

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai jenis layanan, baik yang berbentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan, sehingga memiliki dasar hukum yang jelas. Pelayanan ini diselenggarakan oleh instansi yang berwenang dalam rangka memberikan pelayanan yang layak untuk setiap warga negara (Berlinda Putri et al., 2022). Beragam bentuk pelayanan publik, baik dalam bentuk jasa maupun barang, pada dasarnya ialah tanggung jawab fundamental yang wajib dilakukan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara sebagai bentuk guna memenuhi kebutuhan masyarakat beserta haknya. Hal ini dianggap sebagai bukti nyata realisasi pemerintah terhadap pemenuhan kepentingan dan tuntutan masyarakat. Oleh sebab itu, efektivitas suatu tata kelola pemerintahan benar-benar dipengaruhi oleh kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi itu sendiri (Devitasari, 2019).

Berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara memiliki hubungan yang dekat dengan pelayanan publik. Hal itu berarti pemerintah memiliki peran dalam menyediakan pelayanan publik dan memerlukan dukungan oleh masyarakat yang bisa berperan aktif dalam mewujudkan serangkaian tersebut, seperti pada sektor pendidikan, teknologi, informasi, kesehatan, transportasi, dan lainnya. Salah

satu pelayanan pemerintah baik dari segi bidang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ialah pelayanan di bidang penyediaan air bersih. Menurut (Fetni et al., 2023) penyediaan air yang aman dan berkualitas menjadi salah satu hak dasar yang wajib di penuhi oleh setiap warga negara. Mengingat urgensi kebutuhan akan air bersih sebagai elemen vital dalam kehidupan manusia, maka tidak mengherankan apabila sektor penyediaan air bersih ditempatkan sebagai salah satu prioritas utama. Hal ini disebabkan sebab pemenuhan kebutuhan air bersih berkaitan langsung dengan kelangsungan hidup dan kesejahteraan masyarakat secara luas (Prasetyono & Diana, 2022).

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air menjelaskan bahwasannya air ialah bagian dari sumber daya air yang produksinya sangat berperan penting pada kehidupan masyarakat sebab menguasai hajat hidup orang banyak dan dikuasai oleh negara dengan tujuan supaya bisa dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat sebagaimana pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pada pasal 6, menyatakan bahwasannya Negara menjamin hak rakyat atas penyediaan air sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau.

Sementara itu, kondisi saat ini banyak fenomena akan ketersediaan air sering menghadapi konflik maupun tantangan. Seperti adanya fenomena El Nino yang pernah melanda daerah jawa pada tahun 2023. Adanya fenomena tersebut menyebabkan kemarau berkepanjangan sehingga di beberapa wilayah mengalami

kekurangan pasokan air bersih. Debit air bersih yang terbatas juga menjadi salah satu permasalahan ketersediaan air bersih bagi masyarakat. Menurut (Ummah & Oktariyanda, 2022) kerap kali masyarakat menemui sejumlah permasalahan akan air, seperti air yang kerapkali kotor, mati, bahkan sampai air mengeluarkan bau yang tidak sedap dan berubah warna kekuning-kuningan.

Seiring berjalannya waktu, pertumbuhan masyarakat yang semakin tinggi tentunya akan diikuti dengan pertumbuhan ekonomi dan perkembangan industri yang juga semakin meningkat. Hal tersebut menyebabkan banyak lahan yang akan digunakan dan kelangkaan air semakin meningkat sebab sumber air akan tercemar akibat kegiatan ekonomi dan industri serta menyebabkan berkurangnya kualitas air yang dikonsumsi maupun untuk keperluan lainnya menjadi semakin sedikit.

Berbagai permasalahan yang terjadi akan ketersediaan air bersih ialah bagian dari tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan. Peran pemerintah sangat diperlukan sebagai penyedia layanan publik dalam mengatasi fenomena yang ada. Salah satu peran utama pemerintah ialah menyelenggarakan pelayanan yang ditujukan guna memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh (Manitik et al., 2016). Pemerintah daerah berwenang guna mengatur serta mengelola sumber daya air di wilayahnya masing-masing. Memastikan kebutuhan air dengan kualitas yang memadai untuk semua penduduk dan kalangan masyarakat ialah tugas dan tanggung jawab pemerintah, yang mencerminkan kesejahteraan dan kemakmuran warga negaranya.

Pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah guna menyelenggarakan pelayanan penyediaan air bersih bagi seluruh lapisan

masyarakat, yang pelaksanaannya dilakukan melalui perusahaan daerah, yakni Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM tersebar di berbagai wilayah di Indonesia, termasuk di tingkat provinsi, kabupaten, dan beberapa kota. Salah satu daerah yang memiliki Perusahaan Daerah Air Minum ialah Kota Surabaya, dengan nama PDAM Surya Sembada. Sebagaimana berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 pada pasal 2 ayat 1 menyebutkan bahwasannya Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya yang selanjutnya disebut PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ialah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang diberi wewenang guna mengusahakan pelayanan air minum bagi masyarakat.

Sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memegang tanggung jawab pokok dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik melalui kegiatan pengelolaan, penyediaan, serta pendistribusian air bersih bagi seluruh lapisan masyarakat di Kota Surabaya. Selain itu, PDAM Surya Sembada harus mengupayakan pengelolaan rangkaian sistem air bersih dilakukan dengan memenuhi aturan dan hukum teknis sesuai dengan standar acuan yang sudah ditentukan supaya bisa mendukung pencapaian misi serta pelaksanaan fungsi yang dijalankan (Har et al., 2023).

Berdasarkan kondisi yang terjadi saat ini nyatanya masih ditemui beberapa masyarakat yang mengalami permasalahan akan penyediaan layanan dari PDAM Surya Sembada, seperti yang tedapat pada pemberitaan yang dimuat pada detikjatim:

“Detikjatim - warga Dukuh Kupang Surabaya mengais air dari pipa PDAM bocor di galian gorong-gorong yang menyebabkan air bersih mampet. “Kami meminta maaf pada pelanggan sebab gangguan distribusi air sebab bocornya pipa dampak (pengerjaan) gorong-gorong,” kata Supervisor Hubungan Masyarakat dan

Sosial PDAM Surya Sembada Surabaya, Kharisma Putu Sukanto kepada detikJatim, Rabu (24/4/2024). (Sumber: <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7309241/pdam-surabaya-minta-maaf-warga-mengais-air-bersih-imbas-proyek-gorong-gorong>, diakses pada 13 November 2024)

Di samping permasalahan yang sudah diungkapkan tersebut, PDAM Surya Sembada Surabaya juga menargetkan 5.000 pelanggan baru di 2024, sebagaimana di lansir dari laman web pemberitaan pada Surya.co.id sebagai berikut:

“Surya.co.id - Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya menargetkan penambahan 5.000 pelanggan baru pada tahun 2024. Target tersebut diharapkan bisa tercapai guna mewujudkan pemerataan akses air bersih bagi seluruh warga Kota Pahlawan. Namun, masih ada sejumlah masyarakat di Surabaya yang belum mendapatkan akses air dari PDAM. diantaranya, bagi warga yang tinggal di tanah milik swasta ataupun perusahaan BUMN. Tanpa persetujuan pemilik lahan, PDAM tak bisa mengalirkan air. “Misalnya, di daerah Platuk, ada wilayah yang secara legal, tak memenuhi syarat (tanahnya). Kami koordinasikan dengan Pemkot, bagaimana agar bisa menjadi pelanggan kita. Kemudian, di lahan lainnya. “Kami membantu untuk berkomunikasi dengan para pemilik lahan agar meskipun statusnya tidak legal, air sebagai hak hidup dan hak dasar tetap bisa kami penuhi,” jelas Direktur Utama PDAM Surya Sembada Surabaya, Arief Wisnu Cahyono.

(Sumber: <https://surabaya.tribunnews.com/2023/12/06/pdam-surya-sembada-surabaya-target-5-ribu-pelanggan-baru-di-2024>, diakses pada 13 November 2024)

Sebagai dasar dari hal tersebut, berikut ialah tabel data yang menunjukkan jumlah penduduk dan jumlah pelanggan PDAM Surya Sembada :

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya dan Jumlah Pelanggan PDAM Surya Sembada

Tahun	Jumlah Penduduk	Jumlah Pelanggan
2020	2.897.245	584.615
2021	2.874.314	595.332
2022	2.880.284	605.299
2023	2.887.223	612.186
2024	3.009.286	628.417

Sumber: bps.go.id, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, (2024)

Berdasarkan pada tabel tersebut, pada bagian jumlah penduduk mengalami fluktuatif yang mana pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan lalu pada 2022-

2024 mengalami kenaikan. Pada aspek jumlah pelanggan, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengalami pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun, menunjukkan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang menggunakan layanan perusahaan tersebut.

Sebagai perusahaan daerah yang bertugas menyediakan layanan publik di sektor air minum, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mempunyai kewajiban guna memberikan pelayanan secara optimal demi kesejahteraan masyarakat setempat dan menjamin hak setiap individu guna mendapatkan pelayanan penyediaan air minum. Dalam mengoptimalkan fungsi perusahaan daerah maka para penyedia layanan bertanggung jawab dalam menyediakan kepuasan layanan secara baik kepada seluruh penduduk khususnya pada masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Disamping itu juga berkewajiban merencanakan aktivitas perusahaan agar bisa menghasilkan keuntungan dari setiap layanan yang disediakan. Hal ini juga mencakup pemanfaatan penggunaan teknologi guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan (Febiyanti & Kriswibowo, 2023).

Saat ini dapat dilihat akan kemajuan teknologi berkembang dengan cepat dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan. Transformasi dari metode manual ke digitalisasi melalui teknologi sudah dirasakan oleh masyarakat luas, terutama dalam sektor publik. Oleh sebab itu Pemerintah diharapkan mampu responsif terhadap aspirasi masyarakat serta menghadapi tantangan global yang timbul akibat perubahan dan kemajuan, terutama dalam bidang teknologi. Pada beberapa bidang terutama dalam sektor publik, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

dipandang mampu memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat arus penyampaian informasi, memperluas jangkauan secara global, serta memperkuat aspek transparansi dalam penyelenggaraan layanan (Mariono, 2019). Dengan mengintegrasikan perkembangan teknologi dalam pelayanan publik, tentunya akan memberikan kemudahan dan meningkatkan efektivitas pelayanan serta mendorong transparansi dalam interaksi pemerintah dengan masyarakat. Transformasi pelayanan publik bagi pemerintah juga bisa memberikan keuntungan, seperti mengurangi kompleksitas birokrasi yang rumit ataupun kaku, sehingga menjadikannya lebih mudah menyesuaikan dan fleksibel serta lebih fokus terhadap kepuasan publik (Erlinda & Putri, 2024).

Bentuk dari transformasi pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi digital di sebut dengan *electronic government* ataupun biasa disingkat *e-government*. *E-government* dipahami sebagai suatu sistem yang berlandaskan teknologi informasi, yang dirancang sekaligus dikembangkan oleh pemerintah untuk mendukung pelaksanaan tata kelola pemerintahan serta peningkatan pelayanan publik dengan tujuan guna menciptakan kualitas pelayanan publik yang lebih meningkat secara optimal, khususnya melalui fasilitasi akses informasi yang lebih mudah dijangkau, cepat diperoleh, dan efisien bagi masyarakat. Adanya berbagai permasalahan dalam pelayanan publik seperti kurangnya transparansi penyelenggara layanan, terjadinya *miss communication*, waktu tunggu yang lama dan ketidakteraturan dalam pelayanan publik bisa diatasi melalui penerapan *e-government* (Maulani, 2020). Sehingga dengan diterapkannya sistem *electronic government* dalam pelayanan publik dinilai akan mempermudah proses pelayanan

publik serta bisa membantu pemerintah dalam melaksanakan tugas utama dan fungsi dalam pengelolaan pemerintahan. (Dharmanu et al., 2023).

Perkembangan landasan hukum terkait transformasi digital di sektor pemerintahan semakin diperkuat. Dibuktikan dengan diterbitkannya PERPRES (Peraturan Presiden) Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam regulasi SPBE, dinyatakan bahwasannya instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah harus memanfaatkan aplikasi SPBE dengan prinsip-prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Dengan demikian, tujuan SPBE ialah guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, demi meningkatkan kualitas layanan publik yang bisa dipercaya.

Konsep dasar dari *electronic government (e-government)* terletak pada penyediaan layanan publik melalui media elektronik, yang mencakup pengelolaan informasi serta proses pelayanan secara sistematis, dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga telah mengimplementasikan *e-government* dalam penyelenggaraan layanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Implementasi *electronic government* dilakukan sebagai langkah guna memperbaiki pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya melalui digitalisasi. Upaya tersebut di realisasikan salah satunya dengan bentuk aplikasi maupun *website* bernama CIS (*Customer Information System*). Dasar hukum adanya aplikasi CIS tersebut belum memiliki regulasi secara spesifik dalam satu regulasi tunggal, yang mana hanya mengacu pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 62 Tahun 2023 tentang

pedoman pelaksanaan manajemen keamanan informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintah Kota Surabaya.

Penerapan sistem pengaduan digital melalui aplikasi *Customer Information System* (CIS) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan dalam rangka mendukung program digitalisasi layanan Pemerintah Kota Surabaya. Sebelum adanya CIS, mekanisme pengaduan pelanggan dilakukan secara manual dengan mendatangi loket pelayanan PDAM, yang sering kali menimbulkan keterlambatan dalam penanganan keluhan. Munculnya CIS diharapkan menjadi solusi atas berbagai kendala tersebut dengan menghadirkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Aplikasi ini dapat diakses melalui web maupun handphone, sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan melakukan transaksi secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM.



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi CIS (*Customer Information System*)
Sumber: Google Play Store (<https://www.pdam-sby.go.id/>), 2025

Gambar diatas merupakan tampilan awal aplikasi CIS dan tampilan beberapa fitur layanan pengguna yang bisa diakses oleh pelanggan PDAM Surya

Sembada Kota Surabaya, adapun beberapa fitur layanan tersebut antara lain yaitu, pembayaran tagihan, pengajuan pemasangan baru, catat meter, pengaduan pelanggan, info gangguan air, serta informasi lainnya mengenai PDAM Surya Sembada. Di samping itu, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melalui aplikasi *Customer Information System (CIS)* menghadirkan layanan administrasi dan teknis yang dirancang agar mudah diakses pelanggan melalui berbagai saluran seperti *call center*, media sosial (*Twitter, Instagram, Facebook, Whatsapp, Email*) serta aplikasi yang tersedia di *Google Play Store* dan *App Store* serta pada *website* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Aplikasi *Customer Information System (CIS)* berfungsi sebagai alat bantu (tools) dalam mendukung peningkatan pelayanan publik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. CIS bukan salah satu tujuan utama, tetapi merupakan sarana untuk mempercepat penyampaian laporan pelanggan dan memperbaiki proses tindak lanjut pengaduan serta mempermudah pelanggan dalam memperoleh pelayanan PDAM melalui sistem digital. Dengan adanya CIS ini, laporan dapat masuk lebih cepat tanpa harus melalui mekanisme manual di loket PDAM.

Adapun data mengenai jumlah pengguna dan jumlah pengaduan pada aplikasi CIS dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Aplikasi CIS dan Jumlah Pengaduan Keseluruhan PDAM Surya Sembada

Tahun	Jumlah Pengguna CIS	Jumlah Pengaduan
2020	38,012	96.964
2021	75,151	84.852
2022	109,319	130.846
2023	134,594	152.340
2024	165,034	166.716

Sumber: PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi suatu peningkatan yang signifikan pada data yang disajikan terkait jumlah pengaduan PDAM Surya Sembada maupun di aplikasi CIS. Hal tersebut mengartikan pada pelayanannya masih belum berjalan secara optimal terutama dalam mengatasi keluhan dari masyarakat. Penerapan sistem pengaduan digital melalui aplikasi *Customer Information System* (CIS) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan dalam rangka mendukung program digitalisasi layanan Pemerintah Kota Surabaya. Sebelum adanya CIS, mekanisme pengaduan pelanggan dilakukan secara manual dengan mendatangi loket pelayanan PDAM, yang sering kali menimbulkan keterlambatan dalam penanganan keluhan. Munculnya CIS diharapkan menjadi solusi atas berbagai kendala tersebut dengan menghadirkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Aplikasi ini dapat diakses melalui web maupun handphone, sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan melakukan transaksi secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM.

Terjadinya peningkatan jumlah pengaduan dipengaruhi oleh beberapa faktor meliputi, keterlambatan dalam penyelesaian layanan yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang yang belum optimal dalam mendukung pelayanan digital, serta kurang responsifnya penanganan pengaduan masyarakat yang menyebabkan penumpukan laporan dan menurunkan efektivitas kerja petugas. Selain itu, masih terdapat kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh, baik dari sisi internal PDAM maupun dari sisi pemahaman pelanggan terhadap penggunaan aplikasi CIS. Hal ini

mencerminkan adanya kelemahan dalam kapasitas kelembagaan, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun regulasi yang belum secara khusus mengatur mekanisme kerja dan standar pelayanan berbasis aplikasi tersebut. Kemudian terdapat belum secara keseluruhan penduduk Kota Surabaya mengerti akan aplikasi CIS, karena berdasarkan data diatas terapaut jauh antara jumlah penduduk dengan jumlah pengguna aplikasi CIS PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil pengamatan, sampai saat ini masih dijumpai berbagai keluhan dari pelanggan terkait penggunaan aplikasi *Customer Information System* (CIS) pada PDAM Surya Sembada. Sebagai contoh terdapat beberapa ulasan di *google play store* yang menunjukkan bahwasannya pelayanan *electronic government* pada aplikasi CIS (*Customer Information System*) belum mencapai hasil yang baik, contohnya sebagai berikut:



Gambar 1.2 Ulasan Pada Google Play Store CIS PDAM Surya Sembada
Sumber: *Google Play Store*, (2024)

Di samping itu, berdasarkan survei dari ulasan di *Google*, masih ada pelanggan yang mengeluhkan masalah pengaduan yang tidak ada jawaban ataupun solusi. Hal ini bisa dibuktikan dengan contoh berikut:



Gambar 1.3 Ulasan pada Google PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Sumber: *Google*, (2024)

Berdasarkan ulasan diatas, maka bisa di bilang bahwasannya penerapan *e-government* pada aplikasi CIS (*Customer Information System*) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya belum sepenuhnya memberikan dampak positif untuk masyarakat Surabaya. Selain itu, ulasan yang ada mencerminkan kurang optimalnya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam mengatasi permasalahan pengaduan dari masyarakat serta masih banyak pelanggan yang mengalami kendala atas ketidaktepatan penanganan pelayanan *online* sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas melalui peningkatan kualitas infrastruktur Teknologi Informasi, alokasi anggaran yang mencukupi, serta pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi kunci penting dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi CIS dan peningkatan kualitas layanan PDAM secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai penerapan aplikasi CIS (*Customer Inofrmation System*) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam menganalisis dan mendeskripsikannya penulis menggunakan teori elemen sukses *e-government*

berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* yang dikemukakan oleh (Indrajit, 2016) terdapat tiga elemen sukses yang perlu diperhatikan untuk mencapai keberhasilan *e-government* diantaranya *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (manfaat). Dengan demikian, peneliti tertarik memilih judul untuk penelitian yakni “**Elemen Sukses Penerapan *Electronic Government* Melalui Aplikasi CIS (*Customer Information System*) Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, penelitian ini menetapkan rumusan masalah yakni “Bagaimana elemen sukses penerapan *e-government* melalui aplikasi CIS (*Customer Information System*) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan mendeskripsikan elemen sukses penerapan *e-government* melalui aplikasi CIS (*Customer Information System*) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah disampaikan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini di harapkan bisa menambah wawasan dan pemahaman pembaca terkait elemen sukses penerapan *e-government* melalui

aplikasi CIS (*Customer Information System*) di PDAM Sembada Kota Surabaya. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi ataupun dasar pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan kajian teoritis mengenai elemen sukses penerapan *e-government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai elemen keberhasilan e-government dan menjadi rujukan bagi penelitian sejenis di masa mendatang. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai penerapan teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama studi di Program Administrasi Publik.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung kegiatan pendidikan dan menjadi bahan perbandingan bagi peneliti yang mengkaji topik serupa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi akademik untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur yang meneliti bidang terkait.

c. Bagi PDAM Sembada Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi untuk pengembangan elemen sukses e-government melalui aplikasi CIS di PDAM Sembada maupun PDAM lainnya, sehingga memberikan dampak positif bagi penyedia layanan dan masyarakat.