

**ELEMEN SUKSES PENERAPAN *ELECTRONIC*
GOVERNMENT MELALUI APLIKASI CIS (*CUSTOMER*
INFORMATION SYSTEM) DI PDAM SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

AMANDA AURELIYA NILAM SARI
NPM. 21041010231

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**ELEMEN SUKSES PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI
APLIKASI CIS (*CUSTOMER INFORMATION SYSTEM*) DI PDAM SURYA
SEMBADA KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

AMANDA AURELIYA NILAM SARI
NPM. 21041010231

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratmoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR REVISI

**ELEMEN SUKSES PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
MELALUI APLIKASI CIS (*CUSTOMER INFORMATION SYSTEM*) DI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

AMANDA AURELIYA NILAM SARI
21041010231

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 14 November 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Bayu Priambodo S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

LEMBAR PENGESAHAN

**ELEMEN SUKSES PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
MELALUI APLIKASI CIS (*CUSTOMER INFORMATION SYSTEM*) DI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

AMANDA AURELIYA NILAM SARI

21041010231

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Universitas Galuh
(Terakreditasi Sinta 4) Volume 12 Nomor 3, Desember Tahun 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP.
NPT. 21119931216319


M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

2. Sekretaris


Bayu Priambodo S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

3. Anggota


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur-Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amanda Aureliya Nilam Sari
NPM : 21041010231
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 19 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



Amanda Aureliya Nilam Sari
NPM. 21041010231

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang sudah memungkinkan penulis menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Elemen Sukses Penerapan *Electronic Government* Melalui Aplikasi CIS (*Customer Information System*) Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Atas tersusunnya skripsi ini, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak Bayu Priambodo, S.IP., M.IP** selaku dosen pembimbing, atas kesabaran, perhatian, motivasi, serta waktu dan bimbingan yang sudah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu mengajarkan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis semasa perkuliahan;
5. Jajaran pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang sudah bersedia guna membagikan data dan informasi terkait penelitian kepada penulis guna menyusun skripsi ini.
6. Kedua orang tua peneliti yang senantiasa memberikan doa yang terbaik dan dukungan moral serta motivasi untuk penulis dalam proses menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
7. Para teman dan sahabat peneliti serta saudara sepupu yang bersedia menjadi teman diskusi bertukar pikiran dan berkeluh kesah serta memberikan motivasi dalam bangku perkuliahan maupun dalam rangka proses menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
8. Teman-teman di Program Studi Administrasi Publik angkatan 2021 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sama-sama sedang berjuang seperti penulis guna menyelesaikan skripsi.
9. Terakhir, saya mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena telah mampu bertahan dan berupaya dengan sungguh-sungguh hingga tahap ini. Saya berhasil mengendalikan diri di tengah berbagai tekanan dan tidak pernah memilih untuk menyerah seberat apa pun proses penyusunan skripsi yang dijalani. Menyelesaikan semuanya dengan sebaik-baiknya menjadi sebuah pencapaian yang layak untuk saya banggakan.

Penulis menyadari bahwasannya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat di harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhiri kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi panduan penelitian bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, 19 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 <i>Electronic Government</i>	21
2.2.1.1 Pengertian <i>Electronic Government</i>	20

2.2.1.2 Manfaat <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik	22
2.2.1.3 Konsep Elemen Sukses Penerapan <i>E-Government</i>	24
2.2.2 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	32
2.2.3 CIS (<i>Customer Information System</i>)	33
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2. Lokasi Penelitian	37
3.3 Fokus Penelitian	38
3.4 Sumber Data	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.7 Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Profil PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	51
4.1.2 Sejarah Berdirinya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	53
4.1.3 Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	54
4.1.4 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	54
4.1.5 Komposisi Pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	57
4.1.6 Profil Layanan Aplikasi Customer Information System (CIS)	61
4.2 Hasil Penelitian	64
4.3 Pembahasan	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi CIS	9
Gambar 1.2 Ulasan <i>Google Play Store</i> PDAM Surya Sembada.....	11
Gambar 1.3 Ulasan <i>Google Play Store</i> PDAM Surya Sembada.....	11
Gambar 3.1 Komponen Teknik Analisis Data: <i>Interactive Model</i>	47
Gambar 4.1 Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	56
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi CIS	61
Gambar 4.4 Sosialisasi Aplikasi CIS di Media Sosial	74
Gambar 4.5 Promosi Aplikasi CIS di Surabaya Barat dan Jalan Tunjungan.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya dan Jumlah Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Aplikasi CIS dan Jumlah Pengaduan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	10
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	18
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	58
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan Golongan	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	120
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	125
Lampiran 3. Bukti Cek Plagiasi	126
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	127
Lampiran 5. LoA	128
Lampiran 6. Surat Keterangan Akreditasi Jurnal (Sinta 4)	129
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	130

ABSTRAK

Elemen Sukses Penerapan *Electronic Government* Melalui Aplikasi CIS (*Customer Information System*) Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Amanda Aureliya Nilam Sari
21041010231

Masih banyaknya warga yang kekurangan pasokan air bersih menjadi tantangan pemerintah daerah terutama PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang bertanggung jawab dalam bidang penyediaan air bersih dan berkewajiban merencanakan aktivitas perusahaan agar menghasilkan keuntungan dari setiap layanan yang disediakan. Hal ini mencakup pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Aplikasi CIS (*Customer Information System*) merupakan pelayanan berbasis digital yang didalamnya terdapat berbagai bentuk pelayanan seperti tagihan, pasang baru, pengaduan, pengecekan meter mandiri dan berita seputar PDAM Surya Sembada. Namun saat ini dalam implementasinya masih banyak menemukan kendala dari tingginya jumlah pengaduan keluhan pengguna sampai ketidaktepatan penanganan pelayanan online sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan elemen sukses penerapan *e-government* melalui aplikasi CIS (*Customer Information System*) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Teori yang digunakan dari hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2016) terdapat tiga indikator diantaranya *support*, *capacity*, dan *value*. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi CIS mampu memberikan pelayanan yang praktis, efisien dan transparan. Namun pada elemen *support* terdapat kendala belum adanya regulasi khusus mengenai aplikasi CIS dan sosialisasi yang belum maksimal. Pada elemen *capacity* telah dilaksanakan dengan baik, tercermin dari telah terpenuhinya sumber daya finansial dan infrastruktur teknologi informasi. Akan tetapi, dari sisi sumber daya manusia jumlah programmer masih terbatas. Sedangkan untuk elemen *value* masih ditemukan kendala pada kecepatan dan ketepatan laporan pengaduan pada aplikasi.

Kata Kunci: *Customer Information System (CIS), Electronic Government, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*

ABSTRACT

Successful Elements Of Electronic Government Implementation Through The CIS (Customer Information System) Application At Pdam Surya Sembada In Surabaya City

Amanda Aureliya Nilam Sari
21041010231

The large number of residents who lack clean water supplies is a challenge for local governments, especially PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, which is responsible for providing clean water and is obliged to plan company activities to generate profits from every service provided. This includes the use of technology to improve performance and service quality. The CIS (Customer Information System) application is a digital-based service that includes various forms of services such as billing, new connections, complaints, independent meter checking, and news about PDAM Surya Sembada. However, its implementation currently faces many obstacles, from the high number of user complaints to the inaccuracy of online service handling within the specified time frame. This study aims to identify and describe the elements of successful e-government implementation through the CIS (Customer Information System) application at PDAM Surya Sembada in Surabaya. The theory used, based on a study and research by Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016), identifies three indicators: support, capacity, and value. This research is a qualitative study with a descriptive approach. The results show that the CIS application is capable of providing practical, efficient, and transparent services. However, in terms of support, there are obstacles in the form of a lack of specific regulations regarding the CIS application and insufficient socialization. The capacity element has been implemented well, as reflected in the fulfillment of financial resources and information technology infrastructure. However, in terms of human resources, the number of programmers is still limited. As for the value element, there are still obstacles in terms of the speed and accuracy of complaint reports on the application.

Keywords: *Customer Information System (CIS), Electronic Government, PDAM Surya Sembada Surabaya City*