

Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token Pada UPTD Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak

Ifnu Dhaflinova Isro'i¹ Ema Fitri Lubis²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia.
e-mail : Ifnudhaflinovaisroi@student.uir.ac.id

Abstract

The Innovation of Token Prepaid Water Meter Service at the Drinking Water Supply System (SPAM) Uptd is a replacement of the drinking water recording and payment system from a postpaid (conventional) system to a prepaid system that uses tokens, similar to the pulse system on prepaid electricity run by the Department of Public Works, Spatial Planning, Public Housing and Residential Areas. This study was conducted to determine the Innovation of Token Prepaid Water Meter Service on the service system provided for clean water management at the TARUKIM public works department in Mempura District, Siak Regency. This type of research uses a descriptive quantitative method with a sample of 100 people and by using five dimensions of assessment indicators, namely customer involvement, self-service, customer experience, problem solving and co-designing. The results of this study indicate that the Innovation of Token Prepaid Water Meter Service in Mempura District, Siak Regency is quite effective, due to the Success in Overcoming Customer Arrears Problems, Increasing Control and Transparency for Customers (Self-Service), Solutions to Recording Conflicts (Problem Solving), Support and Financial Benefits for Local Governments (UPTD SPAM) and Ease of Access to Token Purchases. Therefore, this innovation not only works but also succeeds in realizing positive impacts that meet the expectations of both organizers and users.

Key Words : Innovation, Service, Tokens

Abstrak

Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token Pada Uptd Sistem Penyediaan Air Minum (Spam) adalah penggantian sistem pencatatan dan pembayaran air minum dari sistem pascabayar (konvensional) menjadi sistem prabayar yang menggunakan token, serupa dengan sistem pulsa pada listrik prabayar yang dijalankan oleh Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token terhadap sistem pelayanan yang diberikan untuk pengelolaan air bersih pada dinas pekerjaan umum TARUKIM di Kecamatan Mempura kabupaten Siak. Tipe penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif deskriptif dengan sampel yang berjumlah 100 orang dan dengan menggunakan lima dimensi indikator penilaian yaitu keterlibatan pelanggan, layanan mandiri, pengalaman pelanggan, pemecahan masalah dan co-designing. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak cukup efektif, dikarenakan Keberhasilan Mengatasi Masalah Tunggakan Pelanggan, Peningkatan Kontrol dan Transparansi bagi Pelanggan (Layanan Mandiri), Solusi Terhadap Konflik Pencatatan (Pemecahan Masalah), Dukungan dan Keuntungan Finansial bagi Pemerintah Daerah (UPTD SPAM) dan Kemudahan Akses Pembelian Token. Oleh karena itu, inovasi ini tidak hanya sekedar berjalan tapi juga berhasil mewujudkan dampak positif yang sesuai dengan harapan baik dari penyelenggara maupun pengguna.

Key Words : Inovasi, Pelayanan, Token

Pendahuluan

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia. Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja. Namun juga sebagai fungsi sosial, fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Pelayanan air minum yang baik tentunya akan memberikan dampak pada perbaikan sosial, ekonomi dan lingkungan. Sejalan dengan kebutuhan air bersih yang semakin meningkat sedangkan penyediaan air bersih yang semakin menurun bisa menyebabkan terjadinya krisis air bersih.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat.

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan suatu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air minum. Kabupaten Siak membentuk suatu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) SPAM yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman. UPTD SPAM ini merupakan unit yang dibentuk khusus untuk melakukan sebagian kegiatan Penyelenggaraan SPAM oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa daerah kabupaten/kota.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 tahun 2005 tentang Sistem Pengembangan Air Minum, sistem penyediaan air minum (SPAM) merupakan bagian dari pemanfaatan sumber daya air dan pengelolaan sanitasi sebagai salah satu bentuk perlindungan dan pelestarian terhadap sumber daya air, perlu dilaksanakan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah. Pengembangan SPAM yang merupakan tanggungjawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan pokok air minum masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.

Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) mengatur penyelenggaraan sistem yang mencakup sarana dan prasarana mulai dari sumber, pengolahan, hingga distribusi air minum kepada masyarakat. Pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab menjamin ketersediaan layanan air minum melalui kebijakan, pengawasan, dan perencanaan, serta membuka peluang keterlibatan swasta dalam pembangunan dan pengelolaan unit air baku dan produksi, sedangkan distribusi dan pelayanan harus dilakukan oleh BUMN atau BUMD. Penyelenggaraan SPAM wajib memenuhi standar kualitas dan pelayanan minimal, serta dilakukan melalui skema kerja sama yang dapat melibatkan badan usaha, dengan kewajiban pelaporan dan evaluasi kinerja secara berkala.

Dinas Pekerjaan Umum Tarukim Kabupaten Siak membuat inovasi baru dalam penggunaan air bersih dan air murah. Apa yang dimaksud dengan inovasi air murah yang dibuat oleh Dinas Pekerjaan Umum TARUKIM? Inovasi Air murah adalah pemakaian air SPAM dengan menggunakan layanan token air atau layanan Prabayar token untuk kebutuhan pemakaian air SPAM, baik untuk kebutuhan rumah tangga, industri yang dapat diatur sesuai dengan kebutuhan.

Dinas Pekerjaan Umum Tarukim Kabupaten Siak membuat inovasi baru dalam penggunaan air bersih dan air murah yaitu Inovasi Water Meter Prabayar Token sebagai solusi mengendalikan pemakaian air SPAM sesuai kebutuhan kemampuan. Penggunaan Water Meter Prabayar mirip seperti Token Listrik Prabayar sehingga dari sisi transparansi dan akuntabilitas sudah tepat jadi tidak adanya lagi permainan ataupun pungli dalam administrasinya.

Peralihan meteran ke water meter prabayar ini pelanggan SPAM Siak tidak akan dikenakan biaya. Cukup hanya mengajukan ke unit terkait untuk pergantian meteran prabayar.

Dari penjelasan peraturan Bupati Siak No 30 tahun 2021 tentang tarif restribusi air bersih pada UPT Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Siak dapat dilihat dari beberapa tabel diatas. Dari tabel diatas masyarakat bisa melihat dan mengetahui tarif restribusi air bersih baik itu Non niaga dan tarif restribusi air bersih Niaga maupun tarif harga air bersih dari Industri dan Pelabuhan. Selain itu dari tabel diatas juga dapat dilihat beban tetap pembayaran air bersih dan rincian harga dalam menggunakan jasa mobil tangki.

Berdasarkan temuan pra penelitian di atas, tampak positif yakni:

1. Penerapan Inovasi water meter prabayar token di Kabupaten Siak memberikan berbagai dampak positif yang signifikan. Sistem ini berhasil meningkatkan transparansi, efisiensi dan akuntabilitas dalam pengelolaan air bersih.
2. Tunggakan tagihan berkurang drastis karena pelanggan membayar terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhan, sehingga mengurangi konflik antara konsumen dan petugas. Pelanggan tidak lagi terbebani dengan tagihan tetap bulanan (abodemen), memberikan fleksibilitas finansial yang lebih baik.
3. Kemudahan dalam pembelian token melalui chat admin yang diberikan sehingga tidak perlu datang ke kantor juga meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat.
4. Pendapatan daerah meningkat dan sementara masyarakat terdorong untuk menggunakan air secara bijak untuk menghindari pemborosan. Inovasi ini bahkan menarik minat daerah lain untuk mempelajari dan mengadopsinya, menjadikan Kabupaten Siak sebagai pelopor dalam tata kelola air bersih yang modern dan berkelanjutan.
5. Inovasi ini secara keseluruhan tidak hanya menyelesaikan masalah pengelolaan air bersih tetapi juga memberikan manfaat sosial, ekonomi, dan lingkungan yang signifikan, memperbaiki kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token pada UPTD Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Dinas Pekerjaan Umum, Tata ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui:

- a. Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token terhadap sistem pelayanan yang diberikan untuk pengelolaan air bersih pada dinas pekerjaan umum TARUKIM di Kecamatan Mempura kabupaten Siak.

2. Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan masalah dan kegunaan penelitian yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat di catat sebagai salah satu karya ilmiah yang turut mendukung perkembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya studi tentang E-Governance.
- b. Manfaat Akademis
Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh penulis berikutnya, minimal sebagai alternatif sumber data sekunder ataupun sebagai bahan komperatif dalam mendukung kesempurnaan materi naskah karya ilmiah yang di tulisnya.
- c. Manfaat Praktis
Penelitian ini di harapkan pula menjadi sarana pengetahuan bagi para pembaca, sehingga dapat mengetahui bagaimana Inovasi water meter prabayar Token Serta memberikan pemahaman bagi para kalangan masyarakat yang masih kurang tahu tentang system pelayanan tersebut

Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi Publik

Menurut Litchfield E (dalam syafie,2017) mengatakan bahwa administrasi publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Menurut (Pasolong, 2018) administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Konsep Organisasi Publik

Menurut (Widiana, 2020) organisasi merupakan sistem pengetahuan, dimana manusia dapat mengetahui struktur tata-pembagian kerja dan struktur tata- hubungan kerja sehingga mampu menerapkan sistem organisasi secara tepat. Menurut (Indayani, 2018) organisasi juga bisa didefinisikan sebagai kelompok orang yang berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan bersama. Sedangkan Menurut Hasibuan (No & Pat, 2021) organisasi

adalah sebagai proses penentuan pengelompokkan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.

Konsep Manajemen Publik

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Donovan dan Jackson (2013) manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (skill).

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Rasyid dalam (Hardiyansyah, 2011) Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat. Dalam keputusan Menpan nomor 63/kep/m.pan/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Konsep Inovasi

Everett M Rogers dalam Suwarno (2014) menyebutkan inovasi dalam (PerMenPan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik), bahwa apa yang dinamakan sebagai inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit dan diadopsi oleh unit lainnya.

Konsep Inovasi Pelayanan

Menurut Gumilar (2016) inovasi pelayanan publik adalah penciptaan maupun pemanfaatan ide, praktik, produk, jasa, metode, proses atau prosedur baru dalam pelayanan publik secara sengaja agar memberikan manfaat secara signifikan bagi penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan.

Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuantitatif deskriptif. Menurut Mugianto (2012) adalah seorang ahli statistik yang mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai proses pengumpulan dan analisis data dengan menggunakan metode-metode statistik untuk memperoleh kesimpulan yang berbasis pada angka-angka. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis yang diajukan dan mendapatkan pemahaman yang lebih objektif tentang fenomena yang diteliti. Sedangkan Menurut Sugiyono (2018), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang dapat diukur secara numerik, baik melalui pengisian kuesioner, observasi, atau pengolahan data sekunder. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode statistik untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif dan dapat diandalkan.

Hasil dan Pembahasan

Ada beberapa indikator dan sub indikator yang dipaparkan oleh penulis untuk mengetahui pembahasan dalam penelitian yang berjudul Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token Pada UPTD Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak. Indikator yang penulis gunakan dalam mencari dan menjawab hasil penelitian yaitu berdasarkan 5 indikator Menurut Gebauer et al. Parahalad & Ramaswamy yaitu Keterlibatan Pelanggan, Layanan Mandiri, Pengalaman Pelanggan, Pemecahan Masalah dan Co-Designing.

Berikut hasil penelitian tentang Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token Pada UPTD Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak:

1. Keterlibatan Pelanggan

Keterlibatan pelanggan adalah tingkat partisipasi, peran aktif, serta kontribusi pelanggan dalam proses penciptaan, pengembangan maupun peningkatan layanan. Keterlibatan pelanggan merupakan proses dimana pelanggan dilibatkan dalam setiap tahapan layanan mulai dari perencanaan, implementasi hingga evaluasi. Tujuannya agar layanan lebih sesuai dengan kebutuhan nyata dan memberikan pengalaman yang lebih baik. Jika dilihat dari hasil jawaban pada tabel diatas, jumlah nilai rata-rata responden adalah 1519 dan apabila dikaitkan dengan 100 orang responden. Maka masuk kedalam kategori "Setuju". Hal ini dapat dilihat dengan hasil kuesioner dari para responden dengan rentang skor yang berada pada 1361-1680, sebagai persentase tertinggi yang dapat dilihat dari 5 pilihan yang tersedia. Daerah Kabupaten Siak telah menjalankan tugasnya dengan cukup baik dalam pembuatan kebijakan/program Inovasi Water Meter Prabayar Token. Hal ini sejalan dengan pendapat dari para responden sebagai pelanggan dan sejalan dengan visi dan misi dari Dinas Pekerjaan Umum Daerah Kabupaten Siak.

Dari hasil wawancara dan observasi dilapangan mengenai indikator Keterlibatan Pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan informasi layanan sudah diberikan dalam bentuk peraturan daerah no 1 tahun 2024 yang dapat diakses secara online. Hal ini menunjukkan bahwa sub indikator transparansi informasi layanan dapat dikatakan cukup efektif dalam memastikan informasi tersampaikan kepada masyarakat dengan baik.

2. Layanan Mandiri

Layanan mandiri adalah bentuk layanan dimana pelanggan dapat melakukan proses secara langsung tanpa bergantung penuh pada penyedia layanan, dengan memanfaatkan teknologi maupun fasilitas tertentu. Menurut Prahalad & Ramaswamy (2004) layanan mandiri adalah proses pemberdayaan pelanggan untuk ikut serta dalam menciptakan nilai layanan, salah satunya dengan memberi akses pada alat atau platform yang memungkinkan mereka melayani diri sendiri.

Jika dilihat dari hasil jawaban pada tabel diatas, jumlah nilai rata-rata responden adalah 1553 dan apabila dikaitkan dengan 100 orang responden. Maka masuk kedalam kategori "Setuju". Hal ini dapat dilihat dengan hasil kuesioner dari para responden dengan rentang skor yang berada pada 1361-1680, sebagai persentase tertinggi yang dapat dilihat dari 5 pilihan yang tersedia. Daerah Kabupaten Siak telah menjalankan tugasnya dengan cukup

baik dalam pembuatan kebijakan/program Inovasi Water Meter Prabayar Token. Hal ini sejalan dengan pendapat dari para responden sebagai pelanggan dan sejalan dengan visi dan misi dari Dinas Pekerjaan Umum Daerah Kabupaten Siak.

Dari hasil wawancara dan observasi lapangan mengenai indikator Layanan Mandiri mengenai efisiensi waktu berpengaruh kedalam cara pembelian atau pembayaran yang mana didalam sistem yang prabayar token pelanggan bisa melakukan pembelian dengan melalui online sedangkan yang manual harus melakukan pembayaran ke kantor setiap bulannya dan jika terlambat dalam pembayaran maka akan dikenakan denda. Dari segi efisiensi sistem prabayar lebih menguntungkan kedua belah pihak yang mana petugas tidak perlu datang kerumah pelanggan untuk melakukan pencatatan dan dari segi masyarakatnya tidak terganggu kenyamanannya. Hal ini menunjukkan bahwa sub indikator efisiensi waktu pelayanan dapat disimpulkan cukup efektif dalam bentuk pembelian atau pembayaran dan dari segi kenyamanan pelanggan.

3. Pengalaman Pelanggan

Pengalaman Pelanggan adalah kesan yang dirasakan pelanggan melalui keterlibatan emosional, intelektual, maupun fisik ketika berinteraksi dengan layanan atau produk. Menurut Prahalad & Ramaswamy (2004) Pengalaman Pelanggan adalah proses penciptaan nilai bersama antara pelanggan dan penyedia pelayanan, dimana pelanggan berperan aktif dalam menentukan kualitas pengalaman yang mereka dapatkan.

Jika dilihat dari hasil jawaban pada tabel diatas, jumlah nilai rata-rata responden adalah 1559 dan apabila dikaitkan dengan 100 orang responden. Maka masuk kedalam kategori "Setuju". Hal ini dapat dilihat dengan hasil kuesioner dari para responden dengan rentang skor yang berada pada 1361-1680, sebagai persentase tertinggi yang dapat dilihat dari 5 pilihan yang tersedia. Daerah Kabupaten Siak telah menjalankan tugasnya dengan cukup baik dalam pembuatan kebijakan/program Inovasi Water Meter Prabayar Token. Hal ini sejalan dengan pendapat dari para responden sebagai pelanggan dan sejalan dengan visi dan misi dari Dinas Pekerjaan Umum Daerah Kabupaten Siak.

Dari hasil wawancara dan observasi lapangan mengenai indikator Pengalaman Pelanggan mengenai fasilitas yang diberikan fisik itu tidak ada karena tujuan pembuatan inovasi ini untuk mempermudah pelanggan supaya tidak perlu report datang ke kantor-kantor untuk melakukan pembelian. Jadi untuk fasilitas pendukung yang diberikan untuk saat ini hanya berupa layanan daring dengan memberikan nomor call senter dan admin untuk melakukan pembelian token dan melakukan pengaduan jika terjadi kendala secara online. Hal ini menunjukkan bahwa sub indikator fasilitas pendukung dapat disimpulkan cukup efektif dalam bentuk fasilitas layanan daring yang diberikan kepada pelanggan.

4. Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah adalah suatu proses berpikir dan bertindak untuk menemukan solusi dari suatu persoalan atau hambatan yang dihadapi. Menurut Prahalad & Ramaswamy (2004) Pemecahan Masalah adalah proses yang dilakukan secara bersama antara perusahaan dan pelanggan, dimana keduanya berperan dalam mendefenisikan masalah (joint problem definition) serta mencari solusi (joint problem solving) melalui interaksi, dialog, transparansi, akses informasi, serta kesadaran atas resiko dan manfaat. Dengan kata lain, pemecahan masalah Menurut Prahalad & Ramaswamy bukan hanya tanggung jawab perusahaan saja,

melainkan hasil kolaborasi aktif dengan pelanggan untuk menciptakan solusi yang relevan dan bernilai bagi kedua belah pihak.

Jika dilihat dari hasil jawaban pada tabel diatas, jumlah nilai rata-rata responden adalah 1567 dan apabila dikaitkan dengan 100 orang responden. Maka masuk kedalam kategori "Setuju". Hal ini dapat dilihat dengan hasil kuesioner dari para responden dengan rentang skor yang berada pada 1361-1680, sebagai persentase tertinggi yang dapat dilihat dari 5 pilihan yang tersedia. Daerah Kabupaten Siak telah menjalankan tugasnya dengan cukup baik dalam pembuatan kebijakan/program Inovasi Water Meter Prabayar Token. Hal ini sejalan dengan pendapat dari para responden sebagai pelanggan dan sejalan dengan visi dan misi dari Dinas Pekerjaan Umum Daerah Kabupaten Siak.

Dari hasil wawancara dan observasi lapangan mengenai indikator Pemecahan Masalah tentang standar operasional prosedur pihak unit pelaksana teknis sistem penyediaan air minum memiliki SOP dalam menangani keluhan atau laporan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap permasalahan teknis yang dialami. Hal ini menunjukkan bahwa sub indikator SOP penanganan masalah dapat disimpulkan cukup efektif dalam bentuk penanganan pengaduan terhadap permasalahan yang dialami pelanggan.

5. Co-Designing

Co-designing adalah proses perancangan yang dilakukan secara kolaboratif antara desainer, pengguna akhir, dan pemangku kepentingan lain. Tidak seperti desain tradisional yang biasanya dikerjakan hanya oleh tim ahli, co-design mengajak semua pihak yang berkepentingan untuk ikut serta sejak tahap awal, mulai dari ide, perencanaan, hingga pengembangan solusi. Menurut Prahalad & Ramaswamy (2004) Co-Designing adalah bagian dari konsep besar co-creation, yaitu penciptaan nilai (value creation) yang dilakukan bersama antara perusahaan dan konsumen.

Jika dilihat dari hasil jawaban pada tabel diatas, jumlah nilai rata-rata responden adalah 1446 dan apabila dikaitkan dengan 100 orang responden. Maka masuk kedalam kategori "Setuju". Hal ini dapat dilihat dengan hasil kuesioner dari para responden dengan rentang skor yang berada pada 1361-1680, sebagai persentase tertinggi yang dapat dilihat dari 5 pilihan yang tersedia. Daerah Kabupaten Siak telah menjalankan tugasnya dengan cukup baik dalam pembuatan kebijakan/program Inovasi Water Meter Prabayar Token. Hal ini sejalan dengan pendapat dari para responden sebagai pelanggan dan sejalan dengan visi dan misi dari Dinas Pekerjaan Umum Daerah Kabupaten Siak.

Dari hasil wawancara dan observasi lapangan mengenai indikator Co-Designing mengenai implementasi hasil tidak ada hubungannya dengan masyarakat karena untuk pembuatan kebijakan inovasi ini memang semuanya adalah hasil kerja dari pihak pemerintah daerah mulai dari perencanaan, pengembangan, pelaksanaan dan evaluasi. Hal ini menunjukkan bahwa sub indikator implementasi hasil Co-designing dapat disimpulkan tidak efektif jika dibanding kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah daerah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, ada lima indikator yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari Inovasi Layanan Water Meter Prabayar Token Pada UPTD Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak,

yaitu Keterlibatan Pelanggan, Layanan Mandiri, Pengalaman Pelanggan, Pemecahan Masalah dan *Co-Designing*. Maka ada beberapa kesimpulan yang bisa diambil mengenai penelitian ini. Berdasarkan indikator keterlibatan pelanggan mendapatkan kesimpulan cukup efektif. Pada indikator layanan mandiri juga mendapatkan kesimpulan cukup efektif. Pada indikator pengalaman pelanggan mendapatkan kesimpulan efektif. Pada indikator pemecahan masalah juga mendapatkan kesimpulan efektif. Pada indikator co-designing mendapatkan kesimpulan cukup efektif.

Daftar Pustaka

- PE Alpionita, N., Azhari, A., & Zahari, A. F. M. (2023). Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara. *Jurnal Publik*, 17(02), 153–163.
- Putri, O. :, & Adawiyah, R. (2018). INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI. *Jurnal Politico*, 2.
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance Innovation of Policy in Public Administration Perspective toward the realization of Good Public Policy Governance. *Spirit Publik*, 12(2).
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 215–226.
- Prayoga, T. A., & Handrian, E. (2024). Inovasi Aplikasi Buku Tamu Digital Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. In *Tegar Adi Prayoga dan Eko Handrian Journal of Public Administration Review* (Vol. 1, Issue 1).
- Penulis, T., Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, A., Bairizki, A. S., Lestari, M., & Maulani, U. (2021). KOMUNIKASI ORGANISASI. www.penerbitwidina.com
- Permatasari, E., Sidin, I., & Maidin, A. (n.d.). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN OBSTETRI NEONATAL EMERGENCY KOMPREHENSIF RSUP DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR TAHUN 2013 *Policy Implementation of Comprehensive Emergency Services Neonatal Obstetric in Dr Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar 2013*.
- Fikra, H., & Vera, S. (2024). Ketentuan Tugas Akhir Artikel Ilmiah Pengganti Skripsi: Studi Kebijakan pada Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung. *Gunung Djati Conference Series*, 37
- Kurniawan, A. (n.d.). HALAMAN JUDUL H Skripsi Ini Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat dalam Memperoleh Gelar Program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar.
- Ayu, O. :, & Sari, Y. (n.d.). INOVASI PRODUK DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN PADA PIA WARUNG GLENMORE BANYUWANGI SKRIPSI.
- Indayu Putri, R. (2022). Inovasi Pelayanan Drive Thru di Polres Kabupaten Rokan Hilir Zulkarnaini 2. *JHPIS*, 1(4).
- Muhammad Satya Renata. (2021). implementasi pelayanan publik di mal pelayanan publik kota pekanbaru. 1–112.
- Zahra Nadhif, A. (n.d.). INOVASI LAYANAN PLN MOBILE DI PT. PLN (Persero) AREA SURABAYA SELATAN.

- Rohmah, A., Abiyyu, K. Y., Elisa, C., Nurasimah, Pasapan, N. L., Safika, Firdaus, M. N., Permatasari, N. R. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47–60.
- Ibad, S., Ulum, M. C. (2023). Inovasi pelayanan publik. Indonesia: Intrans Publishing.
- Inovasi Pendidikan. (2023). (n.p.): Sada Kurnia Pustaka.
- Maulana Achmadi. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*.
- Nasution, A. H. (2018). *Inovasi*. Penerbit Andi.
- Aulia Rahman, P. (n.d.). *INOVASI PRODUK PROL TAPE*.
- Fhatihani. (2023). Inovasi Pendidikan (n.p.): Sada Kurnia Pustaka.
- Dwiyanto, A. (2022). Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia. Indonesia: Gadjah Mada University Press.
- Hildawati (2024). Buku Ajar Teori Administrasi Publik (n.p.): PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Mariam Lis. (2023). PENGANTAR ILMU ADMINISTRASI PUBLIK (n.p.). Penerbit Widina.
- Pasolong Harbani. (2014). *teori administrasi publik*. Alfabeta
- Malawat, S. H. (2022). *Buku Ajar Administrasi Publik*.
- Maksudi, B. I. (2017). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Rajawali Pers
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Indonesia: Rajawali Press.
- Manajemen Inovasi Teknologi. (2021). (n.p.): Penerbit Andi.
- Wijaya, A.F. (2014). Manajemen Publik: Teori dan Praktik. Indonesia: Universitas Brawijaya Press.
- Raharjo, M.M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Ukraina: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif. Indonesia: Gadjah Mada University Press.
- Sangkala. (2022). Responsivitas dan Akuntabilitas Organisasi Publik: Teori dan Implementasi. (n.p.): Unhas Press.
- Winardi. (2009). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Rajawali Pers.