

**ANALISIS PELAYANAN E-GOVERNMENT DALAM  
APLIKASI GITA CERIA PADA PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM (PDAM) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh :

FETRIC DWI NATA P

NPM : 1111700062

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**



**ANALISIS PELAYANAN E-GOVERNMENT DALAM  
APLIKASI GITA CERIA PADA PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM (PDAM) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK  
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh :

**FETRIC DWI NATA P**

NPM : 1111700062

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2021**



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fetric Dwi Nata Prastika

NPM : 1111700062

Judul : Analisis Pelayanan E-Government dalam Aplikasi Gita Ceria pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik .

Gresik, 8 Juli 2021

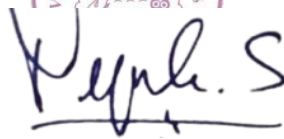
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1



Dr. Tri Yuliyanti, M.Si  
NPP. 2130920394

Dosen Pembimbing 2



Drs. Teguh Santoso, M.Si  
NPP. 20110860059

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Kacimawati Novaria, MM  
NPP. 20120930298



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 8 Juli 2021.

Dewan Penguji :

1. Dr. Tri Yuliyanti, M.Si

Ketua

2. Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

Anggota

3. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

Anggota

Mengesahkan

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

NPP. 20120930298

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fetric Dwi Nata Prastika

NPM : 111700062

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan E-Government dalam Aplikasi Gita Ceria pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Gresik, 8 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



(Fetric Dwi Nata Prastika)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl.Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fetric Dwi Nata P  
NBI : 1111700062  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

### “Analisis Pelayanan E-Government dalam Aplikasi Gita Ceria pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 8 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Fetric Dwi Nata Prastika)

## **MOTTO**

“Setiap orang ada massanya, dan setiap masa ada orangnya.”

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya untuk menemukanmu”

-Sayyidina Ali bin Abi Thalib-



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas nikmat dan kesempatan Allah SWT yang telah diberikan kepada penulis hingga dititik saat ini. Kupersembahkan sedikit pencapaian kecil ini teruntuk orang-orang yang ku cintai:

**Kedua orangtua** yang sangat saya sayangi terimakasih atas doa-doa baik yang selalu menyertaiku, support baik finansial maupun non finansial, serta usaha besar kalian untuk kebahagiaan dan kesuksesan anak mu ini dan kalian lah alasanku untuk terus bermimpi membahagiakan kalian.

**Seluruh dosen** yang telah berjasa memberikan ilmu bermanfaat dan bimbingannya selama ini.


**Lelaki baik** M.Nurochman Prasetyo terimakasih sudah mengisi waktuku dan menemani perjuanganku hingga di titik saat ini baik suka maupun duka.

**Keluarga dan saudara-saudaraku** yang telah membantu mendoakanku.

**Kedua keponakanku** Daffa Alfaridzi Prasetyo dan Beryl Arsenio Prasetyo yang sudah jadi moodbooster ku selama ini.

**Manusia-manusia baik** yang telah menjadi teman seperjuangan dan telah berkontribusi besar untuk saya selama ini karena tanpa kalian mungkin karya kecil ini tidak akan terselesaikan.

Gresik, 8 Juli 2021



(Fetric Dwi Nata Prastika)

## **ABSTRAK**

Di era perkembangan jaman yang semakin modern yang dimana penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari menjadi sebuah kebutuhan termasuk dalam kegiatan pelayanan publik. Maka dari diperlukan inovasi pelayanan publik dengan unsur teknologi di dalamnya agar terciptanya sebuah pelayanan yang *Smart Service*. Oleh sebab itu melalui Aplikasi Gita Ceria PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik memberikan inovasi pelayanan digital kepada masyarakat guna mempermudah pelayanan. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan tentang pelayanan dan juga hambatan pada Aplikasi Gita Ceria. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Kata Kunci : *Inovasi Pelayanan Publik, E-Government, Smart Service*

## **ABSTRACT**

*In the era of the development of an increasingly modern era where the use of technology in everyday life becomes a necessity, including in public service activities. Therefore, it is necessary to innovate public services with elements of technology in it in order to create a service that is Smart Service. Therefore, through the Gita Ceria Application, PDAM Giri Tirta, Gresik Regency provides digital service innovations to the community to facilitate services. The purpose of this study is to describe the services and obstacles in the Gita Ceria Application. This study used a descriptive qualitative method.*

Keywords : *Public Service Innovation, E-Governemnt, Smart Service*

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
MOTTO .....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
KATA PENGANTAR .....	xv
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	3
1.3 TUJUAN .....	3
1.4 MANFAAT .....	4
a. Manfaat Teoritis .....	4
b. Manfaat Praktis .....	4
1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN .....	4
BAB 2 .....	7
KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....	7
2.2 LANDASAN TEORI .....	17
a. Pengertian Inovasi .....	17

b. Pengertian Pelayanan Publik .....	17
c. Pengertian E-Government .....	18
d. Prinsip-prinsip E-Government .....	18
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN .....	20
BAB 3 .....	21
METODE PENELITIAN .....	21
3.1 JENIS PENELITIAN .....	21
3.2 LOKASI PENELITIAN .....	21
3.3 FOKUS PENELITIAN.....	21
3.4 OBJEK PENELITIAN .....	22
3.5 SUMBER DATA .....	22
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	23
3.7 TEKNIK ANALISA DATA .....	24
BAB 4 .....	27
DESKRIPSI OBJEK DAN HASIL PENELITIAN .....	27
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	27
4.1.1 Gambaran Umum .....	27
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik .....	27
4.1.3 Struktur Organisasi .....	27
4.1.4 Tugas dan Fungsi .....	28
4.1.5 Profil dan Sejarah PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik .....	34
4.1.6 Pengertian Gita Ceria .....	36
4.1.7 Fitur-fitur Aplikasi Gita Ceria .....	37
4.1.8 Deskripsi Fitur pada Aplikasi Gita Ceria .....	37
4.2 Penyajian Data .....	41
4.2.1 Pengertian E-Government .....	41
4.2.2 Faktor Penghambat .....	47



4.3 Pembahasan .....	49
4.3.1 Efektivitas .....	49
4.3.2 Keterpaduan .....	50
4.3.3 Kesiambungan .....	50
4.3.4 Efisiensi .....	50
4.3.5 Akuntabilitas .....	51
4.3.6 Interoperabilitas .....	51
4.3.7 Keamanan .....	52
4.3.8 Faktor Penghambat .....	52
BAB 5 .....	55
PENUTUP .....	55
5.1 KESIMPULAN .....	55
5.2 SARAN .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	7
---------------------------------------	---

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1.6. 1:Menu Aplikasi Gita Ceria.....	36
Gambar 4.1.8. 1:Fitur Informasi Tagihan.....	37
Gambar 4.1.8. 2:Fitur Pengaduan Pelanggan.....	38
Gambar 4.1.8. 3:Fitur Berita.....	38
Gambar 4.1.8. 4:Fitur Pengumuman.....	39
Gambar 4.1.8. 5:Fitur Pasang Baru.....	39
Gambar 4.1.8. 6:Fitur Video.....	40
Gambar 4.1.8. 7:Fitur Lokasi Loker.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pegawai PDAM Giri Tirta.....	60
Lampiran 2 Pedoman wawancara masyarakat di Kabupaten Gresik atau pelanggan PDAM Giri Tirta.....	62
Lampiran 3 Lembar perintah revisi .....	63
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	66
Lampiran 5 Bukti Bimbingan.....	68
Lampiran 6 Pengantar Penelitian.....	69



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi atau tugas akhir dengan judul “Analisis Pelayanan E-Government dalam Aplikasi Gita Ceria pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik ” dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis menemui banyak hambatan dan kesulitan dalam memperoleh informasi. Namun dengan upaya, kerja keras, dan izin dari Allah SWT penulis dapat memperoleh informasi tersebut sesuai dengan harapan penulis. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

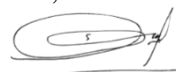
1. Bapak Dr.Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria,MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Endang Indartuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ibu Tri Yuliyanti, M.si dan Bapak Drs. Teguh Santoso, Msi selaku dosen pembimbing saya atas bimbingan serta ilmu yang diberikan dengan sabar dan selalu mempermudah kami dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP dan Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, Msi selaku dosen penguji saya.
6. Kepada seluruh direksi PDAM Giri Tirta yang telah berkenan memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Sandy Pratama, S.Kom, selaku informan yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk berkontribusi dalam pemberian informasi untuk saya menyusun tugas akhir ini.
8. Kepada pelanggan PDAM Giri Tirta yang sudah bersedia

meluangkan waktu untuk memberikan respon terhadap pertanyaan saya.

9. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah mendoakan sekaligus memberikan dukungan secara moral, finansial, maupun dukungan lainnya.
10. Kepada teman baik dan teman spesial saya M. Nurochman Prasetyo, Mei Wulandari, S.M, Erisca Dian Aprilia, Ajeng Imastika, K. Intan Safitri, S.M, Destria Fara A,S.M, Yulia Eka P,S.M, Kakak Rani, Kakak Wahyu yang sudah bersedia memberikan dukungan moral maupun dukungan yang lainnya dan bersedia terlibat untuk membantu kelancaran kegiatan PKL hingga tugas akhir saya.
11. Kepada teman-teman para pejuang S.AP yaitu Yasmin Nabila, Duwi Ratnasari, Sidqiyah Syafidah, Ayu Magfiroh, Nur Afifah, Ika Nurmalinda, Lailatul Ludfiana, dan seluruh teman seangkatan.
12. Teruntuk diriku sendiri yang telah berhasil berjuang melawan ego dan mood serta mampu melewati drama kehidupan sehingga bisa dititik saat ini, dan berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
13. Seluruh pihak yang tidak penulis sebutkan terkait dan berkepentingan yang telah membantu saya dalam penyusunan tugas akhir.

Penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat bagi PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, serta pembaca yang budiman.

Gresik, 8 Juli 2021



(Fetric Dwi Nata Prastika)

