.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas penulis dapat menganalisa bahwa dapat dilihat pelayanan dengan menggunakan APPA menghasilkan pelayanan yang lebih baik yang

tidak mempersulit penggunaanya, dan dapat menunjang kinerja karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, dan walaupun untuk pengambilan tiketnya sudah bisa melalui media online, masih banyak pelanggan yang langsung datang ke PDAM Tirta Siak. kewalahan dalam menangani keluhan pelanggan yang membuat lambatnya proses penanganan keluhan pelanggan tersebut.

3. Sistem APPA yang masih belum bisa diinstal atau diakses oleh pelanggan PDAM.
4. Pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) pada PDAM Tirta Siak sudah bisa dikatakan baik dan pelayanannya, karena sebelum adanya aplikasi tersebut PDAM masih melakukan semua pelayanannya secara manual.

SIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan data seperti wawancara kepada narasumber dan observasi langsung di lapangan serta dokumentasi peneliti menemukan bahwa inovasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak melalui penggunaan aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) sudah berjalan dengan optimal walaupun ada beberapa kendala dikarenakan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu:

1. Adanya gangguan server seperti system error yang disebabkan oleh komputer yang digunakan oleh karyawan merupakan computer yang sudah lama atau versi lama.
2. Kurangnya SDM yang menangani bagian lapangan yang tidak sesuai dengan banyaknya tiket yang masuk, sehingga petugas bagian lapangan

DAFTAR PUSTAKA

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

Danar, O. R. (2019). Inovasi Pelayanan

dalam Pengelolaan Sampah: Studi pada Bank Sampah . Jurnal Ilmiah Administrasi Publik , 378.

Denhardt. JV., d. R. (2003). *The New Public Service*. London, England: M. E. Sharpe, Armonk. Dina Sajida. PERUMDAM Tirta Siak <https://infopku.com/perumdam-tirta-siak-mulai-gunakan-appa/36327/>

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.

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

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

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

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.

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

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.

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

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

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>

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

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

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

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

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

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.

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.

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