

**SKRIPSI**

***MODEL MC KINSEY DALAM MENGUKUR EFEKTIVITAS PELAYANAN  
BERBASIS APLIKASI PDAM INFO KOTA MAKASSAR***

**MUH RIFQI MADYA EFFENDY  
E011211070**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

**MODEL MC KINSEY DALAM MENGUKUR EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS  
APLIKASI PDAM INFO KOTA MAKASSAR**

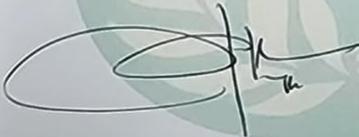
MUH RIFQI MADYA EFFENDY  
E011211070

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada tanggal  
Oktober 2024  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan  
pada

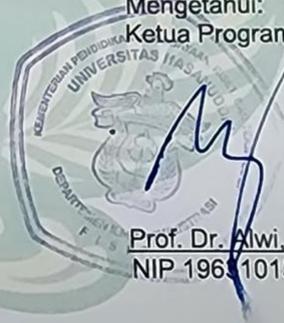
**Program Studi Administrasi Publik  
Departemen Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin  
Makassar**

Menyetujui,  
Pembimbing,



Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.  
NIP 197205072002121001

Mengetahui:  
Ketua Program Studi.,



Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 196110151989031006

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Model Mc Kinsey Dalam Mengukur Efektivitas Pelayanan Berbasis Aplikasi PDAM Info Kota Makassar" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, Oktober 2024



Muh Rifqi Madya Effendy  
NIM E011211024

## UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabaraktuh. Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Model Mc Kinsey Dalam Mengukur Efektivitas Pelayanan Berbasis Aplikasi PDAM Info Kota Makassar." dengan baik. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Selain itu skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi intitusi, pembaca, dan peneliti untuk menambah pengetahuan dalam bidang efektivitas pelayanan.

Shalawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan kepada Nabiullah Muhammad SAW. yang merupakan sebaikbaiknya suri teladan. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini terdapat banyak hambatan yang penulis hadapi. Akan tetapi, selama proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Orang tua penulis Ayah saya, Alm. Rusmanto, Ibu saya, Sumiyati,serta saudara saya yaitu Muh Rezky Madya Pawiro yang selalu membantu, memberikan dukungan, motivasi, dan senantiasa memanjatkan doa untuk penulis.
2. Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
4. LEGION 21 dan ASF Boys yang telah banyak membantu selama proses penelitian, memberikan banyak pelajaran, serta pengalaman langsung mengenai penelitian efektivitas pelayanan sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Teman-teman terdekat penulis, Edmund Rondonuwu, Ariel Kenchana, Andi Mulki, Rifqy Ramadhany, Jeane Putri, dan Anastasya Minanga yang telah memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Diri sendiri yang telah berjuang menghadapi segala rintangan serta hambatan selama proses penyelesaian skripsi ini, terima kasih untuk tidak menyerah.
7. Kedua penguji skripsi penulis yaitu Prof. Dr. Akmal Ibrahim M.Si dan Dr. Syahribulan M.Si yang sudah bersedia menjadi penguji skripsi penulis.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dan memberikan Kesehatan serta kekuatan dalam menjalani kehidupan.

Penulis

Muh Rifqi Madya Effendy



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**ABSTRAK**

**Muh Rifqi Madya Effendy “Model Mc Kinsey Dalam Mengukur Efektivitas Pelayanan Berbasis Aplikasi PDAM Info Kota Makassar (Dibimbing oleh Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas pelayanan pada aplikasi PDAM Info Kota Makassar yang diukur menggunakan Model MC Kinsey dengan tujuh indikator. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif metode ini menjawab pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan data berupa narasi yang diperoleh dari kegiatan wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kesiapan organisasi sangat siap dalam melayani pelanggan melalui aplikasi PDAM Info. Organisasi telah menyiapkan segala sistem dan prosedur yang mendukung aplikasi. Mereka menggunakan sumber daya manusia yang memahami dan memiliki keilmuan dalam perprograman server untuk proses pelayanan yang efektif. Struktur yang terdapat pada organisasi meningkatkan efektivitas pelayanan, didukung oleh keterampilan pegawai dalam mengelola aplikasi PDAM Info yang memiliki keahlian program. Organisasi menggunakan gaya kepemimpinan demokratis untuk menekankan kerja sama antara atasan dan pegawai, juga menciptakan lingkungan kolaboratif serta motivasi pegawai. Nilai-nilai etika dan budaya yang diterapkan oleh organisasi mendukung efektivitas pelayanan, dimana pegawai menggunakan etika yang diterapkan pada pelanggan aplikasi. Organisasi mengedepankan strategi aspek peningkatan dalam pengembangan strategi penerapan pelayanan untuk membuat pelayanan kepada pelanggan lebih mudah. Organisasi sering memberikan pelatihan kepada karyawan baru dan lama untuk melihat kemampuan pengelolaan aplikasi. Pelayanan yang efektif pada aplikasi merupakan landasan strategi yang baik dalam suatu organisasi, dengan fokus pada konsistensi, keahlian, strategi, nilai, dan budaya.

**Kata Kunci: Aplikasi PDAM Info, Efektivitas, Strategy, Structure, System, Skill, Staff, Style, Shared Values**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**ABSTRACT**

**Muh Rifqi Madya Effendy "Mc Kinsey Model in Measuring the Effectiveness of PDAM Info Makassar City Application-Based Services (Supervised by Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.)"**

This research aims to measure the effectiveness of services in the PDAM Info Makassar City application which is measured using the MC Kinsey Model with seven indicators. The research method used is qualitative, this method answers research questions related to data in the form of narratives obtained from interviews, observations and document searches. The results of the research show that the organization is very ready to serve customers through the PDAM Info application. The organization has prepared all systems and procedures that support the application. They use human resources who understand and have knowledge in server programming for an effective service process. The structure contained in the organization increases service effectiveness, supported by the skills of employees in managing the PDAM Info application who have program expertise. Organizations use a democratic leadership style to emphasize cooperation between superiors and employees, as well as creating a collaborative environment and employee motivation. The ethical and cultural values applied by the organization support service effectiveness, where employees use the ethics applied to application customers. The organization prioritizes strategic aspects of improvement in developing service implementation strategies to make service to customers easier. Organizations often provide training to new and existing employees to see application management skills. Effective service on applications is the foundation of a good strategy in an organization, with a focus on consistency, expertise, strategy, values and culture.

**Keywords: PDAM Info Application, Effectiveness, Strategy, Structure, System, Skill, Staff, Style, Shared Values**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	II
UCAPAN TERIMA KASIH .....	IV
ABSTRAK .....	V
ABSTRACT .....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN .....	X
DAFTAR ISTILAH .....	XI
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Landasan Teori .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
METODE PENELITIAN .....	12
II.1 Pendekatan .....	12
II.2 Desain Penelitian .....	12
II.3 Prosedur.....	12
II.3.1 Penentuan Informan.....	12
II.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	13
II.3.3 Teknik Analisis Data .....	13
II.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data .....	13
BAB III.....	15
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	15
III.1 Strategi.....	15
III.1.1 Strategi Layanan Pelanggan Utama .....	15

III.1.2 Mengukur dan Mengevaluasi Efektivitas Strategi Penerapan Layanan .....	17
III.2 Struktur .....	18
III.2.1 Struktur Organisasi untuk Mendukung Penerapan Layanan Pelanggan yang Efektif .....	19
III.2.2 Bagian struktur organisasi yang memerlukan perbaikan .....	19
III.3 Sistem .....	20
III.3.1 Sistem Dukungan Pelanggan .....	20
III.3.2 Proses dan prosedur yang mendukung atau menghambat aplikasi layanan pelanggan .....	22
III.4 Skill .....	23
III.4.1 Keterampilan Utama bagi Karyawan yang Menggunakan Aplikasi ..	24
III.4.2 Perusahaan memastikan karyawannya mempunyai keterampilan ..	24
III.5 Staff .....	25
III.5.1 Perusahaan mempekerjakan dan melatih karyawan .....	25
III.5.2 Tantangan Terbesar dalam Talent Management .....	26
III.6 Style .....	27
III.6.1 Gaya Kepemimpinan Tim Penerapan Layanan .....	28
III.6.2 Dampak Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	29
III.7 Shared Values .....	29
III.7.1 Nilai-Nilai Etika dan Budaya yang Mempengaruhi Pendekatan Pelayanan Aplikasi .....	30
III.7.2 Nilai-Nilai (Etika/Budaya) yang Berlaku pada Interaksi Pengguna .....	31
BAB IV .....	33
PENUTUP .....	33
IV.1 Kesimpulan .....	33
IV.2 Saran .....	35
DAFTAR PUSTAKA .....	36

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Tampilan PDAM Info .....	3
Gambar I.2 Model MC Kinsey 7S .....	5
Gambar I.3 Bagan Kerangka Pikir.....	11

**DAFTAR LAMPIRAN**

BIODATA .....	39
LOGBOOK PENELITIAN .....	40
DOKUMENTASI .....	43
SURAT IZIN MENELITI .....	45

**DAFTAR ISTILAH**

Istilah, Singkatan	Arti dan Penjelasan
PDAM Info	Pelayanan berbasis aplikasi untuk melayani pelanggan, keluhan, melihat pemakaian air, pembayaran atau tagihan air PERUMDA Air Minum Kota Makassar
PDE	Pengolahan Data Elektronik(PDE)
PERUMDA	Perusahaan Umum Daerah(PERUMDA)
HRD	Human Resource Development(HRD), yang melakukan pelatihan dan rekrutmen.
SOP	Standar Operasional Prosedur(SOP)
PC	Personal Computer(PC), Komputer pribadi yang dipakai oleh pegawai
Framework	Kerangka atau struktur konseptual yang digunakan untuk mengelola atau menerapkan suatu sistem yang ada.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat kini dianggap sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi pemerintah atau swasta (Hammer dan Champy, 1993). Sistem informasi dan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai pendukung, tetapi juga menjadi bisnis inti, mempunyai potensi tinggi, berperan strategis, dan dapat digunakan untuk mendukung efektivitas, efisiensi, dan produktivitas organisasi (Whelan dan Hunger, 2004). Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan di dunia menjadi lebih mudah dengan bantuan teknologi computer efek tersebut telah terbukti dapat dicapai dengan mekanisme kerja yang berulang-ulang dalam jangka waktu yang lama komputer memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran operasional di dalam instansi. Secara historis, pengelolaan data menggunakan sistem basis data telah mendukung operasional banyak otoritas informasi sangat penting dalam pengambilan keputusan organisasi informasi dapat diperoleh dari sistem informasi (information system)

Di zaman modern ini, dengan semakin pesatnya perkembangan zaman, kehidupan manusia tidak bisa lepas dari teknologi. Saat ini teknologi digunakan di banyak bidang dan di setiap bidang karena teknologi memudahkan setiap bidang kehidupan manusia. Teknologi telah dikenal manusia selama jutaan tahun dalam upaya mereka untuk menjalani kehidupan yang lebih nyaman, kaya, dan sejahtera. Dengan kata lain, teknologi sebenarnya sudah ada sejak awal mula peradaban, meskipun kata "teknologi" belum digunakan. Istilah "teknologi" berasal dari "techne" atau metode dan "logos" atau "pengetahuan". Oleh karena itu, teknologi dalam arti sebenarnya dapat diartikan sebagai pengetahuan tentang bagaimana teknologi adalah suatu cara penggunaan akal dan alat untuk melakukan sesuatu guna memenuhi kebutuhan manusia, sehingga memperluas, meningkatkan, atau tampak menjadikannya lebih efektif (Iskandar Alisyahbana; 1980)

Kemajuan teknologi yang pesat telah memudahkan masyarakat untuk berkomunikasi dengan kerabatnya tanpa kendala ruang dan waktu. Apalagi teknologi juga dapat memudahkan berbagai aktivitas manusia. Saat ini, semua orang dapat menggunakan teknologi yang tersedia seperti ponsel, laptop, notebook, dan perangkat lainnya. Selain itu, kompleksitas yang dibawa oleh teknologi baru ini membuat masyarakat harus mengikuti perkembangannya, karena aplikasi yang terdapat pada gadget membuat masyarakat dapat melakukan berbagai tugas dengan sangat mudah. Seiring berkembangnya teknologi, aktivitas manusia ikut berubah di berbagai bidang. Misalnya, bidang pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan sosial yang harus dipenuhi baik oleh pemerintah daerah maupun pusat. Oleh karena itu, pelayanan merupakan salah satu bagian dari administrasi publik yang akan kita bahas secara rinci pada teorinya, namun salah satu aspek penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat melalui berbagai kegiatan yang berhubungan dengan pemerintahan. Untuk itu pemerintah membentuk sistem birokrasi administratif/administratif yang terbentang dari tingkat pemerintahan tertinggi hingga tingkat pemerintahan terendah. Tujuannya adalah untuk berfungsi sebagai pelayanan publik kepada seluruh masyarakat setempat dan memberikan pelayanan yang lebih optimal (UU No 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009). Seiring berkembangnya

teknologi, inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik diimplementasikan melalui aplikasi.

Pelayanan publik yang sebelumnya dianggap sangat lambat karena masih menggunakan cara manual kini dapat beralih ke aplikasi yang sangat efektif dan efisien. Selain itu, penggunaan aplikasi juga dapat meringankan berbagai permasalahan yang dihadapi pemerintah dalam hal pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, sistem informasi harus berkembang sesuai dengan kebutuhan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan pemerintah adalah kurang optimalnya keakuratan dan pengelolaan data. Pemanfaatan teknologi khususnya di bidang jasa merupakan salah satu cara untuk mendukung penyediaan informasi. Begitu pula dengan proses penyampaian informasi mengenai konsumsi air dan jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan PDAM Kota Makassar. Proses penyampaian informasi, khususnya penyampaian informasi konsumsi air secara langsung kepada pelanggan, belum dimanfaatkan secara maksimal. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didirikan untuk menyediakan sumber utama pendapatan daerah serta meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat setempat, khususnya dalam pengelolaan persediaan air. Aplikasi berbasis Android merupakan layanan sistem informasi yang dapat diakses dengan cepat. Aplikasi Android ini didasarkan pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi telah menciptakan jaringan antarmuka yang saling berhubungan.

Jaringan yang dikenal sebagai Internet memungkinkan pengiriman pesan email, transfer file, dan komunikasi pelanggan (pribadi) secara terus menerus melalui jaringan yang terhubung langsung ke aplikasi ponsel pintar. Dengan hadirnya program Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan berbasis Android, hal ini merupakan upaya untuk mempermudah pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar dan meningkatkan keandalannya yang penting dari segi pelayanan yang terdaftar system memeriksa tagihan dan informasi air Anda.

Beberapa penelitian terdahulu diantaranya dilakukan oleh Restiane, dkk (2020) yang meneliti tentang Efektivitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency menggunakan teori efektivitas J.P Campbell (1998). Hasil penelitian tersebut Sleman Smart Service efektif melayani masyarakat kota sleman. Hal ini dibuktikan dengan adanya aturan dan tujuan yang jelas dalam regulasi. Artinya laporan yang ada sudah didistribusikan kepada SKPD yang bertanggung jawab. Yogya Smart Service dijadikan sebagai "jembatan" pelayanan publik bagi warga Kota Sleman sehingga hubungan antar pelapor dapat langsung terlacak oleh SKPD terkait. Selanjutnya Yahya, dkk (2021) yang meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR menggunakan teori efektivitas dari Martini (1987). Hasil penelitiannya diketahui bahwa sistem pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR belum berjalan efektif karena adanya beberapa kendala implementasi pada aspek pendekatan sumber yaitu belum jelasnya dimensi pendekatan proses yaitu penambahan waktu dalam melaksanakan kegiatan kehumasan, dan dimensi pendekatan sasaran. Kemudian yang ketiga Selviana M (2020) meneliti tentang Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng menggunakan teori efektivitas Siagian (1986). Temuan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik SP4N-

LAPOR sangat berhasil. Tentu saja hal ini terlihat dari komunikasi yang menjangkau masyarakat dan pemerintah desa/kecamatan melalui sosialisasi kurang maksimal karena sosialisasi tidak merata di seluruh wilayah Bantaeng. Sumber daya manusia dan fasilitas pendukung pengelolaan aplikasi AP4N-LAPOR sangat baik. Dan pemerintah daerah memenuhi kewajibannya.

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama mengukur terkait efektivitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya yakni terletak pada penggunaan teori, dimana teori yang digunakan peneliti adalah teori Mc Kinsey 7S yang menjelaskan tujuh pengukuran keberhasilan efektivitas pelayanan, diantaranya yakni: *Strategy, structure, system, skill, staff, style, and shared values*. Perbedaan lain juga terletak pada lokus penelitian peneliti dimana lokus penelitian peneliti berada di PERUMDA Air Minum Kota Makassar.

**Gambar 1.1 Tampilan PDAM Info**



PDAM Info adalah aplikasi untuk menerima dan mengkomunikasikan informasi dengan PDAM. Aplikasi ini tersedia bagi pelanggan air minum PDAM atau masyarakat umum dengan mengunduh aplikasi Informasi PDAM di Google Play Store. Informasi yang disediakan aplikasi Info PDAM sangat beragam. Salah satunya, pelanggan dapat melihat tagihan air bulanannya secara detail. Selain melihat tagihan air, pelanggan juga dapat melaporkan keluhannya ke PDAM melalui aplikasi. Fitur pendaftaran juga tersedia di aplikasi PDAM Info bagi calon pelanggan PDAM yang ingin mendaftar menjadi pelanggan PDAM. Selain itu, pelanggan juga dapat membayar tagihan airnya melalui aplikasi PDAM Info.

Aplikasi PDAM Info merupakan hasil inovasi Bimasakti Alterra bekerja sama dengan berbagai PDAM di Indonesia untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan pelanggan. Namun berdasarkan pengamatan sementara di lapangan, aplikasi PDAM Info masih kurang diminati oleh pengguna. Adapun faktor yang mungkin penyebab kurang diminati. Pertama dari penggunaan teknologi, meskipun teknologi modern dapat meningkatkan kualitas pelayanan PDAM, adopsi teknologi seperti Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan metering otomatis mungkin belum sepenuhnya terintegrasi atau diterima oleh pengguna. Yang kedua yaitu layanan pelanggan digital,

PDAM perlu mengadopsi layanan pelanggan berbasis digital untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika aplikasi PDAM Info tidak menyediakan kemudahan dan kenyamanan yang diharapkan, pengguna mungkin kurang tertarik untuk menggunakannya.

Masalah pada aplikasi PDAM Info untuk masa sekarang ini adalah kurangnya efektivitas pelayanan pada sistem aplikasi yang menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Aplikasi PDAM Info juga belum tersedia di semua jenis handphone salah satunya pada Appstore belum tersedia. Jadi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi PDAM Info, perlu dilakukan peningkatan pada kualitas layanan PDAM secara keseluruhan, integrasi teknologi yang lebih baik, serta peningkatan fitur dan user experience pada aplikasi PDAM Info. Jadi fokus dari penelitian ini adalah mengukur efektivitas pelayanan pada aplikasi PDAM Info.

## 1.2 Landasan Teori

Peneliti kemudian melakukan tinjauan terhadap beberapa teori yang dapat menjelaskan dan mengukur efektivitas pelayanan berbasis aplikasi PDAM Info Kota Makassar. Teori yang dipertimbangkan kemudian dipilih sebagai teori yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena yang ditangani peneliti.

Teori pertama yakni ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009) meliputi:

- a.) Input adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem (Susanto, 2007). Masukan dapat diartikan sebagai landasan atas apa yang direncanakan untuk diwujudkan atau dilaksanakan dan yang mempengaruhi hasilnya. Masukan yang ada merupakan informasi yang diperoleh dengan mengolah data-data yang diperlukan dari peralatan dan prasarana yang diperlukan oleh instansi yang berwenang, seperti ruang server dan material (buku dan bahan)
- b.) Proses produksi dilihat dari komunikasi sebagai suatu proses yang menitikberatkan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan adalah tentang memilih tujuan yang tepat dan menemukan cara untuk mencapainya
- c.) Hasil (output) adalah komponen sistem dalam berbagai format keluaran yang dihasilkan oleh pemrosesan komponen
- d.) Hasilnya adalah perbandingan input dan output. Hasilnya tercermin dari produksi produk dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing distributor. Produktivitas adalah ukuran penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi dan biasanya dinyatakan sebagai rasio hasil yang dicapai terhadap sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009). Produktivitas ditimbulkan oleh pendidikan, namun pembentukan dan pengembangan sumber daya manusia memerlukan motivasi untuk menjadi tenaga penggerak kegiatan yang menjawab kebutuhan masyarakat, dan diperlukan teknologi serta peralatan produksi yang tepat guna dan maju untuk meningkatkan produktivitas.

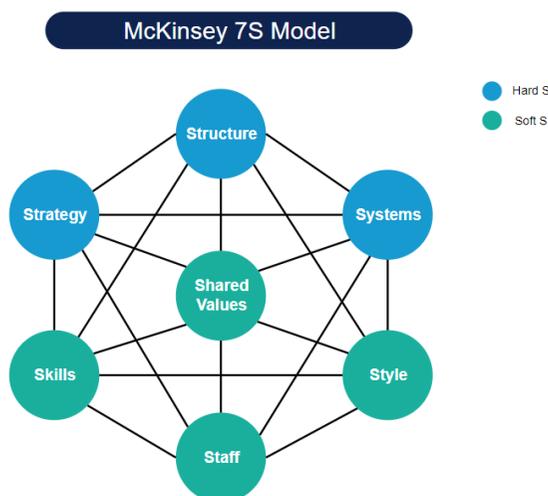
Teori terakhir yakni Model MC Kinsey 7S, Mc Kinsey 7S merupakan model manajemen yang mengkaji efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Ada berbagai model dan analisis yang dapat digunakan untuk menentukan posisi suatu organisasi melalui analisis eksternal, analisis internal, atau keduanya. Model yang diyakini bertahan hingga saat ini menggunakan pendekatan internal dengan model framework Mc Kinsey 7S. Framework Mc Kinsey 7S adalah alat analisis dan tindakan manajemen yang menyediakan struktur untuk melihat organisasi secara keseluruhan

sehingga masalah organisasi dapat didiagnosis dan strategi dapat dikembangkan dan diterapkan (Robert & Thomas, 1980)

### 1. Unsur Model MC Kinsey 7S

Model Framework Mc Kinsey 7S memuat tujuh elemen yang terbagi menjadi elemen keras dan elemen lunak. Elemen keras adalah elemen yang mudah diidentifikasi dan dipengaruhi oleh manajemen. Indikator yang terdiri dari strategi, struktur, dan system. Sebaliknya, indikator lain lebih sulit diidentifikasi karena bersifat dinamis, terus berubah, dan sangat bergantung pada individu dalam suatu organisasi. Faktor lunak mencakup nilai-nilai bersama, keterampilan, orang (individu atau orang-orang dalam organisasi), dan gaya (gaya manajemen) (Robert & Thomas, 1980)

**Gambar 1.2 Model Mc Kinsey 7S**



Seperti yang Anda lihat pada Gambar 1.2, diagram model Framework kerja Mc Kinsey 7S mewakili banyak elemen yang saling berhubungan yang menentukan kemampuan organisasi untuk berubah. Teori ini membantu manajer perubahan berpikir tentang bagaimana mereka dapat meningkatkan organisasinya. Ini bukan hanya tentang perencanaan dan penerapan strategi baru. Juga tidak penting untuk menciptakan sistem baru dan memperbaikinya agar efektif. Organisasi harus menunjukkan tingkat kecocokan atau kesesuaian internal yang tinggi antara seluruh elemen model Framework Mc Kinsey 7S. Setiap elemen harus konsisten dan meningkatkan elemen lainnya. Semua elemen saling berhubungan, sehingga perubahan satu elemen akan mempengaruhi elemen lainnya. Tidak mungkin memajukan satu elemen tanpa memajukan elemen lainnya. Untuk meningkatkan organisasi, individu harus menguasai pemikiran sistem dengan memperhatikan ketujuh elemen tersebut.

#### a) Unsur S1 Model Mc Kinsey 7S (Strategy)

Strategi menurut Model Framework Mc Kinsey 7S didefinisikan sebagai rencana organisasi untuk mengalokasikan sumber daya yang langka, jangka

waktu, dan mencapai tujuan yang direncanakan. Tujuan organisasi di sini adalah tujuan strategis, yaitu meliputi wilayah yang luas dalam jangka waktu yang lama. Beberapa ahli lainnya mendefinisikan strategi sebagai tindakan yang direncanakan oleh suatu organisasi dalam menanggapi atau mengantisipasi perubahan eksternal dalam organisasi sebagai bagian dari membangun keunggulan kompetitif dalam persaingan. Salah satu pendekatan dalam memikirkan hubungan antara strategi dan budaya organisasi adalah pendekatan yang mengasumsikan bahwa implementasi strategi akan berhasil jika didukung oleh budaya yang sesuai (Susanti, 2009).

Dalam hal ini, strategi merupakan katalisator untuk menciptakan budaya yang berkembang dalam suatu organisasi (Simon, 2017). Saat menerapkan strategi, organisasi hampir pasti memilih dan melaksanakan tindakan tertentu (Susanti, 2009). Tindakan-tindakan tertentu ini dianggap lebih penting dibandingkan tindakan-tindakan lainnya. Apabila tindakan yang dilakukan konsisten dengan budaya yang ada, maka tindakan tersebut didukung. Namun jika tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan budaya yang berkembang maka akan menjadi perlawanan. Kelompokkan risiko yang terjadi menjadi tiga kategori: risiko yang dapat diabaikan, risiko yang dapat dikendalikan, dan risiko tinggi. Ketika tindakan yang dilakukan suatu organisasi sangat selaras dengan budaya yang ada dalam organisasi, maka risiko yang timbul cenderung diabaikan, namun tindakan tersebut tidak mempunyai dampak nyata terhadap keberhasilan implementasi strategi. Di sisi lain, risikonya tinggi ketika tindakan yang diambil mempunyai dampak signifikan terhadap keberhasilan implementasi strategi namun tidak sejalan dengan budaya yang ada. Risiko yang timbul dianggap terkendali apabila tindakan yang diambil mempunyai dampak yang moderat terhadap keberhasilan implementasi strategi dan cukup sesuai dengan budaya perusahaan saat ini.

b) Unsur S2 Mc Kinsey Model 7S (Structure)

Robbin (2008) mendefinisikan struktur organisasi sebagai cara di mana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Dalam organisasi, kehadiran struktur memudahkan keterkaitan unit-unit dalam organisasi. Memungkinkan adanya peraturan yang jelas mengenai kepemimpinan dan pembagian kerja, termasuk siapa melakukan apa dan siapa melapor kepada siapa. Desain struktur sangat dipengaruhi oleh strategi, ukuran, dan keragaman pekerjaan dalam suatu organisasi. Robbin (2008) juga menyebutkan enam faktor penting yang perlu diperhatikan ketika merancang struktur organisasi: spesialisasi kerja, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi, desentralisasi dan formalisasi. Spesialisasi pekerjaan atau pembagian kerja dapat diartikan sebagai sejauh mana tugas-tugas dalam suatu organisasi dibagi menjadi beberapa tugas tersendiri. Inti dari spesialisasi tugas ini adalah daripada mempercayakan seluruh tugas kepada satu orang, lebih baik melibatkan satu orang dalam beberapa tahapan. Elemen selanjutnya adalah rantai komando. Ini mewakili

rantai otoritas yang tidak terputus dari tingkat atas hingga tingkat terendah dalam suatu organisasi dan menggambarkan siapa bertanggung jawab kepada siapa. Rantai komando juga memungkinkan anggota organisasi mengetahui kepada siapa harus berpaling jika timbul masalah saat menjalankan tugasnya. Saat merancang suatu struktur, rentang kendali juga harus dipertimbangkan. Hal ini penting karena mempengaruhi tingkat dan jumlah manajer yang perlu dimiliki oleh anggota organisasi.

Unsur sentralisasi dan desentralisasi berkaitan dengan proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Dalam organisasi terpusat, proses pengambilan keputusan terkonsentrasi pada satu tempat dalam organisasi. Di sisi lain, dalam organisasi yang terdesentralisasi, proses pengambilan keputusan didistribusikan ke berbagai titik. Semakin terdesentralisasi suatu organisasi, semakin banyak karyawan tingkat bawah yang diberi lebih banyak masukan dan kebebasan pengambilan keputusan. Semua pekerjaan dalam organisasi juga harus diformalkan dan dilaksanakan. Semakin formal pekerjaan Anda, semakin sedikit kebebasan Anda memilih tugas mana yang harus diselesaikan. Organisasi yang sangat bergengsi memiliki uraian tugas yang jelas, aturan organisasi yang berbeda, dan prosedur yang jelas.

c) Unsur S3 Model Mc Kinsey 7S (System)

Sistem Model Framework Mc Kinsey 7S kerja adalah prosedur formal dan informal yang mengatur aktivitas kerja sehari-hari yang menjadi ciri penyelesaian pekerjaan dalam suatu organisasi. Sistem dalam suatu organisasi mencakup seluruh proses penyelesaian pekerjaan, mulai dari sistem manajemen informasi hingga sistem yang berhubungan langsung dengan pelanggan; Sistem keuangan, rekrutmen, promosi, sistem evaluasi kinerja dan sistem informasi. Anda memerlukan suatu sistem untuk mendukung penerapan strategi dan struktur dalam organisasi Anda. Adanya suatu sistem secara tidak langsung menghubungkan pegawai dengan penyelesaian tugasnya yang merupakan bagian dari keseluruhan operasional organisasi. Sistem adalah sekelompok elemen independen yang terkait atau mempengaruhi satu sama lain. Organisasi adalah suatu sistem elemen yang saling berhubungan yang memerlukan masukan dan mengubah masukan menjadi keluaran yang disediakan untuk lingkungan eksternal organisasi. Unsur-unsur organisasi yang disebut subsistem meliputi subsistem produksi, subsistem rentang batas, subsistem pemeliharaan, subsistem koordinasi, dan subsistem pengarah (manajemen) (Winardi, 2011).

d) Elemen S4 Model Mc Kinsey 7S (Skill)

Keterampilan atau kemampuan dalam framework kerja Model Framework Mc Kinsey 7S adalah keterampilan aktual yang dimiliki oleh seorang karyawan, termasuk kemampuan terbaik yang dimiliki karyawan tersebut dalam organisasi. Keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh anggota suatu organisasi secara individu, namun secara kolektif sebagai bagian dari keterampilan dan kemampuan terbaik yang dimiliki organisasi.

Keterampilan diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan mengembangkan keterampilan kerja sumber daya manusia atau anggota organisasi, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas. Seperti yang ditunjukkan Katz (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1997), Fayol mempopulerkan tiga jenis keterampilan: keterampilan teknis, keterampilan manusia, dan keterampilan konseptual. Keterampilan teknis mencakup kemampuan untuk menerapkan prosedur, teknik, dan pengetahuan khusus. Keterampilan manusia, di sisi lain, mencakup kemampuan bekerja sama untuk memahami dan memotivasi orang lain, baik secara individu maupun sebagai organisasi. Keterampilan konseptual adalah kemampuan mengkoordinasikan dan mengintegrasikan seluruh kepentingan dan aktivitas suatu organisasi. Anggota organisasi Anda harus memiliki ketiga keterampilan ini, bergantung pada minat dan posisi mereka dalam organisasi. Keterampilan teknis terutama dibutuhkan di tingkat paling bawah dalam suatu organisasi. Hanya sedikit keterampilan konseptual yang digunakan pada tingkat ini. Saat Anda naik pangkat dalam organisasi. Oleh karena itu, keterampilan teknis semakin berkurang dan diperlukan lebih banyak keterampilan konseptual.

e) Unsur Model Mc Kinsey 7S S5 (Staff)

Dalam Model Framework Mc Kinsey 7S, Karyawan didefinisikan sebagai Manajemen Sumber Daya Manusia. Ruang lingkup ini mencakup proses pengembangan manajer (pemimpin), proses sosialisasi, cara membentuk basis nilai para eksekutif, cara memperkenalkan karyawan baru ke dalam perusahaan, dan cara mengelola karyawan dalam manajemen kariernya. Secara umum hal ini dapat diartikan sebagai bentuk pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, mulai dari cara mengelola pengembangan, pelatihan, dan motivasinya. Terkait sumber daya manusia, Malukaedi menyebut manusia sebagai salah satu dari lima subsistem yang menjadi bagian dari sistem organisasi pembelajar (Nawawi, 2006)

Menurutnya, manusia merupakan penggerak utama sebuah organisasi. Tanpa subsistem manusia ini, organisasi akan menjadi lumpuh. Subsistem ini menjadi semakin penting ketika organisasi menerapkan konsep pengembangan organisasi. Menurut Bennis (Nawawi, 2006), pengembangan organisasi merupakan respon terhadap perubahan yang berkaitan dengan aspek kompleks pendidikan: mengubah keyakinan, sikap, nilai, dan struktur organisasi agar berhasil beradaptasi dengan teknologi baru. Perubahan sosial dan tantangan dalam perubahan itu.

f) Unsur S6 Model Mc Kinsey 7S (Style)

Framework Model Mc Kinsey 7S, Style didefinisikan sebagai gaya manajemen yang berfokus pada gaya kepemimpinan. Di sini Anda akan melihat bagaimana manajer bertindak untuk mencapai tujuan organisasi dan pendekatan serta gaya kepemimpinan apa yang digunakan dari manajemen puncak hingga manajemen bawah secara keseluruhan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini sejalan dengan Robbins (2008) yang menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai suatu visi atau serangkaian tujuan. Berdasarkan pengertian

tersebut dapat diartikan bahwa orang dapat mempengaruhi nilai, persepsi, sikap, dan perilaku bawahan melalui kepemimpinan agar dapat bekerja sama mencapai tujuan organisasi. Lebih lanjut, Kotter (1992) berpendapat bahwa kepemimpinan terdiri dari pendefinisian masa depan yang seharusnya, membimbing orang-orang sesuai dengan visi tersebut, dan menginspirasi orang-orang untuk mencapainya meskipun banyak hambatan yang menyatakan hal itu akan dilakukan. Kepemimpinan adalah serangkaian proses yang memungkinkan organisasi untuk tetap berada pada jalurnya atau beradaptasi terhadap perubahan keadaan. Situasi seperti ini termasuk dalam kelompok “teori jalur-tujuan” Nawawi (2006) menyebut teori jalur-tujuan sebagai salah satu teori yang dapat digunakan sebagai perbandingan

g) Unsur S7 Model Mc Kinsey 7S (Shared Value)

Framework Model Mc Kinsey 7S Shared Value didefinisikan sebagai nilai atau keyakinan organisasi yang memandu perilaku anggota organisasi dalam organisasi. Nilai-nilai bersama ini merupakan inti dari tujuh elemen model framework Mc Kinsey 7S, yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh enam elemen lainnya: strategi, struktur, sistem, keterampilan, orang, dan gaya sebuah kemungkinan. Inilah ide dasar membangun sebuah organisasi. Tujuan dan nilai-nilai penting yang diperjuangkan suatu organisasi dan tercermin dalam budaya perusahaan dan etika kerja secara keseluruhan. Ketika nilai-nilai bersama ini dikaitkan dengan budaya organisasi, maka nilai-nilai bersama dalam suatu organisasi dapat dilihat dari segi nilai-nilai dominan, visi, dan kepemimpinan dalam organisasi. Nilai-nilai demokrasi (democratic value), motto, spirit de corps, karakter (impersonality), dokumen tersirat.

Jones (1995), mengategorikan nilai-nilai dalam organisasi menjadi nilai ultimat dan nilai instrumental. Nilai terminal adalah nilai atau hasil akhir yang diinginkan orang. Nilai instrumental adalah pola perilaku yang bertujuan untuk mencapai nilai akhir yang diinginkan. Nilai-nilai tertinggi meliputi keunggulan, stabilitas, prediktabilitas, profitabilitas, inovasi, profitabilitas, dan kualitas. Nilai-nilai instrumentalnya antara lain kerja keras, menghargai tradisi, kewibawaan, konservatisme, kehati-hatian, ketelitian, berhemat, kreativitas, keberanian mengambil resiko, kesopanan, dan menjaga kualitas yang tinggi.

Teori yang diangkat oleh peneliti ada dua yaitu teori Sedarmayanti (2009) karena mencakup 4 cara pengukuran efektivitas yaitu input, proses, hasil(output), perbandingan input dan output. dan teori Model Mc Kinsey 7S tetapi teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teori Model 7S Mc Kinsey yang mencakup tujuh unsur yaitu strategy, structure, system, skill, staff, style and shared value. Suatu efektivitas dapat dianggap berhasil diterapkan meskipun sistem organisasi mengembangkan bagaimana organisasi tersebut berhubungan langsung dengan pelanggan terhadap efektivitas tersebut. Karena dampak suatu efektivitas

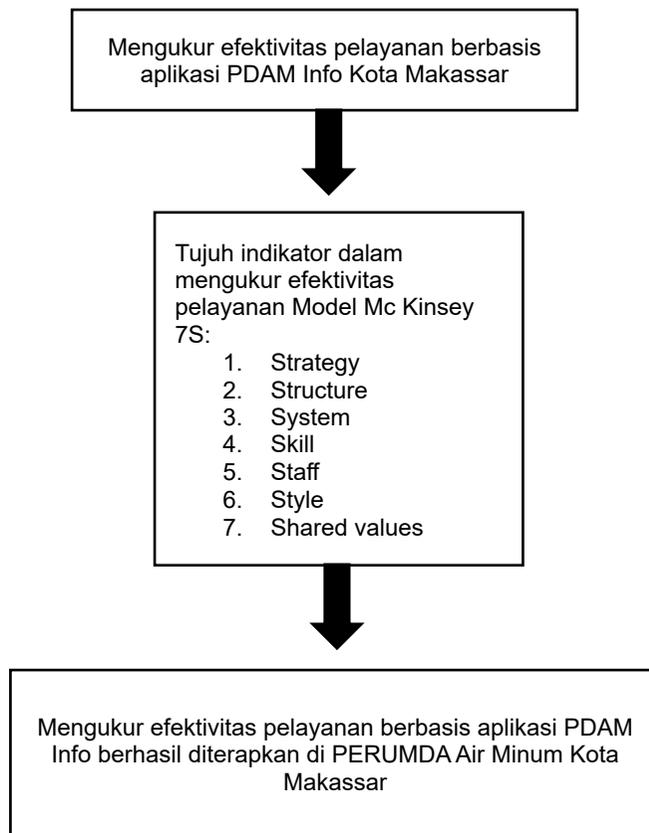
bergantung pada kemauan untuk menggunakannya, sikap dan keyakinan positif meningkatkan kemungkinan terwujudnya manfaat.

Teori ini digunakan karena peneliti yakin relevan dengan permasalahan yang diajukan penulis. Teori ini dapat mengukur tujuh unsur mengenai teori model Mc Kinsey dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna aplikasi dan institusi tersebut. Selain itu, teori ini juga fokus pada staff meliputi bagaimana membangun proses sosialisasi dan konsisten dengan kajian para peneliti yang juga mencakup efektivitas pelayanan berbasis aplikasi yaitu PDAM Info. Berikut ini gambaran kerangka berpikir yang peneliti gunakan ketika mengkaji efektivitas pelayanan pada aplikasi PDAM Info Kota Makassar.

Dalam fokus pada penelitian Model Mc Kinsey 7S, untuk mengukur efektivitas aplikasi layanan, yang digunakan peneliti sebagai berikut:

1. Strategy (Strategi): Ini mencakup strategi organisasi dalam menghadapi pasar layanan, seperti segmentasi pasar, diferensiasi layanan, dan integrasi dengan strategi perusahaan keseluruhan.
2. Structure (Struktur): Struktur organisasi yang mendukung pengembangan dan pengelolaan aplikasi layanan. Ini termasuk bagaimana tim teknis dan operasional diatur untuk mengoptimalkan aplikasi layanan.
3. Systems (Sistem): Sistem-sistem yang digunakan dalam aplikasi layanan, seperti platform teknologi, basis data, dan sistem pendukung lainnya yang memungkinkan layanan yang efektif.
4. Skills (Keterampilan): Keterampilan teknis dan manajerial yang diperlukan untuk mengembangkan, mengelola, dan memelihara aplikasi layanan, termasuk pengetahuan tentang teknologi yang relevan.
5. Staff (Staf): Tenaga kerja yang terlibat dalam pengembangan, implementasi, dan dukungan aplikasi layanan, termasuk keahlian teknis dan penguasaan domain.
6. Style (Gaya kepemimpinan): Gaya kepemimpinan yang mendukung inovasi dalam pengembangan dan penggunaan aplikasi layanan, termasuk sikap terhadap teknologi dan perubahan.
7. Shared Values (Nilai bersama): Nilai-nilai organisasi yang mempengaruhi bagaimana aplikasi layanan dikembangkan dan digunakan, seperti fokus pada keunggulan layanan, inovasi, atau orientasi pada pelanggan.

**Gambar I.3 Bagan Kerangka Pikir**



### **I.3 Tujuan dan Manfaat**

#### **I.3.1 Tujuan Penelitian**

Untuk mengukur efektivitas pelayanan berbasis aplikasi PDAM Info di PERUMDA Air Minum Kota Makassar berdasarkan Model Mc Kinsey 7S.

#### **I.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Dari sudut pandang akademis, penelitian ini melengkapi perspektif civitas akademika program studi administrasi publik sebagai sumber penelitian ilmu administrasi dalam proses pelaksanaan kebijakan pemerintah. Dalam hal ini bidang tersebut adalah pelayanan publik.
2. Dari segi metodologi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan dapat dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya khususnya yang mempelajari aplikasi PDAM Info Kota Makassar.
3. Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi aplikasi pelayanan publik di kota lain, khususnya aplikasi PDAM-Info di Kota Makassar.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini fokus pada efektivitas pelayanan berbasis aplikasi PDAM Info Kota Makassar. Penerapan metode ilmiah pada penelitian ini memerlukan desain penelitian yang memungkinkan kita memahami situasi secara mendalam dan menemukan pola yang sesuai dengan kondisi penelitian yang dilakukan. Desain penelitian harus mengikuti metode penelitian. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan penelitian adalah:

#### **II.1 Pendekatan**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode menjawab pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan data berupa narasi yang diperoleh dari kegiatan wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen. Semua aspek tersebut diperlukan agar suatu proposal atau laporan penelitian dapat menggambarkan secara memadai pendekatan dan sifat penelitian, keberadaan peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan validasi hasil harus dipahami dengan baik. Dibutuhkan konsep-konsep penting. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan efektivitas pelayanan pada aplikasi PDAM Info Kota Makassar.

#### **II.2 Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus adalah studi yang mengkaji suatu permasalahan melalui satu unit kasus. Seseorang atau sekelompok orang yang terkena dampak suatu masalah. Entitas yang dimaksud dianalisis secara menyeluruh baik dari segi faktor-faktor yang terkait dengan kasus itu sendiri, faktor/risiko yang mempengaruhi, peristiwa yang terkait dengan kasus tersebut, serta perilaku dan respons kasus terhadap perlakuan dan paparan tertentu. Meski kasus ini hanya satu unit, namun dianalisis secara detail (Setiadi, 2013).

Desain studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks nyata. Robert K. Yin, seorang ahli metodologi penelitian, telah mengembangkan pendekatan ini melalui bukunya yang berjudul "Case Study Research: Design and Methods" (2008). Penelitian ini menggunakan desain studi kasus, desain ini cocok dengan penelitian data Kualitatif, data yang dikumpulkan dalam studi kasus biasanya bersifat kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

#### **II.3 Prosedur**

##### **II.3.1 Penentuan Informan**

Informan adalah orang-orang yang berperan sebagai sumber informasi yang relevan dengan maksud dan tujuan penelitian. Informasi

yang diterima didasarkan pada kualitas, keandalan dan kekayaan informasi yang ada, informan penelitian ini terdiri atas:

- a) Kepala Seksi Pengolahan Data Elektronik(PDE) PERUMDA Air Minum Kota Makassar.
- b) Admin staff PERUMDA Air Minum Kota Makassar.
- c) Empat orang pengguna atau pelanggan aplikasi

### **II.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan mudah dipahami, penulis menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data melalui observasi yaitu mengamati langsung efektivitas pelayanan aplikasi PDAM Info Kota Makassar
- b. Wawancara(Interview), merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mendiskusikan pertanyaan dan jawaban secara langsung dengan informan yang telah ditentukan
- c. Penelitian kepustakaan (library Research), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen, undang-undang dan media informasi lainnya yang berkaitan dengan efektivitas pada Layanan Aplikasi Informasi PDAM Kota Makassar
- d. Dokumentasi data online, data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik ini serupa dengan tinjauan literatur yang dijelaskan di atas. Namun yang membedakan hanyalah media pengumpulan data atau informasi tersebut. Teknologi ini memanfaatkan data online khususnya penggunaan fasilitas internet

### **II.3.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Milles dan Faisal, analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data di lapangan, dan selanjutnya semua data dikumpulkan dengan menggunakan teknik analisis model interaktif. Analisis data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1.) Reduksi data yaitu data yang diambil ditulis dalam bentuk laporan atau data rinci. Laporan yang dibuat berdasarkan data yang diperoleh dipusatkan, terfokus, dan dirangkum
- 2.) Penyajian data, data yang diperoleh dikategorikan berdasarkan pertanyaan pokok dan dibuat dalam format matriks. Hal ini membantu peneliti melihat pola hubungan antara data tertentu dan data lainnya
- 3.) Penyimpulan dan verifikasi, merupakan langkah lanjutan dalam kegiatan reduksi data dan penyajian. Data yang telah dikurangi dan disajikan secara sistematis akan ditutup sementara
- 4.) Kesimpulan akhir, dibuat berdasarkan kesimpulan awal yang telah divalidasi. Kesimpulan akhir ini diharapkan dapat diambil setelah pengumpulan data selesai (V, Wiratna, 2015)

### **II.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data**

Penelitian ini menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi melibatkan pemeriksaan data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Triangulasi

adalah proses pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan sesuatu selain data tersebut dengan tujuan untuk memvalidasi atau membandingkan data. Triangulasi meliputi triangulasi sumber yaitu pemeriksaan keabsahan data dengan cara memeriksa data yang diperoleh dari sumbernya, dan teknis yaitu pemeriksaan keabsahan data dengan cara pemeriksaan data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda-beda. Ada tiga jenis yaitu triangulasi, dan triangulasi waktu, data diperiksa dalam situasi dan waktu yang berbeda. Triangulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi teknis. Data yang diperoleh dari observasi peneliti diverifikasi melalui wawancara.