



**INOVASI APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN (SI AGAN)  
DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG**

**TESIS**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar  
Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Disusun Oleh:

**FARKHAN HILMIE**

NPM: 211003631010528

Program Studi: Magister Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TUJUH BELAS AGUSTUS 1945  
SEMARANG**

**2023**



**INOVASI APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN (SI AGAN)  
DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG**

**FARKHAN HILMIE**

NPM: 211003631010528

Program Studi: Magister Administrasi Publik

**TESIS**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera di bawah ini Semarang, 1 April 2023

Menyetujui

Pembimbing I

(Dr. Indra Kertati, M.Si)

Pembimbing II

(Dr. Karmanis, M.Si)

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Dr. Tri Lestari Hadjati, M.Si  
NIDN 0618056501



**INOVASI APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN (SI AGAN)  
DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG**

**FARKHAN HILMIE**

NPM: 211003631010528

Program Studi: Magister Administrasi Publik

**TESIS**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tanggal seperti tertera di bawah ini.

Semarang, 1 April 2023

1. Dr. Indra Kertati, M.Si .....  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing I
2. Dr. Karmanis, M.Si. ....  
Penguji 1
3. Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si .....  
Penguji 2

Mengesahkan

Dekan FISIP UNTAG Semarang

Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S.

NIDN 0621105901

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang beserta faktor yang menjadi pendorong dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, data-data sekunder, dokumentasi, kajian pustaka, dan kuesioner. Analisis data berdasarkan teori Rogers yang terdiri dari *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *trialability* atau kemungkinan dicoba, *observability* atau kemudahan diamati, dengan teknik reduksi, penyajian, verifikasi dan juga statistik diskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan aplikasi Si Agan memberikan keuntungan relatif, terdapat kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pelanggan, tingkat kerumitan yang rendah, telah melalui ujicoba pada pengguna, dan juga terdapat kemudahan saat diamati sehingga dapat direkomendasikan kepada pengguna lain. Terdapat faktor pendukung dan juga penghambat dalam pelaksanaan inovasi aplikasi Si Agan yang dikeluarkan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Kata Kunci: inovasi, aplikasi, keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, ujicoba, diamati

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to analyze the implementation of customer service innovation at Perumda Air Drinking Tirta Moedal, Semarang City, along with the driving and inhibiting factors. This study uses a qualitative method. Data collection was carried out using interviews, observation, secondary data, documentation, literature review, and questionnaires. Data analysis is based on Rogers' theory which consists of relative advantage or relative advantage, compatibility or suitability, complexity or complexity, trialability or possibility of trying, observability or ease of observation, with reduction techniques, presentation, verification and also descriptive statistics. The results of this study show that the Si Agan application provides a relative advantage, there is an application suitability with customer needs, a low level of complexity, it has been tested on users, and it is also easy to observe so that it can be recommended to other users. There are supporting and inhibiting factors in the implementation of the Si Agan application innovation issued by Perumda Tirta Moedal Drinking Water, Semarang City.*

*Keywords: innovation, application, relative advantage, compatibility, complexity, trialability, observability*