Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial (JAEIS)
Volume 2 Nomor 2; Juli 2023
E-ISSN: 2962-066X

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING AIR SECARA *ONLINE* DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG PANJANG

[1]Alfie Syahrin, [2]Ria Ariany, [3]Wewen Kusumi Rahayu

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan pembayaran rekening air secara *online* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang Panjang. PDAM Kota Padang Panjang sebagai BUMD daerah yang bertujuan untuk menyelenggarakan air bersih dan sebagai sumber pendapatan daerah menghadirkan sebuah inovasi dalam pelayanan pembayaran rekening air dengan tujuan memudahkan pelanggan dalam membayarkan tagihan rekening air agar efisiensi penagihan yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan dapat meningkat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *balanced e-government scorecard* oleh Booz, Allen dan Hamilton bersama *Bertelsmann Foundation* mengenai mengukur kinerja *e-government* oleh pemerintah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik pemilihan informan adalah teknik *purposive sampling*, dan menguji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini adalah kinerja pelayanan pembayaran rekening air secara *online* yang diterapkan oleh PDAM sudah berjalan baik itu dari segi PDAM sebagai BUMD maupun dari pelanggan sebagai pengguna layanan, tetapi masih ada beberapa indikator yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya yaitu dimensi manfaat pada indikator akses layanan *one stop shop*. Pada indikator tersebut pelayanan pembayaran rekening air secara *online* memang tidak memiliki layanan *one stop shop* karena fokus utamanya untuk memudahkan pelanggan membayar tagihan rekening air setiap bulan. Kemudian pada dimensi partisipasi, yaitu tersedianya fasilitas penyampaian aspirasi dan akses langsung *stakeholder* melalui web. Pada indikator tersebut masih belum tersedia karena fokusnya adalah memastikan pelanggan mudah dalam membayar tagihan air setiap bulan.

Kata Kunci: Kinerja, *E-government*, Pembayaran *Online*

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the performance of online water bill payment services at the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Padang Panjang City. PDAM Kota Padang Panjang as a regional BUMD that aims to provide clean water and as a source of regional income presents an innovation in water bill payment services with the aim of making it easier for customers to pay water bills so that billing efficiency made by PDAMs to customers can increase. The theory used in this research is the balanced e-government scorecard theory by Booz, Allen, and Hamilton with the Bertelsmann Foundation regarding measuring the performance of e-government by the government. The research method used qualitative with descriptive type. Data collection techniques are interviews, documentation, and observation. The informant selection technique was a purposive sampling technique and tested the validity of

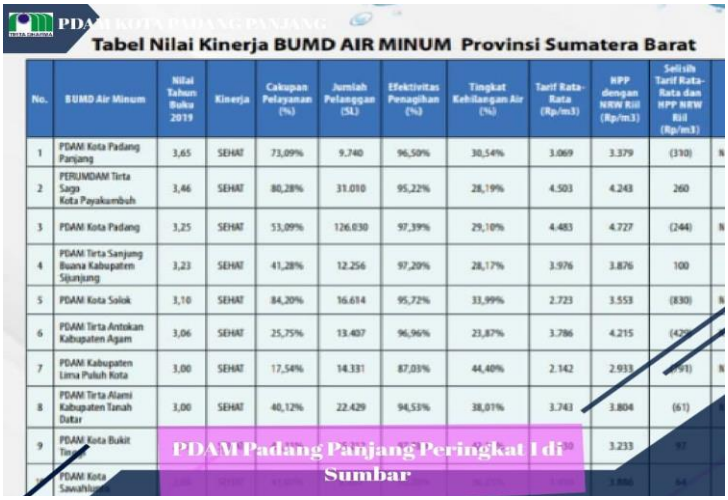
the data by triangulation of sources. The results of this research are the performance of online water bill payment services implemented by PDAM has been running both from the PDAM as a BUMD and from customers as service users, but there are still several indicators that become obstacles in its implementation, namely the dimensions of benefits on the one stop shop service access indicator. In this indicator, the online water bill payment service does not have a one stop shop service because its main focus is to make it easier for customers to pay their water bill every month. Then on the participation dimension, there are aspiration delivery facilities and stakeholder direct access through the web. These indicator is still not available because the focus is on making sure customers are easy to pay water bills every month.
Keywords: *Performance, E-Government, Online Payment*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ataupun pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang mana dalam implementasinya dilaksanakan oleh instansi pusat, daerah, maupun dilingkungan badan usaha milik pusat, dan daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring berjalannya waktu tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas sudah mulai berkembang. Dengan adanya inovasi pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik bagi instansi-instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik baik itu pemerintah, swasta, BUMN, dan BUMD. Dengan kinerja dapat mengukur sejauh mana pelayanan publik tersebut berjalan dan seberapa efektif pelaksanaannya.

Pelayanan publik menjadi kebutuhan pada setiap orang dalam mengerjakan atau melakukan suatu aktivitas maupun kegiatan dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya yaitu kebutuhan akan air bersih. Penyelenggaraan dan penyediaan pelayanan publik khususnya di bidang air bersih diserahkan kepada PDAM sebagai instansi dan PDAM juga merupakan salah satu BUMD. Pada tahun 2020 PDAM Kota Padang Panjang meraih peringkat 1 diantara PDAM yang ada di Sumatera Barat. Hal ini dapat dilihat dari gambar tabel nilai kinerja BUMD yang ada di Provinsi Sumatera Barat berikut:

Gambar 1.1
Tabel Kinerja



No.	BUMD Air Minum	Nilai Tahun Buku 2019	Kinerja	Cakupan Pelayanan (%)	Jumlah Pelanggan (SL)	Efektivitas Penagihan (%)	Tingkat Kehilangan Air (%)	Tarif Rata-Rata (Rp/m3)	HPP dengan NRW Riil (Rp/m3)	Selisih Tarif Rata-Rata dan HPP NRW Riil (Rp/m3)
1	PDAM Kota Padang Panjang	3,65	SEHAT	73,09%	9.740	96,50%	30,54%	3.069	3.379	(310)
2	PERUMDAM Tirta Saga Kota Payakumbuh	3,46	SEHAT	80,28%	31.010	95,22%	28,19%	4.503	4.243	260
3	PDAM Kota Padang	3,25	SEHAT	53,09%	126.030	97,39%	29,10%	4.483	4.727	(244)
4	PDAM Tirta Sanjung Buana Kabupaten Sijunjung	3,23	SEHAT	41,28%	12.256	97,20%	28,17%	3.976	3.876	100
5	PDAM Kota Solok	3,10	SEHAT	84,20%	16.614	95,72%	33,99%	2.723	3.553	(830)
6	PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam	3,06	SEHAT	25,75%	13.407	96,96%	23,87%	3.786	4.215	(429)
7	PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota	3,00	SEHAT	17,54%	14.331	87,03%	44,40%	2.142	2.933	(791)
8	PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar	3,00	SEHAT	40,12%	22.429	94,53%	38,01%	3.743	3.804	(61)
9	PDAM Kota Bukit Tinggi								3.233	97
	PDAM Kota Sawahlunto									64

Sumber: Dokumentasi PDAM Kota Padang Panjang Tahun 2021

PDAM dituntut kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pelanggan sehingga kinerja penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat meningkat. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan dari PDAM adalah pelayanan pembayaran rekening air secara *online*. Pelayanan pembayaran rekening air secara *online* merupakan salah satu inovasi yang diterapkan oleh PDAM dalam mempermudah pelanggan dalam membayar tagihan airnya setiap bulan, sehingga dengan adanya layanan tersebut dapat meningkatkan kinerja atau efisiensi penagihan dari PDAM.

Pelayanan pembayaran rekening air secara *online* dapat dilakukan oleh pelanggan tanpa harus datang ke kantor PDAM Kota Padang Panjang dengan cara mendatangi loket-loket pembayaran resmi seperti bank-bank yang bekerja sama dengan PDAM dan menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh bank-bank seperti ATM, *Mobile Banking* dan aplikasi pembayaran *online*. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.2
Cara Pembayaran Rekening Air Secara *Online*



Sumber: Dokumentasi PDAM Kota Padang Panjang Tahun 2021

Fokus penelitian ini adalah pelayanan pembayaran rekening air secara *online*, dimana dalam pelayanan pembayaran rekening air ditunjuk kepada masyarakat yang sudah menjadi pelanggan PDAM Kota Padang Panjang. Untuk memudahkan pelanggan membayar rekening air dibutuhkan sarana dan prasarana yang terjangkau serta metode pembayaran yang mudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara *Online* di PDAM Kota Padang Panjang melihat bagaimana PDAM Kota Padang Panjang sebagai penyelenggaraan pelayanan publik khusus di bidang air berkewajiban mendistribusikan air kepada setiap pelanggan dan sebagai perusahaan yang berorientasi *profit* untuk pendapatan daerah berusaha menyediakan sarana dan prasarana yang terjangkau dan proses pembayaran rekening air yang mudah bagi pelanggan agar kinerja pembayaran rekening yang ditargetkan PDAM dalam perencanaan tercapai.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Maksud dari ilmiah disini adalah perolehan data penelitian dilakukan dengan cara berada di tempat dimana penelitian itu dibuat. Dengan pendekatan kualitatif ini diharapkan bisa mengambarkan permasalahan yang terjadi dalam kinerja pelayanan pembayaran rekening air secara *online* di PDAM Kota Padang Panjang sebagai fokus penelitian secara lebih luas dan dalam.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur dimana peneliti memiliki fokus tertentu lalu hasil wawancara kemudian disusun secara sistemtis untuk mempermudah penyelidikan hasil temuan data di lapangan. Untuk observasi peneliti langsung mendatangi kantor PDAM Kota Padang Panjang dan terlibat langsung melihat pelanggan membayar tagihan langsung ke kantor PDAM. Kemudian, peneliti juga melakukan observasi langsung ke CV. Ratu Jaya selaku penyedia aplikasi kemudian ke BNI, Nagari, Pos Indonesia dan loket-loket resmi yang bekerja sama dengan PDAM. Kegiatan observasi yang peneliti lakukan adalah mengamati dan menganalisis secara langsung kebiasan pelanggan yang membayar di mitra-mitra kerja sama PDAM.

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana disini peneliti terlebih dahulu menetapkan kriteria informan guna menyaring informan kunci. Sedangkan yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah kelompok, yaitu PDAM Kota Padang Panjang, CV. Ratu Jaya, Bank Negara Indonesia, Bank Nagari, Pos Indonesia, dan Puskud (Pusat Koperasi Unit Desa). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis oleh Miles dan

Huberman yang terdiri atas 3 (tiga) tahapan, yaitu tahapan reduksi data, tahapan penyajian data, dan terakhir kesimpulan. Lalu, teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu organisasi baik itu kegiatan/program/kebijakan dalam hal ini untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam dokumen strategi organisasi. Sedangkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Booz, Allen dan Hamilton yang terdiri dari lima variabel yang akan dijabarkan sebagai berikut:

Dimensi Manfaat

Manfaat adalah dimensi yang menjelaskan kualitas dan kuantitas dari layanan yang diberikan dan bagaimana *stakeholder* mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Dengan adanya dimensi ini dapat mengukur sejauh mana PDAM selaku BUMD memaksimalkan penerapan *e-government* dalam memberikan pelayanannya.

Kemudahan *Stakeholder* Dalam Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan *stakeholder* dalam mendapatkan pelayanannya menjadi salah satu indikator dalam penerapan *e-government* oleh pemerintah. *Stakeholder* disini adalah mitra swasta (CV. Ratu Jaya, Puskud, Nagari, BNI, Pos Indonesia) yang bekerja sama dengan PDAM dan pelanggan PDAM Kota Padang Panjang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kemudahan *stakeholder* dalam mendapatkan pelayanan sudah dimudahkan. Hal ini dilihat dari adanya kerja sama PDAM Kota Padang Panjang dengan CV. Ratu Jaya, Puskud, Bank Nagari, BNI, dan Pos Indonesia dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan pembayaran rekening air secara *online* bagi pelanggan PDAM Kota Padang Panjang sehingga pelanggan PDAM merasa dimudahkan dalam membayar tagihan airnya setiap bulan. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.1
Tata Cara Pembayaran Rekening Air Melalui BNI



Sumber: Dokumentasi PDAM 2021

Tetapi secara keseluruhan pelanggan masih banyak yang membayar tagihan air secara langsung ke kantor PDAM.

Layanan Yang Sudah Diimplementasikan

Layanan yang sudah diimplementasikan merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana *e-government* telah diterapkan dalam pelayanan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan *e-government* pada layanan yang sudah diimplementasikan oleh PDAM Kota Padang Panjang pada pelayanan pembayaran rekening air secara *online* dengan menggunakan Aplikasi Switching hanya mencakup data base pelanggan PDAM yang sudah diinput ke dalam aplikasi tersebut, kemudian dari admin aplikasi meneruskan kembali ke beberapa mitra PDAM yang menyediakan jasa pelayanan pembayaran rekening air secara *online* sehingga data base pelanggan PDAM tadi diintegrasikan ke masing-masing fitur yang disediakan di masing-masing mitra seperti SMS *Banking*, ATM, *Mobile Banking* dan sejenisnya sehingga pelanggan PDAM hanya tinggal membayar tagihan airnya saja.

Akses Layanan *One Stop Shop* Dari Satu Portal Menuju Berbagai Layanan

One Stop Shop adalah suatu konsep dalam pelayanan yang memungkinkan pengguna layanan dapat mengakses berbagai layanan dalam satu portal. Konsep pelayanan ini dapat menjadi salah satu manfaat dari adanya penerapan *e-government* oleh pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa PDAM Kota Padang Panjang tidak menerapkan layanan *one stop shop* pada pelayanan pembayaran rekening

air secara *online* karena pada pelayanan tersebut hanya bisa melakukan pembayaran tagihan air pada setiap mitra kerja sama PDAM Kota Padang Panjang saja.

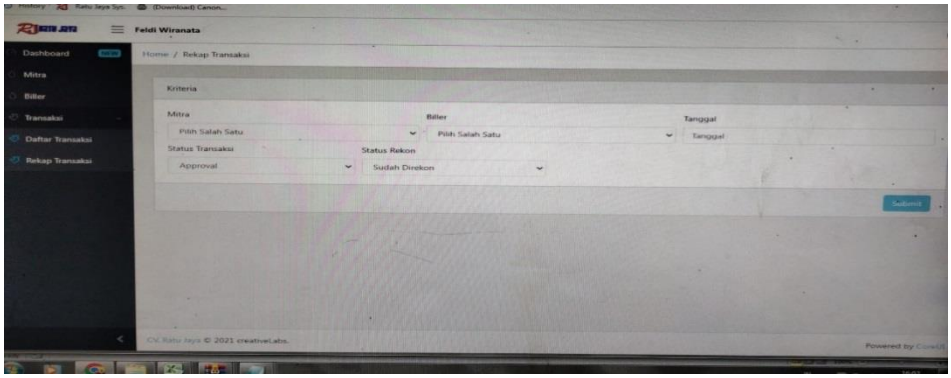
Dimensi Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara *input* dengan *output*. Dengan dimensi efisiensi ini dapat mengetahui hubungan dengan teknologi yang mempengaruhi proses pelayanan sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan dengan cepat dan meningkatkan kualitas layanan.

Ketersediaan Arsitektur Proses, Aplikasi, dan Data Base yang Bisa Berjalan Baik Ketika Dibutuhkan

Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan basis data yang dapat berjalan baik merupakan suatu keharusan dalam menerapkan pelayanan secara elektronik. Karena pelayanan elektronik memiliki cara yang berbeda dengan pelayanan manual yang keseluruhan pelaksanaannya dikerjakan oleh manusia. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan data base di Aplikasi Switchng sudah berjalan baik ketika digunakan pada pelayanan pembayaran rekening air secara *online* yang diterapkan oleh mitra PDAM seperti Puskud, Nagari, BNI, dan Pos Indonesia. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.2
Aplikasi Switching



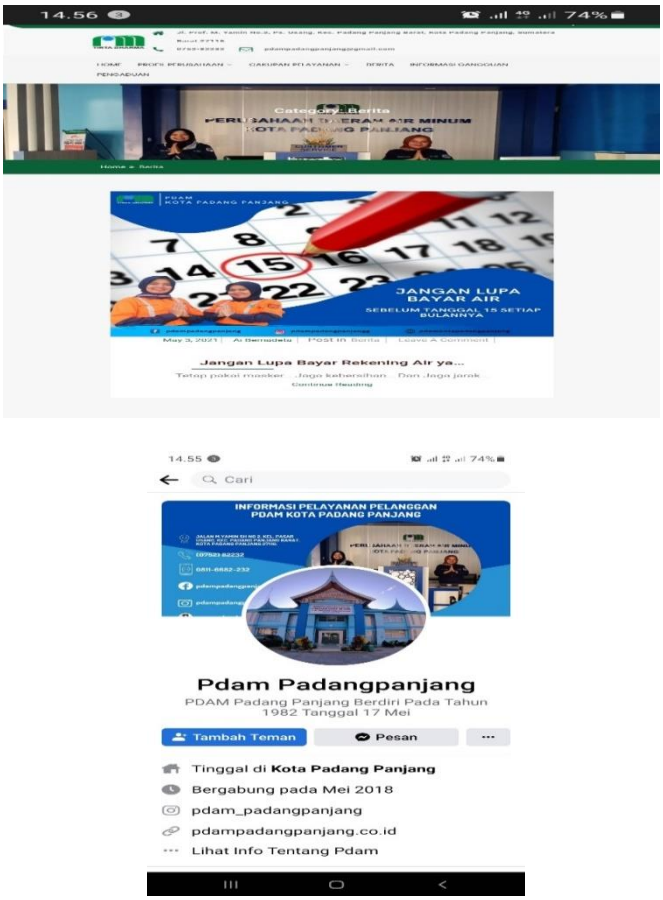
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Pada gambar berikut dapat dilihat itu adalah gambar Aplikasi Switching dimana terdapat beberapa fitur di dalamnya yaitu: Mitra, Biller, dan Transaksi. Dalam pelaksanaannya terjadi permasalahan seperti jaringan yang kurang stabil tetapi itu sangat jarang terjadi dan tidak menghambat pelanggan PDAM dalam membayar tagihan air setiap bulan.

Pemanfaatan *Platform* Teknologi dan Informasi Secara Maksimal pada Keseluruhan Aspek

Pemanfaatan teknologi dan informasi saat sekarang ini sudah menjarah dalam kehidupan sehari-hari sehingga tidak menutup kemungkinan setiap orang, organisasi dan sejenisnya sagat membutuhkan hal itu agar dapat beradaptasi dengan tatanan zaman saat ini. Dengan dimanfaatkannya perkembangan teknologi dan informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah agar tercapainya hasil yang maksimal. Berdasarkan hasil peneltian diketahui bahwa pihak PDAM Kota Padang Panjang telah menggunakan teknologi informasi dalam pelayanannya sehingga pelayanan tersebut menjadi maksimal. Hal ini dilihat dari pemberian informasi pelayanan PDAM kepada pelanggan dilakukan melalui media sosial dan *website* resmi sehingga pelanggan merasa dipermudah dalam melakukan pelayanan pembayaran tagihan air. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.3
Pemberian Informasi Melalui Media Sosial dan *Website*



Sumber: Media Sosial dan Web PDAM Kota Padang Panjang

Kualitas dan Adanya Ruang Lingkup Pelatihan Bagi Staf dan Pegawai

Pentingnya suatu *e-government* dalam menerapkan pelayanan kepada masyarakat menjadi suatu kunci untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan dalam hal ini aktor pelaksana pelayanan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini. Seperti halnya memberikan kepada pegawai, maka dapat meningkatkan kualitas SDM sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih maksimal. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas dan adanya ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai sudah dimiliki oleh pihak PDAM Kota Padang Panjang dalam menerapkan pelayanan *online* di dalamnya. Hal ini dapat dilihat dengan adanya proses pendampingan yang di berikan oleh pihak CV. Ratu Jaya kepada pegawai yang sudah ditunjuk oleh pihak PDAM Kota Padang Panjang dalam mengoperasikan Aplikasi Switching, sehingga penerapan pelayanan pembayaran rekening air secara *online* oleh PDAM Kota Padang Panjang dapat berjalan dengan baik agar kinerja PDAM sebagai BUMD Kota Padang Panjang meningkat. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Daftar Nama Pegawai yang Bertanggung Jawab Dalam Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara *Online* (Aplikasi Switching)

NO	NAMA	BAGIAN
1.	Syafwan Hadi S.Sos	Kasubag Keuangan PDAM Kota Padang Panjang
2.	Irvan Kholil S.Kom	Staf Umum PDAM Kota Padang Panjang

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2022

Sumber Daya Keuangan

Sumber daya keuangan keuangan merupakan salah satu instrumen penting dalam setiap program atau kegiatan yang akan direncanakan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran rekening air secara *online*, PDAM Kota Padang Panjang tidak menganggarkan belanja untuk Aplikasi Switching ini. Sumber daya keuangan berasal dari CV. Ratu Jaya itu sendiri, hal ini dikarenakan dalam penerapan pelayanan pembayaran rekening air secara *online* ini tidak terjadi proses jual beli jasa pembuatan aplikasi, namun berupa kerja sama yang saling menguntungkan kedua belah pihak yaitu CV. Ratu Jaya dan PDAM Kota Padang Panjang. keuntungan bagi CV. Ratu Jaya berupa *fee* yang dibayarkan oleh pelanggan sebanyak Rp.3.500 per pelanggan, dan keuntungan bagi PDAM Kota Padang Panjang adalah pelanggan PDAM dimudahkan dalam membayar tagihan rekening airnya setiap bulan sehingga efisiensi penagihan yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan dapat

meningkat dan *output* nya bagi PDAM adalah meningkatnya kinerja PDAM sebagai BUMD Kota Padang Panjang dalam meningkatkan PAD daerah Kota Padang Panjang.

Dimensi Efisiensi

Partisipasi dari masyarakat terutama pengguna layanan sangat penting dalam hal memberikan kritikan, saran, dan masukan terhadap pelayanan yang telah mereka terima terutama pelayanan tersebut sudah menerapkan prinsip *e-government* di dalamnya. Oleh sebab itu, dengan adanya dimensi partisipasi dapat memberikan ruang kepada masyarakat atau pengguna layanan dalam memberikan kritikan, saran, dan masukan kepada pemerintah sebagai aktor penyelenggara pelayanan dan dalam hal ini bagaimana aktor penyelenggara pelayanan mampu untuk memfasilitasi hal tersebut.

Tersedianya Fasilitas Penyampaian Aspirasi

Dalam penerapannya, fasilitas penyampaian aspirasi merupakan sesuatu hal yang memungkinkan para *stakeholder* untuk dapat berinteraksi dengan aktor pelaksana pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui, fasilitas penyampaian aspirasi dan penerapan *e-government* di pelayanan pembayaran rekening air secara *online* belum diterapkan. Hal ini disebabkan karena fasilitas ini memang fokus untuk mempermudah pelanggan dalam membayar tagihan airnya setiap bulan kepada PDAM. Sehingga dapat disimpulkan bahwa PDAM Kota Padang Panjang belum menerapkan layanan tersebut.

Akses Langsung *Stakeholder* Terhadap Orang Berkepentingan Melalui *Website*

Akses langsung yang disediakan oleh aktor pelaksana bagi *stakeholder* merupakan suatu penerapan dari *e-government* yang dapat dimanfaatkan oleh aktor pelaksana pelayanan dalam mendekatkan diri kepada *stakeholder*. Untuk saat ini PDAM Kota Padang Panjang belum memungkinkan para *stakeholder* untuk memiliki akses terhadap orang berkepentingan melalui *website*. Karena pada Aplikasi Switching hanya berfokus pada pelayanan rekening airnya saja terutama untuk data base pelanggan PDAM sehingga tidak adanya layanan yang mendukung hal tersebut. Sehingga dapat disimpulkan dengan tidak adanya layanan tersebut, PDAM Kota Padang Panjang belum memanfaatkan penerapan *e-government* secara maksimal.

Pertimbangan Terhadap Umpan Balik dan Keinginan yang Disampaikan Oleh *Stakeholder*

Adanya pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan yang ingin disampaikan oleh *stakeholder* merupakan suatu upaya yang dilakukan demi terciptanya pelayanan yang berkeadilan demi tercapainya kepuasan masyarakat atau pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan yang ingin disampaikan oleh *stakeholder* telah diterapkan oleh PDAM Kota Padang Panjang. Hal ini dibuktikan bahwa pelanggan mendatangi ke kantor PDAM Kota Padang Panjang ataupun melalui media sosial seperti WA dalam memberikan kritikan dan masukan mengenai pelayanan pembayaran rekening air secara *online*.

Adapun untuk mitra PDAM Kota Padang Panjang juga ada memberikan masukan dan kritikan ke PDAM sendiri mengenai pelayanan pembayaran rekening air secara *online*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa umpan balik yang terjadi di PDAM Kota Padang Panjang sudah dilakukan.

Pengaruh dan Keterlibatan *Stakeholder* Dalam Pengambilan Keputusan

Pengaruh dan keterlibatan *stakeholder* baik itu sebagai pengguna layanan maupun sebagai yang terlibat sangat penting untuk dilihat bagaimana keterlibatan partisipasi *stakeholder* dalam pengambilan keputusan mengenai suatu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh dan keterlibatan *stakeholder* dalam pengambilan keputusan tidak diterapkan oleh PDAM Kota Padang Panjang. Karena partisipasi *stakeholder* hanya sampai kepada tahap umpan balik keinginan yang disampaikan baik itu secara langsung maupun *online*, dan juga tidak memungkinkan bagi pihak PDAM Kota Padang Panjang dalam melibatkan *stakeholder* dalam pengambilan keputusan dan tentunya pihak PDAM lebih paham mengenai keputusan yang diambil pada saat rapat.

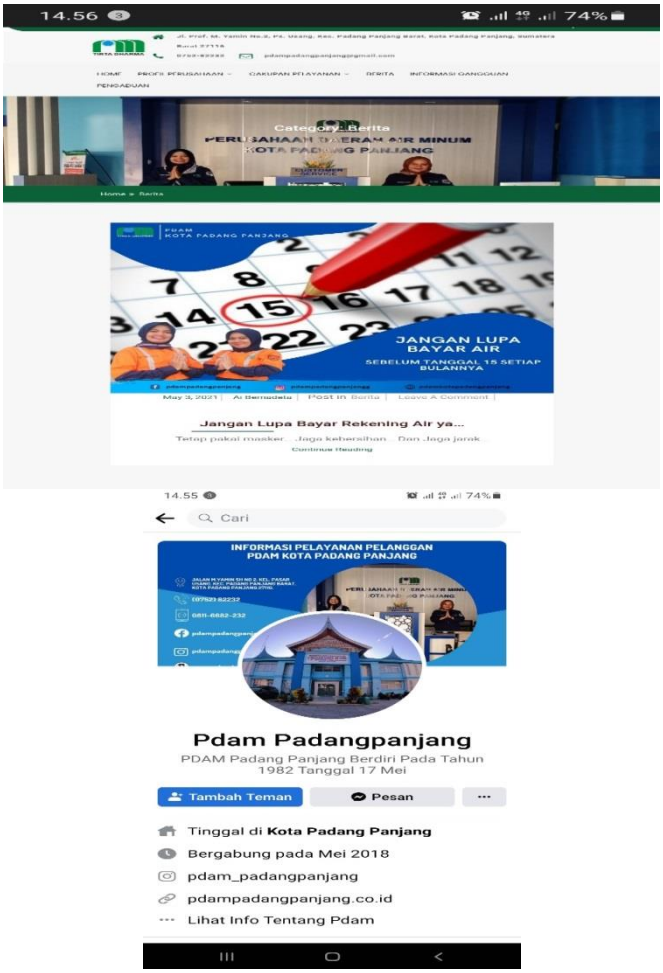
Dimensi Transparansi

Sebagai aktor pelaksana pelayanan publik seharusnya menerapkan prinsip transparansi dalam pelayanan agar terciptanya lingkungan pelayanan publik yang baik.

Adanya Informasi yang Dikeluarkan Pemerintah Dalam Proses Pengambilan Keputusan

Adanya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui bagaimana transparansi dari pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui dengan penerapan *e-government* tersebut informasi-informasi mengenai keputusan-keputusan maupun kegiatan yang ada PDAM Kota Padang Panjang dapat diketahui oleh pelanggan karena PDAM sering membagikan segala kegiatan-kegiatan mereka maupun informasi mengenai pelayanan terutama pelayanan pembayaran rekening air secara *online*. Hal ini berdasarkan gambar berikut:

Gambar 3.3
Pemberian Informasi Melalui Media Sosial dan *Website*



Sumber: Media Sosial dan Web PDAM Kota Padang Panjang

Informasi Status Permohonan

Informasi status permohonan merupakan informasi yang menampilkan status permohonan yang diajukan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui pada pelayanan pembayaran rekening air secara *online* tidak ada layanan informasi status permohonan pelanggan karena aplikasi ini diperuntukkan untuk pengguna masyarakat umum, namun hanya diperuntukkan untuk sistem pembayaran di PDAM saja. Tetapi pelanggan dapat memeriksa tunggakan pembayaran tagihan air pelanggan dengan cara secara langsung datang ke Kantor PDAM Kota Padang Panjang.

Dimensi Manajemen Perubahan

Adanya manajemen perubahan diperuntukan untuk melihat sejauh mana suatu program atau kegiatan yang sedang berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Dengan

demikian pemerintah dapat menganalisis apa-apa saja kelebihan atau kekurangan dari program/kegiatan yang sudah berjalan baik itu dari sumber daya manusia, keuangan dan lainnya. Dimensi manajemen perubahan diperlukan untuk menganalisis hal tersebut.

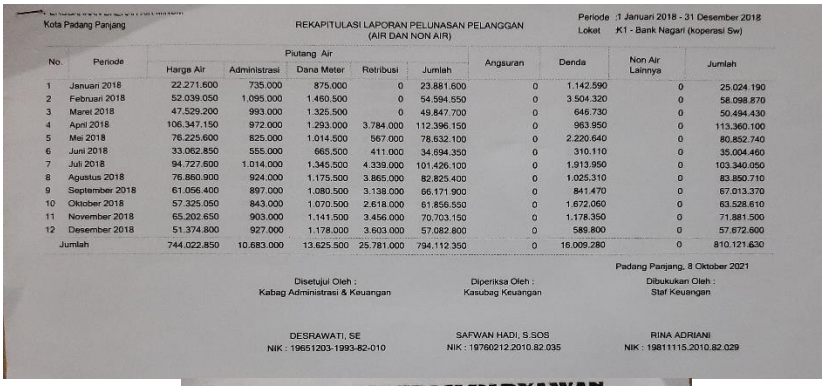
Strategi Pengembangan

Suatu strategi dikatakan sebagai strategi pengembangan jika suatu organisasi mendesain strategi untuk meningkatkan status, kapasitas, dan sumber daya yang ada agar organisasi tersebut dapat berkembang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa PDAM Kota Padang Panjang telah menerapkan strategi pengembangan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya visi PDAM Kota Padang Panjang dalam memberikan pelayanan secara maksimal yang ditandai dengan berubah pelayanan pembayaran rekening air dari manual menjadi *online* yang dapat dilakukan melalui mitra-mitra yang telah bekerja sama dengan PDAM Kota Padang Panjang. Melihat pentingnya mitra untuk mempermudah pelanggan dalam membayar tagihan rekening airnya, PDAM Kota Padang Panjang saat ini tengah mengembangkan adanya kerja sama dengan mitra baru sehingga pelanggan menjadi lebih banyak pilihan yang nantinya berakibat pada kelancaran pembayaran rekening air kepada PDAM Kota Padang Panjang.

Kualitas Kontrol dan Review

Kualitas kontrol dan review merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjamin segala proses pelayanan yang dilakukan agar tercapainya pelayanan yang maksimal. Dengan adanya pengawasan yang dilakukan, dapat menjaga proses pelayanan yang sedang berlangsung berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas kontrol dan *review* yang diterapkan oleh PDAM Kota Padang Panjang sudah diterapkan dengan baik. Hal ini berdasarkan gambar berikut:

Gambar 3.4
Data Laporan Pembayaran Rekening Air PDAM Kota Padang Panjang dan CV. Ratu Jaya



Kota Padang Panjang

REKAPITULASI LAPORAN PELUNASAN PELANGGAN
(AIR DAN NON AIR)

Periode :1 Januari 2018 - 31 Desember 2018
Loket :K1 - Bank Nagari (koperasi Sw)

No.	Periode	Piutang Air					Angsuran	Denda	Non Air Lainnya	Jumlah
		Harga Air	Administrasi	Dana Meter	Retribusi	Jumlah				
1	Januari 2018	22.271.600	735.000	875.000	0	23.881.600	0	1.142.590	0	25.024.190
2	Februari 2018	52.039.050	1.095.000	1.460.500	0	54.594.550	0	3.504.320	0	58.098.870
3	Maret 2018	47.529.200	993.000	1.325.500	0	49.847.700	0	646.730	0	50.494.430
4	April 2018	106.347.150	972.000	1.293.000	3.784.000	112.396.150	0	963.950	0	113.360.100
5	Mei 2018	76.225.600	825.000	1.014.500	567.000	78.632.100	0	2.220.640	0	80.852.740
6	Juni 2018	33.062.850	555.000	665.500	411.000	34.694.350	0	310.110	0	35.004.460
7	Juli 2018	94.727.600	1.014.000	1.345.500	4.339.000	101.426.100	0	1.913.950	0	103.340.050
8	Agustus 2018	76.860.900	924.000	1.175.500	3.865.000	82.825.400	0	1.025.310	0	83.850.710
9	September 2018	61.056.400	897.000	1.080.500	3.138.000	66.171.900	0	841.470	0	67.013.370
10	Oktober 2018	57.325.050	843.000	1.070.500	2.618.000	61.856.550	0	1.672.060	0	63.528.610
11	November 2018	65.202.650	903.000	1.141.500	3.456.000	70.703.150	0	1.178.350	0	71.881.500
12	Desember 2018	51.374.800	927.000	1.178.000	3.603.000	57.082.800	0	589.800	0	57.672.600
Jumlah		744.022.850	10.683.000	13.625.500	25.781.000	794.112.350	0	16.009.280	0	810.121.630

Padang Panjang, 8 Oktober 2021

Disetujui Oleh :	Diperiksa Oleh :	Dibukukan Oleh :
Kabag Administrasi & Keuangan	Kasubag Keuangan	Staf Keuangan
DESRAWATI, SE	SAFWAN HADI, S.SOS	RINA ADRIANI
NIK : 19651203-1993-82-010	NIK : 19760212.2010.82.035	NIK : 19811115.2010.82.029



KOPERASI KARYAWAN
PDAM KOTA PADANG PANJANG
Badan Hukum No. 58/BH/KWK3/1997
Alamat : Jalan Prof M. Yamin SH. No. 2 Padang Panjang Telp. (0752) 82232

LAPORAN TRANSAKSI TAGIHAN AIR
PDAM Padang Panjang
06 April 2022

Nama Mitra : PUSKUD SUMBAR

No	Kode Pelanggan	Nama	Periode	Harga Air	Dana Meter	ADM	Biaya Bersihan	Denda	Materai	Total	Id User
1	20160253	YULINDA	03/2022	57.800	3.500	3.000	3.000	0	0	66.500	53LIMMB
2	19010634	Nurmi	03/2022	32.000	3.500	3.000	3.000	0	0	41.500	53LIMMB
3	30050207	Nurheyza	03/2022	12.000	3.500	3.000	3.000	0	0	21.500	53LIMMB
4	30010996	Yurmanti,Spd.	02/2022	47.800	3.500	3.000	3.000	10.868	0	68.168	53LIMMB
5	30010996	Yurmanti,Spd.	03/2022	35.200	3.500	3.000	3.000	0	0	44.700	53LIMMB
6	20010268	Yuniar	03/2022	50.000	3.500	3.000	3.000	0	0	61.500	53LIMMB
7	10020282	Rosfel	03/2022	14.000	3.500	3.000	3.000	0	0	23.500	53LIMMB
8	20060943	DESNAWATI (SR Greta 2019)	03/2022	16.000	3.500	3.000	3.000	0	0	25.500	53LIMMB
9	30010874	Martati Lianda,Spd	03/2022	24.500	3.500	3.000	3.000	0	0	34.000	53LIMMB
10	30010329	Aslan Umar	03/2022	12.000	3.500	3.000	3.000	0	0	21.500	53LIMMB
11	30011112	MERI ANGGRAINI	03/2022	12.000	3.500	3.000	3.000	0	0	21.500	53LIMMB
12	30019440	Jamalus Sidi Sutan	03/2022	24.700	3.500	3.000	3.000	0	0	34.200	53LIMMB
13	30011112	MERI ANGGRAINI (2)	03/2022	12.000	3.500	3.000	3.000	0	0	21.500	53LIMMB
14	30070114	A/n	03/2022	34.500	3.500	3.000	3.000	0	0	44.000	53LIMMB
15	30070053	Ami	03/2022	54.100	3.500	3.000	3.000	0	0	63.600	53LIMMB
			03/2022	74.000	3.500	3.000	3.000	0	0	84.000	53LIMMB

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Hal ini menjadi bukti dengan adanya alur pengawasan yang dilakukan dengan jelas oleh PDAM Kota Padang Panjang dengan CV. Ratu Jaya dengan cara melakukan melakukan *crosscheck* data laporan pembayaran rekening air PDAM Kota Padang Panjang yang dikirimkan oleh mitra.

Keterlibatan dan Motivasi Pegawai

Setiap organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik tidak lepas dari peranan pegawai di dalamnya baik dari segi tugas, fungsi, maupun yang mempengaruhi dari penyelenggaraan pelayanan tersebut. Sehingga keterlibatan dan motivasi pegawai menjadi sesuatu yang penting yang dapat mempengaruhi penerapan dari suatu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keterlibatan pegawai dan motivasi pegawai dalam pelayanan pembayaran rekening air secara *online* hanya melibatkan dua pegawai saja yaitu bidang keuangan dan bidan IT yang mana tugas pokok dan fungsinya dalam pelayanan pembayaran rekening air sudah dijelaskan pada indikator sebelumnya. Dengan adanya dua pegawai tersebut dapat memaksimalkan pelayanan pembayaran rekening air secara *online* terutama pada Aplikasi Switching.

Motivasi dari para pegawai dalam menjalankan tugasnya berdasarkan tanggung jawab dan fungsi yang diberikan sudah diterapkan oleh PDAM Kota Padang Panjang, hal ini dibuktikan dengan adanya pembagian *reward* yang diterapkan oleh PDAM Kota Padang Panjang dalam bentuk pemberian bonus insentif setiap bulannya. Dengan adanya pemberian insentif kepada para pegawai PDAM Kota Padang Panjang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan sekaligus meningkatkan kinerja PDAM sebagai BUMD daerah.

PENUTUP

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik itu diselenggarakan oleh pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan adalah air bersih, dengan air bersih dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat. PDAM merupakan salah satu lembaga yang berbentuk BUMD yang bertujuan dalam menyelenggarakan pelayanan air bersih, selain menyelenggarakan air bersih PDAM juga berperan dalam meningkatkan PAD daerah. Salah satu bentuk layanan yang diselenggarakan adalah pelayanan pembayaran rekening air, dengan layanan tersebut dapat memaksimalkan peran PDAM dalam meningkatkan PAD daerah. Untuk memaksimalkan hal tersebut, PDAM membuat inovasi dalam pelayanannya yaitu pelayanan pembayaran rekening air secara *online* dengan menjalin kerja sama dengan mitra-mitra swasta agar memudahkan pelanggan membayar tagihannya sekaligus meningkatkan efisiensi penagihan PDAM kepada pelanggan sehingga kinerja PDAM sebagai BUMD dapat meningkatkan PAD daerah.

Terdapat 5 dimensi dalam menganalisis kinerja pelayanan pembayaran rekening air secara *online* berdasarkan *balanced e-government* tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, secara keseluruhan lima dimensi sudah berjalan baik tetapi masih belum maksimal. Hal ini dilihat pada dimensi manfaat dan dimensi partisipasi yang masih belum maksimal penerapan pelayanan rekening air secara *online* oleh PDAM Kota Padang Panjang sehingga mempengaruhi kinerja PDAM sebagai penyedia air bersih sekaligus sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang orientasinya untuk pendapatan daerah (PAD).

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran yang mana dapat diharapkan dapat menyempurnakan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat oleh PDAM Kota Padang Panjang sebagai berikut: 1. Pada akses layanan *one stop shop*, seharusnya pada pelayanan pembayaran rekening air secara *online* ditambahkan layanan tersebut karena PDAM melibatkan kerja sama dengan mitra seharusnya para mitra bisa memfasilitasi itu agar pelanggan PDAM merasa terbantu dengan melakukan pembayaran tagihan rekening air nya secara *online*. Karena sifatnya berbentuk kontrak kerja sama, maka pihak PDAM bersama mitra bisa berembuk untuk

meningkatkan lagi kualitas pembayaran rekening air secara *online*; 2. Mengembangkan lagi fasilitas penyampaian aspirasi yang sudah ada pada PDAM, terutama pada *website* resmi PDAM sehingga pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor PDAM dalam melakukan pengaduan terutama pada pelayanan pembayaran rekening air secara *online*. Dan untuk para mitra, pada Aplikasi Switching diharapkan dikembangkan fasilitas live chat antar mitra sehingga terciptanya komunikasi antar mitra dan PDAM secara berkesinambungan; 3. Pada informasi status permohonan memang tidak ada, tetapi agar pelanggan dapat melihat berapa tunggakan yang belum dibayar secara lebih rinci PDAM Kota Padang Panjang bersama para mitra dapat mengembangkan hal tersebut di fasilitas pembayaran rekening air yang disediakan oleh mitra. Atau PDAM Kota Padang Panjang bisa mengembangkan hal tersebut pada laman *website* resmi PDAM Kota Padang Panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif.* Kencana Prenada Media. Jakarta

Fahmi, Irham. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media. Jakarta

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* PT Gava Media. Yogyakarta

Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Elektronik Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset

Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto & Akbar Zainuddin. 2007. *Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Yogyakarta: Aptikom

Johan S, Albi A. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Jejak

Keban, Y, T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gava Media. Yogyakarta

Lexy J, Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung

Muhibudin Wijaya, dkk. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Governance"*. Pusaka Setia. Bandung

Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei.* Pustaka LP3ES. Jakarta

Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* PT Bumi Aksara. Jakarta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabeta. Bandung

Aloysius Rengga, Orin Riana, Nina Widowati. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati*. Jurnal Fisip. Ilmu Administrasi Publik. Universitas Diponegoro.

Arifah, Ulva. 2020. *Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Universitas Andalas.

Hadi, Shafruddin. 2014. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro.* Skripsi Fisip. Universitas Lampung.

Istiani, Fifin. 2017. *Kinerja PDAM Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih di Kota Pekan Baru*. Jurnal Fisip.

Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.* FIAT JUSTICIA.

Melati, Cut Rima. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Maharani, Fahdea Medina. 2021. *Analisis Pengembangan E-Government Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Padang Panjang.* Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Universitas Andalas.

Prananta, Ilham Yoga. 2019. *Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Retribusi Air Secara Online Untuk Mewujudkan Good Governance di PDAM Jember.* Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Universitas Jember.

Rusdi, Ahmad. 2021. *Analisis E-Government Pada Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang.* Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Universitas Andalas.

Business Plan PDAM Kota Padang Panjang 2015-2019

Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 2, 3 & 4 Tahun 2002 Tentang PDAM Kota Padang Panjang

Peraturan Menteri PANRB No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyesuaian Tarif Air Minum PDAM Kota Padang Panjang

Undang Undang RI No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Rekapitulasi Pembayaran Rekening Pelanggan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan *E*-government. Diakses dari https://jdih.kominfo.go.id

Undang Undang RI No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diakses dari https://peraturan.bpk.go.id