

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI GIRI TIRTA CEPAT,  
EMPATI, RAMAH DAN INOVATIF (GITA CERIA)  
OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK**

**Khoiru Ummah**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya  
[khoiru.19107@mhs.unesa.ac.id](mailto:khoiru.19107@mhs.unesa.ac.id)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya  
[trendaoktariyandra@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyandra@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Kebutuhan akan air bersih masih menjadi tantangan sendiri setiap harinya bagi masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengalami kekurangan air bersih. Masih banyaknya masyarakat yang mengalami kekurangan air bersih merupakan salah satu permasalahan tersendiri bagi pemerintah. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) merupakan perusahaan daerah mempunyai tanggungjawab untuk mengembangkan serta mengelola sistem penyediaan air bersih di masyarakat. Aplikasi Gita ceria merupakan pelayanan berbasis digital yang didalamnya terdapat berbagai bentuk pelayanan seperti tagihan, pasang baru, pengaduan, pengecekan meter mandiri dan berita seputar Perumda kabupaten gresik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan aplikasi Gita Ceria oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kajian dan riset dari Harvard JKF *School of Government* (Indrajit, 2016) ada tiga elemen sukses penentu penerapan *electronic government* yang harus diperhatikan meliputi : *support*, *capacity* dan *value*. Hasil dan pembahasan berdasarkan teori tersebut aplikasi Gita Ceria mampu memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat gresik. Akan tetapi, pada elemen *support* terdapat kendala seperti masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan Perumda terkait aplikasi Gita Ceria. Pada elemen *capacity* telah dilaksanakan dengan baik, tercermin dari telah terpenuhinya sumberdaya manusia, finansial serta infrastruktur yang menunjang penerapan aplikasi Gita Ceria. Sedangkan untuk elemen *value* masih ditemukan kendala terkait dengan kecepatan respon terhadap permasalahan pengaduan. Saran untuk penelitian ini yaitu perlunya keberlanjutan sosialisasi dan responsibilitas terhadap pengaduan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, *Electronic Government*, Aplikasi Gita Ceria

**Abstract**

The need for clean water is still a challenge for the community every day. This can happen because there are still many people who experience a lack of clean water. There are still many people who experience a lack of clean water is a separate problem for the government. Regional Public Company (Perumda) is a regional company that has the responsibility to develop and manage clean water supply systems in the community. The Gita Ceria application is a digital-based service in which there are various forms of services such as bills, new installations, complaints, checking meter stands and news about Perumda Gresik Regency. The purpose of this study was to determine the application of the Gita Ceria application by Perumda Giri Tirta, Gresik Regency. The type of research used is qualitative research using a descriptive approach. The theory used in this study is a theory of study and research from the Harvard JKF *School of Government* (Indrajit, 2016). The results and discussions based on this theory, the Gita Ceria application, are able to provide easy services for the Gresik community. However, in the support element there are obstacles such as the lack of socialization carried out by Perumda regarding the Gita Ceria application. The capacity element has been implemented well, as reflected in the fulfillment of human, financial and infrastructure resources that support the application of the Gita Ceria application. As for the value element, there are still obstacles related to the speed of response to complaint problems. Suggestions for this research are the need for continued socialization and responsibility for complaints.

**Keywords:** Public Service, Electronic Government, Application Gita Ceria

## PENDAHULUAN

Kebutuhan air bersih merupakan hal krusial yang masih sulit dijangkau pemerataannya. Indonesia merupakan negara kepulauan, dengan luas wilayah yang mencapai 1,905 juta km<sup>2</sup>, dengan luas wilayah yang cukup besar tersebut seringkali menjadi kendala dalam pemerataan kebutuhan air. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengalami kekurangan air bersih. Masih banyaknya masyarakat yang mengalami kekurangan air bersih merupakan salah satu permasalahan bagi pemerintah. Menurut (Widianingsih et al., 2020) :

*“One of crucial issues in assuring long term sustainability of water resource management is related to water governance.”* (Salah satu isu penting dalam menjamin keberlangsungan jangka panjang dalam pengelolaan sumber daya air berkaitan dengan tata kelola air”).

Kehidupan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan air bersih, baik untuk kebutuhan primer maupun sekunder. Air merupakan bentuk sumber daya pokok bagi kebutuhan seluruh masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air mengatakan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum merupakan tanggungjawab pemerintah serta pemerintah daerah yang dilakukan sebagai perwujudan atas kesejahteraan masyarakat dengan menjamin standar kebutuhan pokok akan air bagi masyarakat yang memenuhi kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.

Terpenuhinya kebutuhan air bagi seluruh masyarakat merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah sebagai wujud kesejahteraan hidup masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan pemerataan air dipengaruhi oleh kinerja dari pemerintah tersebut, dimana pemerintah merupakan tombak bagi masyarakat agar dapat terpenuhinya kebutuhan air bersih. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang nomor 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air pasal 8 ayat 1 yang berbunyi hak rayat atas air yang dijamin pemenuhannya oleh negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 merupakan kebutuhan pokok minimal sehari-hari (Undang-Undang Republik Indonesia, 2019). Masyarakat mempunyai hak atas terpenuhinya kebutuhan air dari pemerintah sebagai penjamin kebutuhan sumber daya air. Masih kurang maksimalnya penyaluran air bersih sampai ke plosok-plosok daerah membuat tidak semua masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan air.

Di Indonesia kebutuhan akan air bersih masih menjadi dilema tersendiri bagi pemerintah. Terpenuhinya kebutuhan air yang memadai dapat mendorong perkembangan sector pembangunan di masyarakat (Purwanti et al., 2014). Semakin bertambahnya jumlah penduduk setiap tahunnya maka berdampak pada

pertambahan jumlah kebutuhan air bersih penduduk di Indonesia. Unsur sistem air bersih terdiri dari sumber air baku, fasilitas penyimpanan, fasilitas transmisi dan penyimpnan, dan fasilitas distribusi. Seiring berjalannya waktu kebutuhan akan air bersih mengalami peningkatan setiap tahunnya (Kusumawardani, 2018). Berikut ini merupakan tabel air bersih yang disalurkan perusahaan air bersih menurut provinsi.

Tabel 1 Nilai Air Bersih yang Disalurkan Perusahaan Air Bersih Menurut Provinsi

PROVINSI	2014	2015	2017	2018	2019
ACEH	56.502 m <sup>3</sup>	106.402 m <sup>3</sup>	104.834 m <sup>3</sup>	101.737 m <sup>3</sup>	152.839 m <sup>3</sup>
DKI JAKARTA	2.532.632 m <sup>3</sup>	2.634.675 m <sup>3</sup>	2.887.565 m <sup>3</sup>	2.851.770 m <sup>3</sup>	3.090.613 m <sup>3</sup>
JAWA BARAT	1.566.182 m <sup>3</sup>	1.574.895 m <sup>3</sup>	1.864.975 m <sup>3</sup>	2.047.823 m <sup>3</sup>	1.988.278 m <sup>3</sup>
JAWA TENGAH	980.822 m <sup>3</sup>	1.090.617 m <sup>3</sup>	1.081.863 m <sup>3</sup>	1.387.143 m <sup>3</sup>	1.638.674 m <sup>3</sup>
D.I YOGYAKARTA	112.726 m <sup>3</sup>	120.406 m <sup>3</sup>	150.538 m <sup>3</sup>	171.400 m <sup>3</sup>	189.735 m <sup>3</sup>
JAWA TIMUR	1.446.905 m <sup>3</sup>	1.603.968 m <sup>3</sup>	1.719.603 m <sup>3</sup>	1.871.779 m <sup>3</sup>	2.084.035 m <sup>3</sup>
BANTEN	772.076 m <sup>3</sup>	678.291 m <sup>3</sup>	894.072 m <sup>3</sup>	1.122.324 m <sup>3</sup>	1.171.980 m <sup>3</sup>
BALI	458.895 m <sup>3</sup>	495.937 m <sup>3</sup>	460.877 m <sup>3</sup>	611.057 m <sup>3</sup>	697.634 m <sup>3</sup>
PAPUA	59.637 m <sup>3</sup>	66.026 m <sup>3</sup>	88.187 m <sup>3</sup>	79.037 m <sup>3</sup>	89.249 m <sup>3</sup>
JUMLAH	7.291.377 m <sup>3</sup>	8.371.217 m <sup>3</sup>	9.252.514 m <sup>3</sup>	10.244.070 m <sup>3</sup>	11.103.046 m <sup>3</sup>

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2011)

Berdasarkan Tabel 1 tersebut dapat diketahui bahwa pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2019 nilai air bersih yang disalurkan tertinggi terdapat pada provinsi DKI Jakarta dengan jumlah nilai air yang disalurkan sebanyak 13.997.255 m<sup>3</sup>, disusul oleh Provinsi Jawa Barat dengan jumlah nilai air yang disalurkan sebanyak 9.042.155 m<sup>3</sup> dan Jawa Timur dengan presentase jumlah air yang tidak jauh berbeda yaitu sebanyak 8.726.290 m<sup>3</sup>. Sedangkan untuk presentase nilai air yang disalurkan terendah pada periode tahun 2014 sampai dengan 2019 terdapat pada Provinsi Bali dengan presentase nilai air bersih yang disalurkan sebanyak 2.724.400 m<sup>3</sup>.

Penanganan permasalahan kekurangan air bersih dapat diatasi dengan berbagai cara yang dapat disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada ada di daerah (Tambunan, 2011). Seperti di daerah perkotaan sistem penyediaan air bersih dapat dilakukan dengan cara sistem perpipaan. Sistem penyediaan air bersih yang menggunakan sistem perpipaan dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda). Perumda termasuk dalam perusahaan yang berbentuk badan hukum yang mana perusahaan tersebut dapat mengurus kepentingannya sendiri. Perumda merupakan perusahaan umum daerah yang berkaitan dengan sarana penyedia air bersih yang dimonitor oleh pemerintah daerah. Perumda merupakan perusahaan daerah yang mempunyai tanggungjawab untuk mengembangkan serta mengelola sistem penyediaan air bersih di masyarakat. Akan tetapi, permasalahan yang sering terjadi dari pengelolaan sistem penyediaan air bersih yang dikelola oleh Perumda masih sering mengalami keluhan dari masyarakat. Masalah yang dikeluhkan masyarakat terkait dengan pelayanan Perumda beragam. Mulai dari air yang seringkali mati, air yang kotor, sampai dengan air yang bau tidak sedap.

Berdasarkan pengakuan kepala ombudsman RI yang dikutip dari ombudsman.go.id mengatakan :“Banyak keluhan masyarakat Tarakan di media sosial tentang kualitas air yang keruh bahkan mati”. Selasa 28 Juli 2020 (ombudsman.go.id, 2020).

Keluhan Masyarakat terkait air Perumda juga terjadi di Kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik merupakan salah satu Kabupaten dari 38 Kota/Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur. Secara geografis Kabupaten Gresik terletak di sebelah barat laut Kota Surabaya dengan luas wilayah 1.191,25 km<sup>2</sup> yang didalamnya terdapat 18 Kecamatan, 330 desa dan 26 kelurahan (gresikkab.go.id, n.d.). Sebagian wilayah yang ada di kabupaten gresik merupakan daerah pesisir pantai. Sehingga, tak heran jika sebagian masyarakat kabupaten gresik merupakan pengguna air Perumda.

Keluhan Masyarakat Gresik berdasarkan kutipan dari berbagai surat kabar serta pada bagian Distribusi dan Gangguan terkait dengan pelayanan Perumda juga beragam. Berdasarkan data dari bagian Distribusi dan Gangguan selama periode 2019 keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan Perumda mencapai 14.782 gangguan keluhan. Keluhan masyarakat terkait Perumda Giri Tirta berkaitan dengan fasilitas air meliputi air keruh, air mati, kebocoran pipa sampai dengan alat pencatat meter yang rusak (Nawang Sari, 2021). Seperti yang dikeluhkan bapak yudi warga desa banjarsari kecamatan manyar yang dikutip dari detik.com mengatakan sudah hampir satu bulan air Perumda yang mengalir di rumah beliau tidak mengalir dengan lancar “Tadi malam keluar, tapi tadi pagi mati lagi”. Sejalan dengan pernyataan pak yudi, pak agung warga gresik juga mengatakan “Malam keluar, tapi yang jelas banyak tidak keluarnya. Dua minggu keluar 2 hari. Terus ndak keluar lagi” (detik.com, 2021, Pada 19 Februari 2021). Permasalahan keluhan masyarakat gresik terkait air Perumda yang tidak terintegrasi yaitu dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan terkait permasalahan tersebut ke media sosial pribadi. Keluhan masyarakat di media sosial seringkali rawan akan ketidakakuratan data serta kurangnya kecepatan respon dari pihak Perumda. Tidak hanya sebatas air yang seringkali mengalami kendala, masyarakat gresik juga mengeluhkan lonjakan tagihan pembayaran. Adanya keluhan tersebut membuat Dirut Perumda mendatangi rumah-rumah pelanggan. Hal tersebut dilakukan untuk melakukan pengecekan secara langsung perhitungan meteran air. Setelah dilakukan pengecekan dapat diketahui bahwa kelonjakan tagihan pembayaran disebabkan oleh kenaikan penggunaan air masyarakat itu sendiri yang selama pandemi, yang mana segala kegiatan selama pandemi dilakukan di rumah.

Semakin kompleksnya permasalahan terhadap pelayanan Perumda melakukan penerapan *electronic government* yang dilakukan melalui peluncuran aplikasi Gita Ceria. *Electronic government* merupakan pelayanan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam aspek efisiensi, efektifitas dan transparansi. Pengertian *electronic government* menurut (Brown, 2005):

*“Government activities that take place by digital processes over a computer network, usually the Internet, between the government and members of the public and entities in the private sector, especially regulated entities. These activities generally involve the electronic exchange of information to acquire or provide products or services, to place or receive orders, to provide or obtain information, or to complete financial transactions. (Kegiatan pemerintahan yang berlangsung melalui jaringan computer antara pemerintah dengan masyarakat atau sector swasta. Kegiatan ini biasanya melibatkan pertukaran informasi elektronik untuk memperoleh, menyediakan produk layanan, untuk mendapatkan atau menerima pesanan, untuk menyediakan atau memperoleh informasi serta untuk menyelesaikan transaksi keuangan)”*.

Konsep dasar *electronic government* merupakan pemberian layanan melalui media *elektonic* dengan system penataan manajemen informasi dan proses pelayanan publik dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Holle, 2011). Penerapan aplikasi tersebut dilakukan sebagai bentuk peningkatan pelayanan melalui digitalisasi kepada masyarakat gresik. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya penerapan *e-government* sebagaimana merujuk pada Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 (Presiden et al., 2003) tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Electronic government* diperlukan mengingat semakin dinamisnya kebutuhan masyarakat sekarang ini sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan hal tersebut (Oktavya, 2015). Pengadaan pelayanan *e-government* melalui aplikasi Gita Ceria di Perumda Giri Tirta Kabupaten gresik diharapkan dapat digunakan sebagai kantor virtual yang mana masyarakat sebagai pengguna dapat memperoleh pelayanan dengan baik kapan saja dan dimana saja.

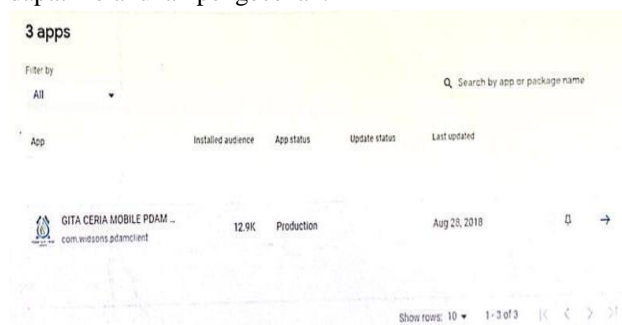
Upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Kabupaten Gresik melalui Aplikasi Gita Ceria merupakan pelayanan berbasis digital yang didalamnya terdapat berbagai bentuk pelayanan seperti tagihan, pasang baru, pengaduan, pengecekan meter mandiri dan

berita seputar Perumda kabupaten Gresik. Awal mula yang mendasari dibuatnya aplikasi berbasis digital ini yaitu sebagai wujud digitalisasi pelayanan yang memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan dimana saja dan kapan saja dengan akses yang mudah cepat dan informatif. Selain itu, adanya aplikasi Gita Ceria juga dapat mempermudah masyarakat sebagai pengguna dalam melakukan pengecekan meter mandiri, sehingga menjadi lebih transparan.

Perumda Giri Tirta mengupayakan pemberian pelayanan menjadi lebih mudah melalui aplikasi Gita Ceria. Kebermanfaatan aplikasi Gita Ceria lebih tampak lagi pada masa awal pandemi *covid-19* yang mengharuskan berbagai bentuk pelayanan tidak dapat dilakukan secara langsung. Kemunculan aplikasi Gita Ceria memberikan banyak manfaat pada masa pandemi seperti sekarang ini, dimana pegawai yang biasanya dapat melakukan pengecekan meteran air tidak dapat pergi ke rumah-rumah masyarakat dikarenakan adanya kebijakan *lockdown* pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bu Wiwin pegawai bagian Pengolahan data elektronik (PDE):

“Aplikasi Gita Ceria ini ada pelonjakan penggunaan itu pada saat awal pandemi kemarin tahun 2020 yang mana itu awal-awal ada kebijakan *lockdown* jadi pegawai kita yang biasanya bisa cek meteran ke rumah-rumah warga jadi terhalang karna ada beberapa daerah yang zona merah jadi gabisa datang langsung mengecek kesana, jadi ya mau tidak mau masyarakat harus melakukan pengecekan secara mandiri ya lewat aplikasi itu”. (wawancara tanggal 01 Oktober 2021 pukul 10:25 WIB di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik).

Adanya pelayanan cek meter mandiri diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam melakukan pencatatan meter secara mandiri dikarenakan permasalahan yang seringkali terjadi yaitu pada saat pegawai yang bertugas untuk mengecek meter datang ke rumah-rumah masyarakat terkadang pemilik rumah sedang tidak ada dirumah dan pintu pagar dikunci sehingga pegawai tidak dapat melakukan pengecekan.



Gambar 1 Data Unduhan Aplikasi Gita Ceria Tahun 2018-2021 (Sumber: Data Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik 2021)

Berdasarkan Gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa hasil unduhan aplikasi melalui playstore hanya sebanyak

12,9 ribu orang yang mendownload. Jumlah pengguna aplikasi Gita Ceria jika dilihat berdasarkan hasil unduhan dapat dikatakan masih sedikit pengguna. Hal tersebut dapat diketahui dari banyaknya jumlah pelanggan pengguna Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik, berdasarkan data pelanggan pada tahun 2019 total jumlah pelanggan mencapai 99.545. Sehingga, dapat diketahui bahwa aplikasi Gita Ceria masih belum mencapai setengah dari jumlah pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik.

Masih belum efektifnya penggunaan aplikasi Gita Ceria dipengaruhi oleh masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan adanya aplikasi tersebut, selain itu juga masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan penggunaan pelayanan berbasis elektronik. Faktor lain juga ditemukan bahwa masih kurangnya sosialisasi terkait aplikasi Gita Ceria. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Ibu Wiwin pegawai pada bagian PDE:

“Jumlah pengguna aplikasi ini bisa dibilang masih sedikit ya mbak jika dibandingkan dengan pelanggan kita. Faktor penyebabnya ya salah satunya itu dari masyarakatnya sendiri yang masih kurang melek teknologi gitu sama sosialisasi dari kita juga kurang. Jadi selama ini kita sosialisasinya lewat media sosial, sekarang juga sudah ada itu poster terkait penggunaan aplikasi di depan receptionist”. (wawancara tanggal 01 Oktober 2021 pukul 10:25 WIB di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik).

Masih kurangnya sosialisasi terkait dengan aplikasi Gita Ceria menjadi salah satu pemicu masih sedikitnya pengguna. Perumda Giri Tirta selama ini melakukan upaya sosialisasi terkait aplikasi Gita Ceria hanya melalui media sosial.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Penerapan *elecronic governance* melalui aplikasi giri tirta cepat, empati, ramah dan inovatif oleh Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik”. Dengan rumusan masalah “Bagaimana penerapan *elecronic government* melalui aplikasi Gita Ceria oleh Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik”. Dengan Tujuan Penelitian Untuk medeskripsikan serta mengetahui terkait Penerapan *elecronic governance* melalui aplikasi Gita Ceria oleh Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik.

## METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, (2015) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci,”. Sejalan dengan pernyataan diatas menurut Moleong, (2011)



mengatakan “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain”.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan alasan ingin mengetahui fakta yang terjadi dilapangan terkait penerapan aplikasi Gita Ceria. Lokasi penelitian ini memilih lokasi di Perumda Kabupaten Gresik. Pemilihan lokasi tersebut dipilih karena berdasarkan informasi yang didapatkan dari masyarakat sekitar bahwa Perumda Kabupaten Gresik mempunyai pelayanan berbasis elektronik dalam bentuk aplikasi Gita Ceria sebagai penunjang pelayanan.

Sedangkan fokus dalam penelitian ini menggunakan teori kajian dan riset dari Harvard JKF School of Government Indrajit, (2016) dalam Anggana, Yordan Putra, (2015) ada tiga elemen sukses penentu penerapan *electronic government* yang harus diperhatikan meliputi :

1. *Support*, Pada element ini terbagi menjadi dua yaitu :
  - a. *political will* merupakan dukungan pemerintah terkait dengan penerapan *electronic government* yang dapat dilakukan melalui pemberian prioritas dengan mengutamakan implementasi pelayanan secara *e-government* dan b. Sosialisasi merupakan upaya peningkatan pengetahuan melalui pengenalan terkait teknologi informasi.
2. *Capacity*, Pada elemen ini terbagi menjadi : a. Sumber daya manusia merupakan individu yang memiliki keahlian dalam pengelolaan serta pengoperasian dalam mengakses teknologi informasi, b. Sumber daya finansial merupakan bentuk besaran anggaran yang dibutuhkan dalam pengelolaan *electronic government* suatu instansi dan c. Infrastruktur merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan suatu instansi dalam penerapan *electronic government*.
3. *Value*, merupakan manfaat yang diperoleh dan ditawarkan dengan adanya penerapan *e-government*.

Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan alasan teknik tersebut dalam pengambilan *sample* data melalui pertimbangan karena yang menjadi *sample* dianggap paling paham tentang topik yang diteliti. Subjek penelitian ini yaitu 4 pegawai dan 4 masyarakat yang mempunyai kompetensi serta mengetahui pokok kajian yang diteliti pada aplikasi Gita Ceria diantaranya: Ibu Yuni Pegawai di bagian Penelitian dan Pengembangan (Litbag), Bapak Irwan Kasubag pada bagian Pelayanan, Bapak Sandi Kasubag pada bagian Pengolahan data elektronik (PDE), Ibu Wiwin Pegawai pada bagian Pengolahan data elektronik (PDE) serta Masyarakat Gresik yang meliputi Bapak Yusa, Ibu Eni, Ibu Dinta dan Ibu Firda.

Sumber data yang didapatkan oleh peneliti adalah sumber data primer yang di dapatkan pada wawancara dan dokumentasi dengan pegawai Perumda Giri Tirta kabupaten Gresik dan data sekunder yang di dapatkan dari buku, undang-undang, serta jurnal. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Milles dan Huberman dalam (Sodani, 2020) meliputi: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik melalui aplikasi Gita Ceria yang mulai di luncurkan pada 28 Agustus 2018. Aplikasi tersebut diluncurkan sebagai upaya peningkatan pelayanan guna menjawab permasalahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat baik terkait pengaduan, pemasangan mandiri serta pengecekan mandiri yang selama ini masih mengalami beragam macam kendala, seperti pengaduan yang seringkali masyarakat keluhkan melalui media sosial sehingga menjadi kurang terarah, dan juga terkait pengecekan meter yang sering mengalami kendala rumah dikunci yang mengakibatkan pegawai yang bertugas mengecek tidak dapat melakukan pengecekan. Penerapan *electronic government* melalui aplikasi Gita Ceria oleh Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik ini penulis lakukan menggunakan teori dari Harvard JKF School of Government Indrajit, (2016) ada tiga elemen sukses penentu penerapan *electronic government* yang harus diperhatikan meliputi sebagai berikut :

### 1. *Support*

pada element support terdiri dari dua kategori yaitu : *political will* dan sosialisasi

#### a. *Political will*

*Political will* yaitu sejauhmana keinginan pemimpin dalam mendukung penerapan *e-government* (Arif, M Syaiful, 2015). Dukungan *political will* merupakan salah satu bukti nyata dari keseriusan pemerintah dalam mendukung adanya penerapan *electronic government*. Menurut Brinkerhoff (2010) dalam Fauzy, (2015)

“*Political will* adalah kesediaan serta komitmen dari pimpinan politik dalam melakukan tindakan yang bertujuan untuk mencapai seperangkat tujuan yang disertai dengan usaha yang berkelanjutan. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam *political will* seperti inisiatif pemerintah, adanya prioritas, mobilisasi dukungan politik, penegakan hukum dan keberlanjutan usaha”.

Pelaksanaan *e-government* memerlukan kepemimpinan yang baik agar proses transformasi

berjalan dengan baik (Syafriani, 2018) *Political will* atau dukungan pemerintah dalam upaya terlaksananya penerapan *electronic government* di Kabupaten Gresik terlihat dari Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dan Peraturan Bupati Gresik nomor 7 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan e-government di Kabupaten Gresik.

Pelaksanaan Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di Kabupaten Gresik telah diikuti dan dilaksanakan dengan cukup baik. Hal tersebut tercermin dari penerapan tahapan dalam mengembangkan *e-government* yang terdiri dari persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan. Pada tahap persiapan dalam pengembangan aplikasi gita ceria tercermin dari kemauan Perumda Giri Tirta dalam mengembangkan pelayanan dengan memanfaatkan IPTEK, persiapan dalam memikirkan ide, biaya, dan infrastruktur.

Tahap pematangan dapat dilihat terlihat dari dibuatnya aplikasi Gita Ceria oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dan sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi Gita Ceria. Hal tersebut dilakukan guna sebagai sarana pelayanan online yang dapat diakses oleh masyarakat Gresik melalui smartphone. Proses pemantapan dalam aplikasi Gita Ceria dilakukan oleh Perumda dengan dibuatnya mekanisme teknis pengoperasian yang dilakukan oleh admin. Serta Tahap pemanfaatan tercermin dari implementasi aplikasi Gita Ceria mulai dari awal peluncuran 2018 sampai dengan sekarang. Sehingga, berdasarkan hal tersebut Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik telah melaksanakan Implementasi *e-government* sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003.

Pelaksanaan Peraturan Bupati Gresik nomor 7 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan *e-government* di Kabupaten Gresik juga telah dilaksanakan dengan cukup baik. Adanya peraturan tersebut dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan dalam proses implementasi aplikasi Gita Ceria oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik.

Bentuk dukungan lain Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap penerapan *e-government* juga dapat dilihat dari anjuran penggunaan aplikasi Gita Ceria sebagai prioritas pelayanan. Pimpinan Perumda Giri Tirta selalu menghimbau agar masyarakat menggunakan pelayanan melalui aplikasi. Hal tersebut tercermin dari pemberian informasi terkait penggunaan dan anjuran penggunaan aplikasi Gita Ceria yang selalu diupdate secara berkala melalui Instagram resmi Perumda. Selain itu, Perumda Giri Tirta juga menjadi salah satu pelopor penggunaan aplikasi pada tingkat PDAM atau yang sekarang berubah menjadi Perumda yang ada di Jawa

Timur. Berdasarkan pernyataan Bapak Irwan mengatakan:

“Aplikasi kita ini memang bukan yang pertama ada, tapi bisa dibilang salah satu pelopor mbak di tingkat pdam yang ada di Jawa Timur, bahkan kemarin itu pdam lain mau buat seperti punya kita ini” (wawancara 21 Februari 2022 pukul 09:10 WIB di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik)

Sehingga, berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik telah melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan pemerintah. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk sikap dan komitmen yang baik dalam menerapkan *e-government* melalui aplikasi Gita Ceria.

#### b. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan pokok penting dalam penerapan *e-government* sebagai bentuk pengenalan terkait teknologi informasi. Menurut Oktariyanda, (2018)

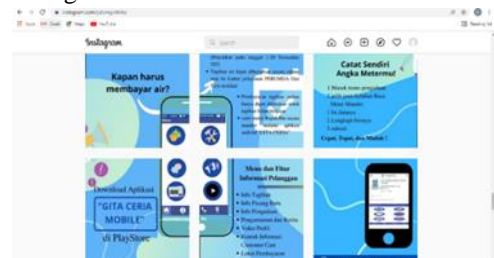
“*Awareness of the importance of information and communication technology in improving the performance of Government and provide a quality service to the community.* (Kesadaran akan pentingnya teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kinerja pemerintahan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat)”.

Pentingnya kesadaran teknologi pada masyarakat juga perlu adanya campur tangan pihak pemerintah salah satunya dengan cara pengadaaan sosialisasi. Proses sosialisasi *e-government* harus dilakukan secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada masyarakat (Nugraha, 2018).

Penerapan sosialisasi aplikasi Gita Ceria oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dilakukan dengan sosialisasi melalui media sosial, pemberian brosur serta penempelan pamflet. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Irwan pada bagian Pelayanan mengatakan:

“Kalo untuk sosialisasi kita sih lewat online ya mbak, ya kayak media sosial gitu biar jangkauannya luas. Lewat Instagram dan website kita. Kita juga ada brosur dan itu ada pamflet juga di depan” (wawancara 01 Oktober 2021 pukul 09:20 WIB).

Sosialisasi melalui media sosial dipilih agar dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Terdapat beberapa media sosial yang digunakan sebagai media seperti Instagram dan website resmi Perumda.



Gambar 2 Sosialisasi Aplikasi Gita Ceria di Instagram  
(Sumber: Instagram resmi Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik 2021)

Gambar diatas merupakan cara sosialisasi yang dilakukan oleh Perumda melalui media instragram. Sosialisasi yang dilakukan melalui instragram meliputi tata cara melakukan *download* aplikasi serta cara mengoperasikan berbagai layanan yang ada di aplikasi gita ceria. Selain itu, pada media instragram juga diberikan informasi terkait dengan manfaat penggunaan aplikasi tersebut. Penggunaan kosakata serta gambar yang menarik dan jelas, diharapkan mampu mengajak masyarakat gresik sebagai pengguna air di Perumda untuk menggunakan aplikasi tersebut. Sosialisasi yang dilakukan oleh Perumda melalui instragram ini dapat dikatakan sosialisasi yang paling sering dilakukan. Hal tersebut dibuktikan dengan dilakukannya posting foto secara berkelanjutan terkait dengan anjuran penggunaan aplikasi Gita Ceria.



Gambar 3 Sosialisasi Aplikasi Gita Ceria di Website  
(Sumber: Website resmi Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik 2021)

Gambar diatas merupakan bentuk sosialisasi yang dilakukan perumda melalui website resmi. Berbeda dengan sosialisasi yang dilakukan melalui instragram, sosialisasi yang dilakukan di website lebih minim informasi. Seperti dalam gambar tersebut yang hanya menampilkan tata cara pengunduhan aplikasi Gita Ceria melalui smartphone. Sosialisasi yang dilakukan melalui website juga tidak dilakukan secara berkelanjutan, berbeda dengan di instragram. Masih minimnya informasi yang disampaikan melalui website membuat masyarakat kurang memahami kegunaan serta manfaat yang ada di dalam aplikasi Gita Ceria.



Gambar 4 Sosialisasi melalui Pamflet  
(Sumber: Kantor Pusat Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik 2021)

Gambar diatas merupakan sosialisasi yang dilakukan melalui penempelan pamflet. Penempelan pamflet dilakukan sebagai bentuk sosialisasi bagi masyarakat yang datang secara langsung ke kantor pusat Perumda sebagai bentuk pengetahuan terkait adanya aplikasi Gita Ceria. Penempelan pamflet diletakkan di bagian depan *receptionist* dan depan bagian pelayanan. Pemilihan kedua tempat tersebut merupakan bagian terdepan yang seringkali masyarakat kunjungi setiap harinya, dimana setiap orang yang datang ke Perumda diarahkan terlebih dahulu menuju *receptionist* sebelum diarahkan ke bagian pelayanan. Diharapkan dengan adanya penempelan pamphlet di kedua tempat tersebut menjadi lebih mudah dibaca oleh para masyarakat yang datang ke Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik.



Gambar 5 Sosialisasi melalui Brosur  
(Sumber: Perumda Giri tirta Kabupaten Gresik 2021)

Sosialisasi melalui pemberian brosur juga dilakukan oleh Perumda sebagai bentuk pengetahuan terkait dengan aplikasi Gita Ceria. Brosur diletakkan di depan *receptionist* dengan tujuan mudah diambil oleh masyarakat yang datang ke kantor. Pemberian brosur diberikan kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor Perumda. Sosialisasi yang dilakukan oleh Perumda terkait adanya aplikasi Gita Ceria dapat dikatakan sudah cukup baik. Akan tetapi, dikarenakan sosialisasi yang dilakukan kebanyakan hanya melalui media sosial tidak secara langsung. Sehingga, pengetahuan masyarakat terkait adanya aplikasi tersebut masih kurang. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Bapak Sandi pada bagian PDE :

“Untuk sosialisasi kita lewat media sosial seperti instragram dan website juga ada. Kalau untuk sosialisasi secara langsung sih belum pernah ya mbak.” (wawancara 2 Desember 2021 pukul 09.00 WIB di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik)

Masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan secara langsung membuat masih ada masyarakat gresik yang tidak mengetahui terkait aplikasi tersebut. Berdasarkan pernyataan Ibu Firda selaku pengguna air PDAM mengatakan:

“Aplikasi Gita Ceria waduh saya kurang tau mbak, saya malah baru tau sekarang ini pas mbaknya tanya. Soalnya saya juga ga pernah

dengar itu kalau ada aplikasi yang begitu” (wawancara 10 November 2021 pukul 11.00 WIB)

Pernyataan lain juga diungkapkan Ibu Eni selaku pengguna air PDAM:

“Aku juga tidak tahu mbak kalau ada aplikasi begitu, soalnya juga ga pernah denger, ga pernah dikasi tau juga, juga jarang sekali mbak buka-buka instagram” (wawancara 10 November 2021 pukul 11.00 WIB)

Keterbatasan sosialisasi yang selama ini hanya dilakukan melalui media sosial membuat masyarakat masih kurang mengetahui keberadaan aplikasi Gita Ceria. Keenganan masyarakat untuk mencari tahu sendiri terkait dengan adanya pembaruan yang berkaitan dengan digitalisasi menjadi kendala sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial. Pemilihan sosialisasi dengan menggunakan media sosial membuat masyarakat masih kurang *aware* dengan hal tersebut. Minimnya sosialisasi tersebut berdampak pada kurang maksimalnya kebermanfaatan yang ditawarkan dalam aplikasi Gita Ceria.

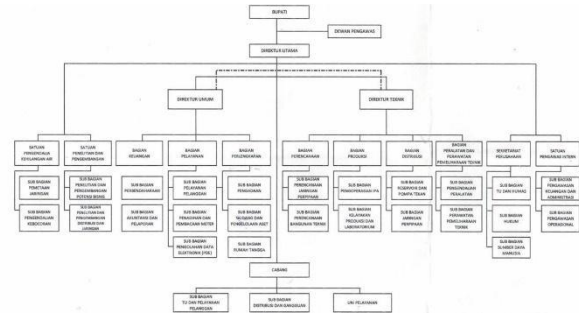
Berdasarkan pemaparan diatas diketahui bahwa masih ada masyarakat yang masih belum mengetahui sama sekali terkait dengan adanya aplikasi yang telah berjalan tiga tahun tersebut. Masih kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh perumda yang selama ini kebanyakan hanya dilakukan melalui media sosial menjadi salah satu pemicu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait aplikasi Gita Ceria.

## 2. Capacity

pada elemen *capacity* terbagi menjadi sumber daya manusia, sumber daya finansial dan infrastruktur.

### a. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia adalah individu yang berkompeten dan mempunyai keahlian dalam mengelola dan mengakses teknologi informasi (Arif, M Syaiful, 2015). Ketersediaan sumberdaya manusia yang memadai turut berperan penting dalam keberhasilan penerapan *e-government*. Hal tersebut dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat berjalan sesuai dengan manfaat yang diinginkan. Keberadaan *e-government* berkaitan erat dengan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi bukan hanya dari kesiapan jaringan akan tetapi, adanya sumberdaya manusia yang memadai juga berhubungan dengan keberhasilan penerapan *e-government* (Djadjuli, 2019).

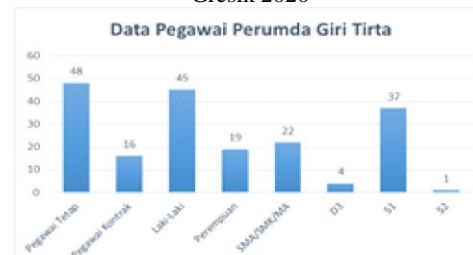


Gambar 6 Struktur Organisasi Perumda

(Sumber: Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik 2021)

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa direktur utama membawahi direktur direktur umum dan direktur teknik. Terdapat 11 struktur bagian yang terdiri dari: sekretariat perusahaan, satuan pengawas intern, bagian keuangan, bagian pelayanan, bagian perlengkapan, bagian perencanaan, bagian produksi, bagian distribusi, bagian perawatan dan pemeliharaan teknik, satuan pengendalian kehilangan air, dan satuan penelitian dan pengembangan. Setiap struktur bagian tersebut dibagi lagi menjadi beberapa sub bagian yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi dari masing-masing bagian.

Tabel 2 Data Pegawai Pusat Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik 2020



(Sumber : Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik 2022)

Berdasarkan tabel data pegawai diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan status pegawai jumlah pegawai tetap lebih banyak jika dibandingkan dengan pegawai kontrak. Berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah pegawai laki-laki lebih unggul dengan total jumlah 45 pegawai jika dibandingkan dengan pegawai perempuan. Sedangkan, berdasarkan tingkat pendidikan jumlah pegawai dengan latar belakang pendidikan S1 lebih unggul dengan total 37 pegawai dibandingkan lulusan pendidikan SMA, D3 dan S2.

Terkait dengan aplikasi Gita Ceria sumberdaya manusia berkaitan dengan ketersediaan SDM serta kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi tersebut dengan baik. Pegawai yang bertugas dalam pengoperasian aplikasi Gita Ceria berjumlah dua pegawai. Pegawai pertama terdapat pada bagian Hubungan masyarakat dan pegawai kedua pada bagian pelayanan. Pegawai yang bertugas dalam mengoperasikan aplikasi tersebut disebut sebagai admin. Pegawai yang bertugas sebagai admin pada bagian



Humas mempunyai kewajiban untuk menerima pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi Gita Ceria serta meneruskan pengaduan-pengaduan tersebut kepada bagian yang bersangkutan. Sedangkan pegawai yang bertugas sebagai admin pada bagian pelayanan berkewajiban untuk menerima pelayanan yang berkaitan dengan pemasangan baru.

Jika dilihat dari latar belakang pendidikan, jumlah pegawai serta keahlian pegawai yang bertugas dalam pengoperasian aplikasi Gita Ceria dapat dikatakan telah sesuai. Pegawai yang dipilih sebagai admin tersebut merupakan pegawai lama yang dahulunya memiliki tugas pokok dan fungsi yang sama dengan yang sekarang dilakukan.

Selain itu, penerapan aplikasi Gita Ceria ini tidak mempengaruhi adanya penambahan pegawai baru. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan yang dilakukan tidak memiliki perbedaan tupoksi yang jauh berbeda dengan tugas yang sebelumnya, hanya saja untuk aplikasi Gita Ceria pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual sekarang dapat dilakukan secara online melalui aplikasi. Oleh karena itu, dikarenakan tupoksi yang tidak jauh berbeda dengan yang sebelumnya pegawai yang bertugas sebagai admin belum mengikuti pelatihan khusus terkait dengan aplikasi tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Sandi:

“Gak ada penambahan pegawai sih mbak, semua itu ya pegawai lama awalnya tupoksi dan beban kerjanya itu sama aja bedanya ya ini pake aplikasi gitu, kolo yang untuk pelatihan khusus seperti diklat gitu belum ada mbak karna ya itu tadi tidak ada perbedaan yang jauh gitu dari tupoksi sebelumnya” (wawancara 2 Desember 2021 pukul 09.00 WIB di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik)

Kemampuan pegawai berkaitan dengan aplikasi Gita Ceria telah disesuaikan dengan kompetensi dan keahlian dari masing-masing. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Irwan pada bagian pelayanan :

“Kemampuannya itu sudah disesuaikan ya mbak sama keahlian dari masing-masing bagian yang mana humas memang berkaitan dengan pengaduan sedangkan kami bagian pelayanan berkaitan dengan pasang baru”. (wawancara 01 Oktober 2021 pukul 09:20 WIB).

Pengoperasian aplikasi Gita Ceria yang telah disesuaikan dengan kemampuan dan keahlian dari masing-masing bidang membuat pelaksanaan dalam penerapan aplikasi Gita Ceria dengan baik dan lancar. Hal tersebut dibuktikan dengan selama proses penerapan aplikasi Gita Ceria dari pihak pegawai tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Berdasarkan pengakuan Bapak Irwan pada bagian pelayanan mengatakan:

“Kalo dari pihak pegawai kami sih gak pernah ya mbak ada kesulitan pengoperasian aplikasi tersebut, ya lancar-lancar saja” (wawancara tanggal 01 Oktober 2021 pukul 10:25 WIB)

Kemudahan pengoperasian aplikasi Gita Ceria juga disaraskan oleh masyarakat Gresik sebagai pengguna. Kemudahan registrasi yang tidak rumit serta petunjuk pelayanan yang mudah dipahami membuat masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Serta instruksi yang diberikan mudah untuk dipahami. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak yusa selaku pengguna air PDAM mengatakan :

“Aplikasinya mudah sih mbak ga perlu daftar-daftar dulu soalnya jadi gak ribet. Dan tulisannya itu juga sudah cukup jelas kalo saya” (Wawancara 10 November 2021 Pukul 09.00 WIB)

Sehinga, dapat diketahui berdasarkan pemaparan diatas berdasarkan elemen *capacity* dari aspek sumberdaya manusia telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dari tersedianya sumberdaya manusia yang sesuai dan memadai yang dibuktikan dengan tidak adanya kesulitan dalam pengoperasian aplikasi Gita Ceria dari pihak pegawai maupun masyarakat.

#### **b. Sumberdaya Finansial**

Sumberdaya finansial merupakan aspek yang digunakan untuk mengetahui besaran anggaran yang dibutuhkan dalam penerapan *e-government*. Ketersediaan sumberdaya finansial dalam penerapan *e-government* dibutuhkan guna mendukung tersedianya sumberdaya yang lain seperti infrastruktur dan sumberdaya manusia untuk pelatihan pegawai, penambahan alat serta biaya lainnya (Arif, M Syaiful, 2015).

Pada penerapan aplikasi Gita Ceria sumberdaya finansial diperoleh dari pengalokasian dana yang berasal dari APBD. Perencanaan penerapan aplikasi Gita Ceria telah direncanakan sejak tahun 2017 dan mulai diluncurkan pertama kalinya pada 28 agustus 2018. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Irwan pada bagian pelayanan mengatakan:

“Untuk dana aplikasi ini kita dari APBD yang sudah kita rencanakan itu dari tahun 2017 ya mbak. Penyerapan dananya itu untuk pembelian aplikasinya dari pihak ketiga karna aplikasinya ini sistemnya kita beli bekerjasama dengan pihak ketiga juga sama infrastruktur seperti komputer” (wawancara Tanggal 01 Oktober 2021 Pukul 10:25 WIB).

Penyerapan dana yang berasal dari APBD digunakan untuk proses pembelian aplikasi yang dilakukan dengan pihak pengembang teknologi informasi yang berasal dari Jakarta. Dimana pihak pengembang aplikasi tersebut berfungsi sebagai pihak yang bertugas untuk membuat

system pada aplikasi Gita Ceria. Sedangkan pihak Perumda bertugas dalam pengoperasian aplikasi Gita Ceria.

Selain itu, penyerapan dana juga digunakan dalam menunjang infrastruktur dalam penerapan aplikasi Gita Ceria seperti pengadaan dan pemeliharaan komputer. Sedangkan dalam pelatihan sumberdaya manusia tidak menunjukkan perubahan yang signifikan, dikarenakan dalam pengoperasian aplikasi Gita Ceria pekerjaan yang dilakukan tidak jauh berbeda dengan pekerjaan yang sebelumnya.

Sehingga, berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa dalam elemen capacity pada aspek sumberdaya finansial telah diterapkan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan menyerapan dana yang dilakukan dengan cukup baik.

### c. Infrastruktur

Infrastruktur meliputi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dan diperlukan dalam penyelenggaraan *e-government*. Pada aplikasi Gita Ceria infrastruktur yang disediakan oleh Perumda meliputi tersedianya dua komputer dengan spesifikasi processor core i5-9400T dengan Ram 8Gb bagi admin yang bertugas pada bagian tersebut. Admin yang bertugas dalam mengelola aplikasi Gita Ceria terdapat pada bagian Humas dan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Sandi pada bagian PDE:

“Kita juga menyediakan komputer tersendiri bagi bagian admin. Tujuannya ya biar tidak acak adut dalam artian tidak mengganggu pekerjaan yang lain lah” (wawancara 2 Desember 2021 pukul 09.00 WIB)

Ketersediaan komputer tersendiri bagi pegawai pada bagian admin diharapkan mampu menunjang kinerja pegawai. Sehingga, tidak mengganggu pekerjaan yang lainnya. Dari segi sarana yang dijadikan sebagai penunjang pelayanan melalui aplikasi Gita Ceria telah cukup memadai. Sedangkan terkait dengan prasarana aplikasi Gita Ceria sampai saat ini belum pernah terjadi pengaduan eror terkait dengan penggunaan aplikasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Irwan pada bagian Pelayanan:

“Kalo untuk eror aplikasi nya sih selama ini kami belum pernah ada aduan sih mbak terkait eror aplikasi ya saya rasa tidak ada” (wawancara 01 Oktober 2021 pukul 09:20 WIB).

Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Bapak Yusa selaku pengguna air PDAM:

“Untuk eror gitu sih saya ga pernah mbak, alhamdulillah dari awal saya tahu aplikasi ini tahun 2021 awal kemarin samapi sekarang ya masih baik-baik saja” (wawancara 10 November 2021 pukul 09.00 WIB).

Sehingga, berdasarkan pembahasan diatas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasaran pada aplikasi Gita

Ceria sudah memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan telah terpenuhinya kebutuhan yang diperlukan dalam menunjang pengoperasian aplikasi Gita Ceria

### 3. Value

Value adalah nilai serta manfaat yang diperoleh dan ditawarkan dengan adanya penerapan *e-government*. Elemen value merupakan elemen yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* yang dikembangkan (Anggana, Yordan Putra, 2015). *E-government* yang diterapkan akan menjadi sia-sia dan tidak berguna apabila pihak yang berkepentingan tidak merasakan keuntungan yang ditawarkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu *menerapkan e-government* berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini.

Semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah, cepat dan akuntabel membuat Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik meluncurkan pelayanan berbasis elektronik. Pelayanan aplikasi Gita Ceria pertama kalinya diluncurkan pada tanggal 28 agustus 2018. Pemilihan nama Gita Ceria dalam aplikasi tersebut memiliki arti tersendiri, dimana GITA sendiri merupakan kepanjangan dari Giri Tirta yang merupakan nama dari Perusahaan Umum Daerah tersebut, dan CERIA sendiri merupakan kepanjangan dari semboyan dari Perusahaan Umum Giri Tirta Kabupaten Gresik yang mempunyai arti cepat, empati, ramah dan inovatif. Inovasi Gita Ceria merupakan inovasi berbasis aplikasi pertama yang diluncurkan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Sehingga, sebelum adanya pelayanan melalui aplikasi, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan melalui website resmi Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dan melalui pelayanan offline yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kontor.



Aplikasi Gita Ceria diluncurkan guna mempermudah pelayanan dimana dengan adanya aplikasi tersebut dapat menjadi kantor virtual yang dapat dimanfaatkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dimana saja dan kapan saja. Jika dilihat dari SOP penggunaan aplikasi Gita Ceria masyarakat hanya perlu mengunduh melalui google *playstore*, setelah itu masyarakat dapat melakukan pelayanan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Perumda. Pemberian instruksi yang jelas dan tidak bertele-tele juga menjadikan aplikasi Gita Ceria lebih unggul dibandingkan dengan pelayanan melalui website.

Tabel 3 Perbedaan pelayanan aplikasi dan website

Aplikasi Gita Ceria	Website
1. Pemberian instruksi yang lebih mudah dipahami	1. Pemberian instruksi yang masih kurang

2. Pilihan pelayanan dengan yang ditampilkan sesuai	2. Pilihan pelayanan terkadang kurang sesuai dengan yang ditampilkan
3. Terdapat pelayanan pengaduan dan baca meter mandiri	3. Tidak terdapat pelayanan pengaduan dan baca meter mandiri
4. Terdapat informasi tagihan 3 bulan terakhir	4. Hanya terdapat informasi tagihan 1 bulan terakhir
5. Minim terjadi eror	5. Laman website seringkali mengalami eror

(Sumber : Data diolah peneliti 2022)

Berdasarkan tabel perbandingan tersebut dapat diketahui bahwa, terdapat banyak keuntungan dalam pelayanan melalui aplikasi Gita Ceria dibandingkan dengan pelayanan melalui website. Jika dibandingkan melalui website, pelayanan melalui aplikasi Gita Ceria ini menawarkan pelayanan yang lebih beragam serta disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan Bapak Iwan selaku pegawai bagian pelayanan mengatakan :

“Kalo diaplikasi ada banyak pilihan pelayanannya dan lebih disesuaikan lagi dengan kebutuhan misalnya ada pengaduan itu”. (Wawancara 01 Oktober 2021 Pukul 09:20 WIB di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik).

Pelayanan yang ada dalam aplikasi Gita Ceria bertujuan agar dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan lebih mudah, praktis dan akuntabel. Berikut ini merupakan pelayanan yang ditawarkan dalam aplikasi Gita Ceria yang meliputi :



Gambar 7 Pelayanan Info Tagihan  
(Sumber: Data Peneliti, 2021)

a. Pelayanan info tagihan, merupakan pelayanan dimana masyarakat dapat melakukan pengecekan tagihan dan meter secara mandiri. Pada pelayanan ini masyarakat hanya perlu memasukkan nomor rekening tagihan air untuk mengetahui detail tagihan yang harus dibayar. Pengecekan tagihan bermanfaat untuk mengetahui berapa jumlah tagihan yang harus dibayarkan masyarakat setiap bulannya, sehingga masyarakat dapat mempersiapkan terlebih dahulu uang yang harus dibayar. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Irwan pada bagian pelayanan:

“Info tagihan ini tujuannya ya mengetahui berapa jumlah tagihan yang harus dibayarkan. Jadi

masyarakat bisa mempersiapkan uang biar ga kagetlah tagihannya berapa. Disini juga kita bisa mbak melihat riwayat pemakaian selama kurang lebih tiga bulan” (wawancara 01 Oktober 2021 pukul 09:20 WIB)

Selain itu, pada pelayanan info tagihan juga menyediakan info riwayat pemakaian. Riwayat pemakaian bermanfaat untuk mengetahui berapa jumlah air yang digunakan mulai dari awal tanggal hingga akhir. Tujuan dari adanya informasi riwayat pemakaian, masyarakat dapat mengontrol pemakaian air yang digunakan setiap bulannya.

Berdasarkan pengakuan Bapak Yusa sebagai pengguna air Perumda mengatakan :

“Info tagihan saya sering pakai sih mbak soalnya memudahkan saya tau berapa jumlah tagihannya. Cuma tinggal masukno itu nomornya langsung bisa muncul” (Wawancara 10 November 2021 Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan info tagihan memberikan manfaat yang cukup baik bagi masyarakat selaku pengguna. Dengan adanya info tagihan yang dapat diakses melalui smatphone memudahkan masyarakat untuk mengetahui jumlah tagihan yang harus dibayar.



Gambar 8 Pelayanan Pemasangan Baru  
(Sumber: Data Peneliti, 2021)

b. Pemasangan baru, merupakan pelayanan dimana masyarakat dapat melakukan pendaftaran pemasangan baru dengan mengisi form yang ada. Pada pelayanan pemasangan baru ini bermanfaat bagi masyarakat yang tidak ingin datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran pemasangan baru. Masyarakat hanya perlu memasukkan isi data, nomor telepon dan foto kartu identitas yang masih berlaku secara benar dan akurat agar dapat ditindaklanjuti oleh petugas Perumda. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Irwan selaku pegawai pada bagian pelayanan mengatakan:

“Pasang baru ini tujuannya itu kalo ada masyarakat yang mau melakukan pemasangan tapi gak ada waktu untuk datang ke kantor, kami memberikan kemudahan melalui layanan ini. Cukup daftar di aplikasi sesuai dengan instruksi lalu kita tindaklanjuti” (wawancara 01 Oktober 2021 pukul 09:20 WIB)

Proses selanjutnya setelah melakukan pengisian data, pihak Perumda akan melakukan konfirmasi dan

verifikasi data yang dilakukan dengan menggubungi nomor telepon yang bersangkutan. Akan tetapi, apabila setelah proses pengisian masih belum ada tanggapan dari pihak Perumda, masyarakat disarankan untuk mendatangi langsung kantor pusat Perumda Giri Tirta. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan terdapat kesalahan dalam pengisian data seperti nomor telepon yang dicantumkan tidak dapat dihubungi. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Irwan selaku pegawai pada bagian pelayanan mengatakan:

“Kendalanya itu mbak kadang orang-orang itu ngisinya ada yang salah kayak nomor teleponnya ternyata tidak aktif jadi ya biasanya masyarakat harus ngulang lagi daftar ke sini” (Wawancara 01 Oktober 2021 Pukul 09:20 WIB)

Sedangkan, berdasarkan pengakuan masyarakat yang melakukan pemasangan baru melalui aplikasi Gita Ceria mengungkapkan bahwa pelayanan pasang baru cukup membantu dalam melakukan pendaftaran pemasangan baru dengan mudah tanpa harus datang secara langsung ke kantor. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Dinta:

“Saya dulu pernah pasang baru daftar lewat online oke-oke saja. Cuma responnya agak lama hamper seminggu baru di telpon saya” (wawancara 2 Desember 2021 pukul 11.00 WIB)

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan pemasangan baru melalui aplikasi Gita Ceria terdapat sedikit kendala dalam pengisian nomor telepon yang kurang akurat. Hal tersebut mengakibatkan proses pelayanan pemasangan baru tidak dapat diverifikasi oleh petugas.

c. Pelayanan pengaduan, merupakan pelayanan dimana masyarakat dapat mengadukan berbagai macam kendala terkait dengan pelayanan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik secara lebih terintegrasi. Pada pelayanan pengaduan terdapat beberapa jenis pengaduan yang dapat dilakukan oleh masyarakat gresik seperti: Baca meter mandiri, Meter rusak/lumutan, Pengaduan pipa bocor, Air mati, Air keruh dan Lain-lain.



Gambar 9 Pelayanan Pengaduan Baca Meter Mandiri  
(Sumber: Data Peneliti, 2021)

Pengaduan baca meter mandiri merupakan salah satu pelayanan yang diunggulkan dalam aplikasi Gita Ceria. Adanya pelayanan pengaduan baca meter mandiri

memudahkan pegawai dan masyarakat yang sedang tidak ada dirumah tetap dapat melakukan pengecekan meter dengan cara memanfaatkan pelayanan baca meter mandiri.

Pelayanan baca meter mandiri ini sangat membantu ketika adanya pandemi *covid-19*. Adanya kebijakan *lockdown* yang mengharuskan segala bentuk pelayanan hanya dapat dilakukan secara online membuat pegawai yang biasanya mendatangi rumah pelanggan untuk melakukan pengecekan meter tidak dapat dilakukan karena rumah pelanggan masuk kedalam zona merah. Hal tersebut membuat pihak Perumda menyarankan kepada masyarakat gresik untuk melakukan baca meter mandiri melalui aplikasi Gita Ceria. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Wiwin selaku pegawai pada bagian PDE :

“Baca meter mandiri ini itu pelayanan yang kami unggulkan. Soalnya sering banget pegawai kami itu kesulitan untuk melakukan pengecekan meter karena rumahnya tutup. Dan juga pelayanan ini sangat membantu kami pada saat pandemi itu kan ada *lockdown* jadi gabisa ke rumah-rumah pelanggan kan soalnya zona merah jadi ya kami menyarankan ini ke pelanggan baca meter mandiri” (Wawancara 01 Oktober 2021 Pukul 10:25 WIB)

Pengaduan baca meter mandiri dapat dilakukan dengan melakukan pengisian data dan nomor telepon yang sesuai serta dibuktikan dengan foto meter yang jelas.



Gambar 10 Pelayanan Pengaduan Meter Rusak/Lumutan  
(Sumber: Data Peneliti, 2021)

Pelayanan pengaduan meter rusak/lumutan merupakan pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat gresik untuk mengadukan kondisi meter yang berlumut, buram dan tidak akurasi. Pada pelayanan ini masyarakat perlu mengisi data pribadi yang disertakan dengan foto sebagai bahan bukti akurasi pengaduan.

Pelayanan pengaduan pipa bocor merupakan pelayanan yang tidak jauh berbeda dengan pelayanan sebelumnya. Pelayanan pengaduan pipa bocor berfungsi untuk melakukan pelaporan terhadap pipa masyarakat gresik yang mengalami kebocoran. Agar pelayanan dapat segera di konfirmasi oleh petugas masyarakat harus mengisi form data diri secara benar dan disertai dengan foto sebagai bukti pengaduan yang akurat.



Pelayanan selanjutnya yaitu pengaduan air mati dan air keruh merupakan pelayanan yang bertujuan sebagai bentuk complain kepada Perumda jika ada air masyarakat sebagai pelanggan yang mengalami kemacetan air dan air yang keruh. Pada pelayanan ini masyarakat juga harus diharuskan untuk mengisi form data pribadi yang benar dan sesuai serta dilengkapi dengan bukti foto sebagai akurasi data.

Proses pelayanan pengaduan baru mendapatkan respon setelah melewati konfirmasi dan verifikasi data. Proses verifikasi dan konfirmasi pengaduan dilakukan minimal 1x24 jam setelah pengisian data. Akan tetapi, seringkali terjadi keterlambatan dalam verifikasi data dikarenakan banyaknya pengaduan yang tidak sesuai dengan isi jenis pengaduan. Hal tersebut membuat pegawai harus mengganti jenis keluhan yang sesuai dengan isi form pengaduan. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Wiwin selaku pegawai pada bagian PDE:

“Untuk pelayanan pengaduan kita responnya 1x24 jam setelah pengisian data. Tapi biasanya kalo lama itu karena jenis keluhannya yang gak sesuai sama isi aduannya jadi ya pegawai kita harus mengganti dulu agar dapat diteruskan aduannya” (wawancara 01 Oktober 2021 pukul 10:25 WIB)

Keterlambatan respon terhadap pengaduan melalui aplikasi Gita Ceria dirasakan oleh Bapak Yusa sebagai pengguna air Perumda mengatakan :

“Aku pernah mbak isi form pengaduan lewat aplikasi itu tapi ya gitu tidak ada respon samapi sekarang. Menurut saya pengaduannya kurang ada respon kurang baik mending langsung saja datang ke kantor ” (wawancara 10 November 2021 pukul 09.00 WIB)

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh masyarakat Gresik selaku pengguna air Perumda Ibu Dinta :

“Klo pengaduan saya juga pernah tapi tidak direspon sama pihak sana. Gak tau kenapa itu mbak” (wawancara 2 Desember 2021 pukul 11.00 WIB)

Aplikasi Gita Ceria juga menyediakan jenis keluhan lain-lain dengan tujuan apabila terhadap keluhan masyarakat Gresik yang tidak ada pada pilihan jenis keluhan yang disediakan. Sehingga, masyarakat Gresik masih dapat melakukan pengaduan terhadap Perumda dengan memilih jenis keluhan yang disesuaikan dengan isi keluhan.

Masih kurangnya respon terhadap pengaduan yang dilakukan masyarakat Gresik melalui aplikasi Gita Ceria membuat masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengaduan secara langsung. Sehingga, berdasarkan pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala pada pelayanan pengaduan melalui aplikasi Gita Ceria. Salah satunya seperti

kurangnya respon Perumda terhadap keluhan yang dikirimkan masyarakat melalui aplikasi Gita Ceria.

d. Pengumuman dan Berita, merupakan pelayanan terkini yang berkaitan dengan perbaikan, lelang gangguan atau permasalahan lain terkait pelayanan yang ada di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Pada pelayanan ini bertujuan sebagai media informasi apabila ada kendala perbaikan terkait dengan air Perumda Giri Tirta. Sehingga, dengan adanya pelayanan pengumuman informasi yang disampaikan kepada masyarakat menjadi lebih akurat dan terpercaya karena dihandle langsung oleh pihak Perumda.

e. Video, merupakan pelayanan yang berkaitan dengan video informasi terkait Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Pada pelayanan video bertujuan sebagai sarana penambah pengetahuan kepada masyarakat Gresik terkait dengan profil Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dan edukasi terhadap pasokan air.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Gita Ceria oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik sudah cukup baik. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala yang harus diperbaiki Perumda terkait dengan sosialisasi dan kecepatan respon terhadap keluhan. Berdasarkan hasil dan pembahasan dengan menggunakan teori dari Harvard JKF School of Government (Indrajit, 2016) ada tiga elemen sukses *support*, *capacity*, dan *value* yaitu : Elemen *support*, merupakan dukungan pemerintah terhadap terlaksananya penerapan aplikasi Gita Ceria tertuang dalam Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dan Peraturan Bupati Gresik Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan *e-government* di Kabupaten Gresik. Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik telah melaksanakan kedua peraturan tersebut. Keberhasilan dalam menerapkan peraturan tersebut merupakan salah satu bentuk komitmen Perumda Giri Tirta dalam ikut serta mewujudkan terlaksananya penerapan aplikasi Gita Ceria. Pada aspek sosialisasi masih terdapat kendala terkait dengan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Perumda Giri Tirta sehingga, pengetahuan masyarakat terkait dengan aplikasi Gita Ceria masih kurang.

Pada elemen *capacity*, ketersediaan sumberdaya manusia pada aplikasi Gita Ceria tercermin dari adanya pegawai yang bertugas sebagai administrator dalam penerapan aplikasi Gita Ceria. Selain itu, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi Gita Ceria sudah cukup baik. Pengoperasian aplikasi Gita Ceria yang telah disesuaikan dengan kemampuan dan keahlian dari masing-

masing bidang membuat terlaksananya penerapan aplikasi Gita Ceria dengan baik dan lancar. Hal tersebut dibuktikan dengan selama proses penerapan aplikasi Gita Ceria dari pihak pegawai dan masyarakat tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Pada aspek sumberdaya finansial Perumda Giri Tirta kabupaten Gresik mendapat dana dari APBD untuk menerapkan aplikasi Gita Ceria. Penyerapan dana yang berasal dari APBD digunakan untuk proses pembelian aplikasi yang dilakukan dengan pihak pengembang aplikasi serta pengadaan komputer. Sedangkan pada aspek infrastruktur, dukungan Perumda Giri Tirta terhadap infrastuktur tercermin dari terpenuhinya saran dan prasaran pada aplikasi Gita Ceria sudah memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan telah terpenuhinya kebutuhan yang diperlukan dalam menunjang pengoperasian aplikasi Gita Ceria.

Pada elemen *value*, aplikasi Gita Ceria merupakan pelayanan elektronik yang bertujuan sebagai kantor virtual bagi Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik guna memberikan pelayanan secara cepat dan mudah. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan tersebut, seperti ketidak akurasi data yang diberikan oleh masyarakat yang menjadikan pelayanan tersebut tidak dapat diproses dengan cepat, serta masih kurangnya kecepatan respon dari Perumda terhadap pengaduan yang dilakukan masyarakat pada aplikasi Gita Ceria.

### Saran

Berdasarkan kendala yang dialami selama penerapan aplikasi Gita Ceria oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik, maka saran yang dapat diberikan penulis yaitu :

1. Untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat Gresik terhadap aplikasi Gita Ceria hendaknya Perumda Giri Tirta melakukan sosialisasi secara konsisten, berkelanjutan dan terarah. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mensosialisasikan melalui kantor cabang Perumda yang ada di Kabupaten Gresik.
2. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai terkait teknologi informasi, hendaknya Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik mengadakan pelatihan pegawai secara rutin dan berkelanjutan.
3. Untuk meningkatkan pelayanan pengaduan melalui aplikasi Gita Ceria, hendaknya Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik mampu memberikan video tutorial terkait dengan pengisian pilihan jenis keluhan serta meningkatkan responsibilitas terhadap pengaduan yang masuk.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berperan serta dalam penulisan artikel ilmiah ini yang meliputi :

1. Seluruh dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing.
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., M.PA selaku dosen penguji.

### DAFTAR PUSTAKA

- Angguna, Yordan Putra, A. Y. G. dan S. 2015. Upaya pengembangan Mutu.pdf. Administrasi Publik, volume 3(1), 80–88.
- Arif, M Syaiful, D. 2015. Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Badan Pusat Statistik. 2011. *Statistik Air Bersih 2007-2011*.
- Brown, D. 2005. Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241–254. <https://doi.org/10.1177/0020852305053883>
- Detik.com. (2021). Pelanggan PERUMDA di Gresik Keluhkan Distribusi Air Tak Lancar. (Online) <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5388290/pelanggan-PERUMDA-di-gresik-keluhkan-distribusi-air-tak-lancar> Diakses pada 20 September 2021
- Fauzy. 2015. Political Will Pemerintah Kabupaten Pelalawan Terhadap Pelestarian Satwa Di Taman Nasional Tesso Nilo Tahun 2011-2012. <file:///D:/proposal/Jurnal/-political-willpemerintah-kabupaten-pelalawan-terhadap-pelestarian-satwa-di-tama.pdf>
- Gresikkab.go.id. (n.d.). Letak Geografi Kabupaten Gresik. Gresikkab.Go.Id. (Online) melalui <https://gresikkab.go.id/info/geografi> Diakses pada 20 September 2021
- Holle, E. S. 2011. Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public. Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Kusumawardani, Y. dan W. A. 2018. Evaluasi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Di Pdam Kota Madiun. *Neo Teknika*, 4(1). <https://doi.org/10.37760/neoteknika.v4i1.1061>

### UCAPAN TERIMAKASIH

- Moleong, L. J. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Nawangsari, L. S. dan E. R. 2021. Efektifitas Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. Volume 6(2), 928–948.
- Nugraha, J. T. 2018. E-Government dan pelayanan publik e-government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42. <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/articledownload/758/547>
- Oktariyanda, T. dan T. R. 2018. *E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Oktavya, A. A. 2015. Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, volume 3(3), hlm. 1437.
- Omnibusman.go.id. 2020. Masyarakat Keluhkan Kualitas Air, PERUMDA Diundang Ombudsman Untuk Klarifikasi. Omnibusman.Go.Id. (Online) <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--masyarakat-keluhkan-kualitas-air-PERUMDA-diundang-ombudsman-untuk-klarifikasi> Diakses pada 20 September 2021
- Presiden, I., Indonesia, R., Dan, K., Nasional, S., E-government, P., & Indonesia, P. R. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia*.
- Purwanti, N. P. N., Kirya, K., & Bagia, W. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Kota Denpasar. Volume 4(1). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJP> E/article/view/2022
- Sekertaris Daerah. 2018. Peraturan Bupati Gresik Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan e-government di Kabupaten Gresik. Indonesia
- Sodani, M. P. (2020). Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan. *Publika*, 8(4), 1–11.
- Syarifani, Ida dan Yuli Putri Zaituna. 2018. Penerapan E-government Dalama Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovation)* Vol. 3, No. 1 (28 – 34).
- Sugiyono. 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
- Tambunan, Ridho Adiputra. 2011. Komunikasi Serba Ada Serba Makna, [digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id) [digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id). 27–46.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2019. Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. *Jdih Bpk Ri Database Peraturan*, 011594, 50.
- Widianingsih, I., Riswanda, R., & Paskarina, C. 2020. *Governing Water, Engaging Community: Indonesian Water Security Roadmap. Journal of Governance*, 5(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v5i2.9301>
- Yustika Kusumawardani, Y. K., & Astuti, W. 2018. Evaluasi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Di PERUMDA Kota Madiun. *Neo Teknika*, 4(1). <https://doi.org/10.37760/neoteknika.v4i1.1061>

