

INOVASI DIGITAL: MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PDAMINFO

Karmila Akib¹, Rilfayanti Thomassawa²

Universitas Sintuwu Maroso

karmilaakib@yahoo.com¹ rilfayanti@unsimar.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan pembayaran rekening air melalui aplikasi pdamINFO. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara serta analisis dilakukan melalui reduksi, penyajian data, verifikasi dan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pembayaran rekening air online di PDAM Kabupaten Poso masih belum dapat memenuhi seluruh indikator layanan *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz secara optimal. Dari 8 (delapan) indikator yang ada, 3 (tiga) diantaranya yaitu: *Convenience*, *personal attention* dan *fiscal responsibility* penerapannya belum maksimal. Faktor pendukung layanan pembayaran rekening air online ini yaitu ketepatan dan banyaknya pilihan sistem pembayaran yang disediakan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah perilaku pelanggan yang merasa tidak puas jika tidak datang membayar di loket PDAM, jaringan internet di beberapa wilayah layanan yang masih belum stabil serta sosialisasi yang masih belum dilakukan.

Kata Kunci: **Aplikasi, Inovasi Digital, Pelayanan Publik**

ABSTRACT

This study aims to determine water account payment services through the pdamINFO application.). The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques through observation and interviews and analysis is carried out through reduction, data presentation, verification and conclusions. The results showed that the online water bill payment service at PDAM Poso Regency still could not meet all the New Public Service (NPS) service indicators stated by Carlson and Schwarz optimally. Of the 8 (eight) existing indicators, 3 (three) of them are: Convenience, personal attention and fiscal responsibility has not been maximized. The supporting factors for this online water bill payment service are the accuracy and and many choices of payment systems provided. While the inhibiting factors are the behavior of customers who feel unsatisfied if they do not come to pay at the PDAM counter, internet networks in some service areas that are still unstable and socialization that is still not carried out.

Keywords: Applications, Digital Innovation, Public Services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap masyarakat sebagai warga negara yang menjadi tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun di daerah dengan berbagai jenis pelayanan (Pariono et al., 2021; M.Sahid, et al, 2023;

Oktaviani et al., 2024). Pelayanan publik juga menjadi salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan kinerja pemerintah. Hal ini menjadi keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, juga dipengaruhi oleh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dalam ilmu administrasi negara meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah (Hardiyansyah, 2011 : 1).

Paradigma *New Public Service* menjadikan warga negara sebagai orientasi utama, dan menekankan pemerintah untuk memiliki tanggung jawab penuh kepada warganya sehingga kebutuhan dan kepentingan warga menjadi pertimbangan utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah mempunyai kewajiban menjawab setiap tuntutan masyarakatnya, khususnya tuntutan akan penyediaan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pemerintah daerah merupakan salah satu penyedia pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakatnya. Melalui penyediaan barang, jasa dan/atau pelayanan administratif pemerintah daerah hadir untuk memenuhi dan menjawab kebutuhan masyarakatnya.

Namun buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Di kalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat; urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya (Futum Hubaib, 2021). Kultur birokrasi pemerintahan yang seharusnya lebih menekankan pada pelayanan publik ternyata tidak dapat dilakukan secara efektif oleh birokrasi pemerintah di Indonesia. Tidak dipungkiri bahwa masih terjadi berbagai penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, birokrasi pemerintah juga dihadapkan pada berbagai kendala dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Zulkifli, 2020).

Perkembangan teknologi dapat menjadi jawaban untuk masalah pelayanan publik dengan menerapkan inovasi dalam proses pelayanan publik. Permasalahan utama dalam meningkatkan pelayanan publik adalah minimnya inovasi pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap konsep pelayanan (Hayat, 2020). Inovasi bidang pelayanan public dapat diartikan sebagai cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan dapat juga memperbaharui teknologi pelayanan yang sudah ada atau menciptakan penyederhanaan, terobosan dalam hal prosedur, metode, pendekatan maupun strujtur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai tambah kualitas maupun kuantitas pelayanan (Tui et al., 2022).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan daerah yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Dengan adanya perusahaan daerah bertujuan melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa, penyelenggara

kemanfaatan umum serta peningkatan pendapatan daerah Mierlo dalam (Armadani, 2018). PDAM adalah badan komersial milik daerah yang bertanggung jawab mengelola air milik daerah, mulai dari pengelolaan sumber, distribusi, dan proses pembayaran kepada masyarakat. Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang. Manfaat air bagi kehidupan manusia sehari-hari sangatlah besar. Dari jumlah kecil (misalnya untuk minum) hingga jumlah besar (misalnya untuk pembangkit listrik), keberadaan air penting untuk menunjang kehidupan manusia. Selain memberikan manfaat yang sangat penting bagi kehidupan manusia, air juga merupakan salah satu penyumbang pendapatan pemerintah daerah yang terbesar.

Pentingnya air bagi pendapatan daerah membuat sistem pembayaran air juga harus mendapat perhatian lebih dari pemerintah daerah. Kemajuan teknologi yang pesat dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan pembayaran air. *Electronic Government* atau e-Gov merupakan salah satu pemanfaatan teknologi dalam pelayanan yang dapat digunakan. *Electronic Government* (e-Government) merupakan konsep yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi. *E-Government* menawarkan konsep interaksi baru yang lebih modern antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi terutama internet (Noor dalam Armadani, 2018). *E-Government* bermanfaat untuk memperbaiki kualitas pelayanan pemerintahan terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi (Al-Gore dan Tony Blair dalam Indrajit, 2002).

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi menyebabkan sektor publik dituntut untuk mengikutinya. Karena ketersediaan informasi yang akurat, tepat waktu, relevansi dan kemudahan untuk memperolehnya menjadi salah satu faktor andalan bagi sektor publik agar tetap unggul dalam menjalankan pekerjaannya (NA. Febrianti et al., 2023). Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa teknologi informasi sangat berpengaruh dalam segala jenis sektor publik maupun sektor swasta, tanpa teknologi dan informasi yang terstruktur dan akurat maka sebuah organisasi tak akan berjalan dengan baik. Teknologi informasi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

PDAM Kabupaten Poso saat ini telah memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan pembayaran rekening air yang dilakukan secara online melalui aplikasi pdamINFO. Hal ini merupakan bentuk pelaksanaan *e-Government*. Inovasi pembayaran secara digital atau *online* selaras dengan perkembangan era modern yang sangat bergantung pada teknologi digital. Saat ini inovasi telah berkembang begitu luas bukan hanya terjadi di sektor swasta, namun juga digunakan di sektor public (Wardani & Rahayu, 2021). Walaupun pembayaran secara manual masih dilakukan namun hal ini dianggap kurang efektif karena bergantung pada kepatuhan pelanggan

untuk membayar. Pelanggan seringkali malas datang membayar melalui loket resmi sehingga pembayaran akan menumpuk. Pelayanan melalui loket PDAM membutuhkan waktu yang cukup lama karena pelanggan harus datang ke kantor PDAM untuk melakukan pembayaran. Hal ini membuat proses penagihan kurang efektif dari segi waktu, tenaga, dan biaya, serta kurang praktis bagi pelanggan. Pelanggan PDAM tidak memiliki informasi tagihan yang cukup jelas. Pelanggan tidak mengetahui tagihan secara detail tiap bulan,

Dengan pembayaran rekening air secara online dapat memudahkan masyarakat karena dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan. Melalui aplikasi pdamINFO pelanggan dapat mengetahui jumlah pembayaran yang harus dibayarkan. Selain itu juga melalui aplikasi pdamINFO pelanggan dapat mengetahui informasi-informasi dari PDAM terutama berkaitan dengan kerusakan pipa dan juga dapat melaporkan keluhan kepada PDAM melalui aplikasi. Pelanggan PDAM dapat melakukan pembayaran tagihan secara online dengan cepat dan mudah karena dapat membayar tagihan dari mana saja tanpa harus pergi ke loket pembayaran. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah dan cepat. Bagi perusahaan, pembayaran online ini dapat mengurangi biaya operasional yang terkait dengan pemeliharaan loket pembayaran dan penanganan pembayaran tagihan manual. Selain itu juga untuk meningkatkan pendapatan karena dengan adanya solusi pembayaran online, PDAM dapat mengurangi jumlah pelanggan yang sering telat bayar karena jarak yang jauh ke loket pembayaran.

Saat ini, PDAM Kabupaten Poso memiliki kerjasama mitra PPOB (Payment Point Online Bank) yang mempermudah pelanggan untuk membayar tagihan dari berbagai platform online, seperti *e-commerce* dan *mobile banking*. Sistem pembayaran rekening air pada PDAM Kabupaten Poso yaitu:

1. Di kantor pusat PDAM Kabupaten Poso dan/atau kantor unit PDAM yang ada di kecamatan;
2. Kantor Pos terdekat;
3. Pembayaran melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB) melalui aplikasi PDAMinfo (BNI, Permata Bank, Mandiri, BRI, Gopay, OVO, DANA dan Indomaret).

Saat ini jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Poso sebanyak 11.025 SR. Dari jumlah tersebut berdasarkan data pembayaran bulan September 2023 yang melakukan pembayaran melalui loket PDAM berjumlah 9550, melalui Kantor Pos sebanyak 217 dan yang melakukan pembayaran melalui aplikasi berjumlah 956 (PDAM Kab. Poso, 2023).

Penelitian tentang pelayanan pembayaran secara online ini belum banyak dilakukan. Salah satunya yang dilakukan oleh Febrianti et.al (2022) yang membahas peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan pembayaran air secara online

pada perusahaan daerah air minum Kabupaten Bojonegoro. Dimana hasil penelitian mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui pembayaran rekening air secara online pada PDAM Kabupaten Bojonegoro sudah cukup baik yang dinilai dari 8 indikator menurut menurut Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt & Denhardt (2003:61) di antaranya adalah sebagai berikut: *convenience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility, citizen influence.*

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rizky Arisandi (2013) tentang penerapan *system online payment point* (SOPP) dalam pembayaran rekening listrik di PT.POS Cabang Kota Samarinda. Pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara On-line di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda telah berjalan dengan baik hal ini terlihat dengan mudahnya melakukan pembayaran rekening listrik secara OnLine dengan penerapan Penerapan *System Online Payment Point* (SOPP) di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda.

Pelayanan pembayaran rekening air secara online ini bertujuan untuk meningkatkan penerimaan perusahaan dan menghemat biaya operasional. Namun, tidak lantas membuat pelayanan pembayaran online ini bebas dari berbagai permasalahan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa masyarakat dengan keterbatasan penggunaan teknologi membuat mereka tidak bisa memanfaatkan pelayanan ini terutama yang berusia tua karena banyaknya langkah dalam penggunaan aplikasi. Pemberian informasi terkait pelayanan pembayaran melalui aplikasi juga cara penggunaannya juga masih kurang dilakukan sehingga sebagian pelanggan masih bingung dan belum memahami. Hal ini terlihat dari jumlah pembayaran rekening air masih banyak dilakukan melalui loket PDAM. Kendala jaringan internet yang kurang stabil, perilaku pelanggan serta kurangnya sosialisasi menjadi penghambat dalam pelayanan pembayaran secara online ini.

Dalam implementasinya, *e-service* harus menghadapi kendala teknis dan non teknis (Sobari et al., 2024). Kendala penerapan *e-government* adalah aspek teknologi adalah koneksi internet yang sangat lambat, dengan tidak adanya saran dan prasarana yang memadai. Sedangkan kendala non-teknis dalam penerapan *e-government* adalah layanan elektronik tidak berjalan dengan baik karena alokasi anggaran yang tidak mencukupi dan biaya investasi yang tinggi dan budaya dari pengguna juga menjadi faktor hambatan dalam *penerapan e-government* di suatu daerah (Musfikar, 2018). Dengan adanya budaya pengguna yang biasanya menggunakan manual, sehingga susah untuk merubah budaya tersebut menjadi menggunakan digital.

Oleh karena itu, artikel ini akan mengkaji pelayanan pembayaran rekening air melalui aplikasi yang disediakan oleh pihak PDAM Kabupaten Poso (pdamINFO) dengan menggunakan indikator perwujudan New Public Service (NPS) menurut Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt & Denhardt (2003:61) yaitu :

convenience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility dan citizen influence.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yaitu untuk mendeskripsikan pelayanan pembayaran tagihan air secara online (pdamINFO) pada PDAM Kabupaten Poso . Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, referensi-referensi dan dokumen yang diperoleh dari lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dengan kajian pustaka dilakukan melalui studi pustaka pada buku dan jurnal terbaru. Observasi dilakukan dengan kunjungan ke Kantor PDAM Kabupaten Poso dan selanjutnya melakukan wawancara untuk memperoleh informasi terkait pelayanan pembayaran tagihan air melalui aplikasi pdamINFO.. Untuk keabsahan data digunakan teknik triangulasi data. Menurut (Sugiyono, 2013) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada.

Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian diolah dengan teknik analisis data mulai dari reduksi data atau penyederhanaan data yang dilakukan dengan menyeleksi setiap data yang didapatkan. Kemudian penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan membuat teks naratif yang berisi tentang catatan yang ada di lapangan dengan tujuan agar lebih mudah untuk memahami permasalahan yang terkait dalam penelitian dan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya yaitu penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Convenience

Convenience adalah indikator ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini menuntut organisasi publik untuk menyesuaikan diri. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan pelayanan pembayaran dengan teknologi digital (online). PDAM Kabupaten Poso sejak tahun 2020, menyediakan pembayaran tagihan air secara online yang bekerja sama dengan salah satu vendor. Pelayanan pembayaran air secara online ini dilakukan PDAM Kabupaten Poso dengan tujuan memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan setiap bulan.

Pelayanan pembayaran tagihan air melalui aplikasi pdamINFO dilakukan pihak PDAM Kabupaten Poso adalah untuk optimalisasi pelayanan publik. Selain itu juga sebagai jawaban atas perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta penerapan e-Government. Dengan adanya pelayanan pembayaran tagihan air secara

online ini, masyarakat mendapatkan kemudahan dan tidak perlu datang ke Kantor PDAM untuk melakukan pembayaran. Masyarakat cukup dengan mendownload aplikasi pdamINFO dan dapat melakukan pembayaran dari rumah. Selain itu juga pihak PDAM Kabupaten Poso juga bekerja sama dengan berbagai mitra yaitu pihak Kantor Pos, Alfamidi dan Indomaret untuk pembayaran tagihan air.

Pembayaran melalui aplikasi pdamINFO ini memang masih menggunakan metode virtual account (VA). Pembayaran virtual account ini dapat dilakukan melalui Internet Banking, M-Banking, atau ATM. Bagi sebagian pelanggan metode ini mudah apalagi jika mereka memiliki aplikasi mobile banking di handphonenya. Namun bagi sebagian pelanggan yang tidak memiliki aplikasi mobile banking, hal ini menyulitkan karena harus ke ATM. Banyaknya langkah dalam pembayaran melalui aplikasi membuat sebagian pelanggan terutama yang berusia tua merasa kesulitan. Mereka lebih memilih langsung datang ke loket PDAM atau Kantor Pos.

Namun demikian, dengan banyaknya pilihan dalam pelayanan pembayaran tagihan air, memberikan kemudahan akses bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan air. Pelanggan tidak harus datang ke loket yang ada di Kantor PDAM tetapi dapat membayar juga melalui Kantor Pos dan Indomaret serta dapat membayar melalui aplikasi pdamINFO dan e-wallet Gopay, OVO, DANA. Dengan banyaknya pilihan alat pembayaran rekening air hal ini tentu tidak perlu dikhawatirkan oleh masyarakat, karena akses pelayanan pembayaran rekening secara online sudah cukup banyak (NA Febrianti et al., 2023). Pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi (Arisandi, 2013). Di zaman industri era modern seperti yang saat ini, sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan hal apapun termasuk proses pembayaran berbagai tagihan (Rafli & Aisyah, 2023). Dengan memberikan kemudahan akses pembayaran bagi pelanggan PDAM, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatnya pendapatan PDAM Kabupaten Poso.

Security

Security (keamanan) adalah indikator ukuran seberapa jauh pihak instansi memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran rekening air secara online (N.A. Febrianti et al., 2023). Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (Nur, 2017) yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pada indikator ini pihak PDAM Kabupaten Poso telah memberikan rasa aman kepada pelanggan ketika mereka melakukan pembayaran secara online. Ketika transaksi pembayaran online, data tersebut masuk ke dalam system yang digunakan oleh pihak PDAM Kabupaten Poso. Sejak diberlakukan pelayanan pembayaran secara online ini belum ada keluhan dari pelanggan terkait pembayarannya tidak sampai ke PDAM

atau hilang. Hal ini dikarenakan PDAM Kabupaten Poso memiliki data base sehingga informasi akan tersimpan di data base tersebut dan akan dilakukan croscek transaksi pembayaran setiap hari. Keluhan yang disampaikan pelanggan adalah terkait perbedaan jumlah tagihan air yang ada di aplikasi pdamINFO dan secara manual. Akan tetapi perbedaan jumlah tersebut tidak terlalu signifikan atau tidak berbeda jauh selisihnya. Namun hal itu hanya terjadi di awal pemberlakuan system online ini dikarenakan perpindahan data dari manual ke system.

Pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini lebih aman. Transaksi pembayaran akan langsung terproses saat itu juga dan akan langsung masuk ke system PDAM Kabupaten Poso sehingga membuat masyarakat merasa aman, tidak ada kekeliruan data pembayaran. Keamanan dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data dan jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak (N.R Sholicha, 2018). Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen akan bersedia membuka informasi pribadinya dan bertransaksi dengan perasaan aman dan keamanan transaksi online adalah bagaimana dapat mencegah atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi dan tidak terjadinya informasi jatuh ke pihak lain dan dapat menimbulkan kerugian untuk itu keamanan digunakan harus terjamin (Park dan Kim dalam NR Sholicha, 2018).

Hal ini sangat penting diperhatikan karena informasi merupakan aset yang sangat berharga bagi sebuah organisasi karena merupakan salah satu sumber daya strategis dalam meningkatkan nilai usaha (Novianto, 2023). Untuk itu penting bagi pihak PDAM Kabupaten Poso untuk memperhatikan keamanan informasi sehingga pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran secara online. Indikator keamanan ini juga sesuai dengan salah satu prinsip pelaksanaan pelayanan publik menurut Firmansyah (Yunike, 2022) yaitu aman dimana selama proses dan memperoleh hasil layanan memberikan rasa aman dan nyaman serta menjamin adanya kepastian hukum.

Reability

Reability adalah indikator yang menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan sudah benar dan tepat waktu. Indikator ini menggambarkan mengenai seberapa efektif sebuah pelayanan yang disediakan oleh penyedia pelayanan (Armadani, 2018). Pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini sudah benar dan tepat dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Poso karena memberikan kemudahan kepada pelanggan dengan menyediakan banyak alternatif pembayaran. Pelayanan pembayaran tagihan secara online atau melalui aplikasi ini membantu pelanggan dalam melakukan pembayaran setiap bulannya. Pembayaran dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Walaupun pembayaran secara manual juga masih banyak tetapi dengan adanya alternatif pembayaran ini juga turut membantu pihak PDAM Kabupaten Poso karena pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan canggih harus dihadapi oleh para penyelenggara pelayanan publik di berbagai jenjang dan jalur, dimana pemerintah dituntut untuk bisa menyelenggarakan pemerintahan yang efisien dan efektif dengan penggunaan TIK (Iswandari, 2021). Karena harapan masyarakat terhadap adanya pelayanan publik yang berkualitas terus meningkat dan berkembang secara dinamis seiring dengan perkembangan TIK yang sangat pesat (Prabowo, Hadi, et.al, 2022). Untuk menjawab tuntutan masyarakat yang mengharapkan layanan yang baik, mudah, murah, dan cepat serta transparan kemudian dikembangkanlah pelayanan publik yang dilakukan dengan basis digital dengan diterapkannya sistem e-government (Iswandari, 2021).

Personal Attention

Personal Attention ini adalah indikator yang mengukur sejauh mana informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator ini melihat apakah pelayanan yang diberikan pemerintah sudah diinformasikan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Informasi yang diberikan terkait tentang layanan yang diberikan berisi segala sesuatu yang terkait dengan layanan yang diberikan sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan pembayaran tagihan air secara online, pihak PDAM Kabupaten Poso telah memberikan informasi kepada masyarakat melalui media social (Facebook Pdam Poso), pemasangan baliho di loket PDAM, penyampaian langsung melalui loket pembayaran dan loket pengaduan serta melalui petugas baca meter. Namun demikian sosialisasi ini masih kurang dilakukan oleh Pihak PDAM Kabupaten Poso. Untuk sosialisasi melalui facebook belum rutin dilakukan begitu juga sosialisasi melalui petugas kasir, tidak selalu dilakukan. Baliho pengumuman pembayaran secara online ini hanya terpasang di Kantor PDAM Kabupaten Poso saja. Pihak PDAM Kabupaten Poso belum memberikan sosialisasi langsung kepada pelanggan sehingga ada pelanggan yang mengatakan bahwa mereka kesulitan dan tidak tahu jika harus menggunakan aplikasi dalam pembayaran tagihan air. Apalagi metode pembayaran melalui aplikasi pdamINFO ini masih menggunakan Virtual Account (VA) bank sehingga pelanggan harus juga memiliki aplikasi Mobile Banking di handphonenya.

Padahal dengan memberikan informasi kepada pelanggan terkait pelayanan pembayaran tagihan air secara online adalah sebagai satu upaya meningkatkan pelayanan publik. Hal ini juga sesuai dengan salah satu poin dalam Sikap Dan Perilaku Dalam Melayani Nasabah menurut Priansa, D. Juni 2017:65, yaitu kehandalan dalam memberikan pelayanan yaitu dengan memberikan informasi mengenai produk dengan baik, benar dan akurat kepada nasabah serta menggunakan alat peraga atau brosur.

Salah satu indikator kualitas pelayanan prima juga dengan memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan (Akib, 2022, Rifdan, & Guntur dalam Nur, 2017).

Problem Solving Approach

Problem Solving Approach adalah indikator yang dapat mengukur sejauh mana instansi dapat mengatasi permasalahan yang ada. Pada indikator ini pengukuran pelayanan publik dilihat bagaimana pemberi layanan mampu menyediakan jalan keluar untuk mengatasi permasalahan pelanggan. Indikator ini menunjukkan bahwa sebuah pelayanan baru yang diciptakan harus mampu menyelesaikan masalah yang sudah ada sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut bahwa pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini bertujuan untuk memberikan solusi dan kemudahan kepada pelanggan PDAM dalam melakukan pembayaran setiap bulannya. Jika sebelumnya dengan pengolahan data secara manual banyak kendala yang dihadapi seperti sering terjadi kesalahan dan keterlambatan data. Kemudian bagi pelanggan dengan metode pembayaran secara manual sering terjadi keterlambatan pembayaran dan penunggakan pembayaran.

Untuk mencegah terjadinya masalah-masalah tersebut maka pihak PDAM Kabupaten Poso membuat pelayanan pembayaran tagihan air secara online (Payment Point Online Bank /PPOB) yang bekerja sama dengan berbagai mitra dimana dengan cara pembayaran ini dapat menghemat waktu dan sangat efisien. Tujuan PDAM Kabupaten Poso menerapkan pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pelayanan. Walaupun pelayanan pembayaran secara manual melalui loket PDAM juga tetap ada karena pelayanan pembayaran secara online ini belum dapat menjangkau di wilayah-wilayah yang jauh dari kota karena keterbatasan jaringan internet.

Pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini juga meningkatkan laba perusahaan walaupun jumlah pembayaran secara manual juga masih banyak. Hal ini terlihat dari rincian penerimaan rekening air PDAM Kabupaten Poso bulan Oktober dan November 2023 yang terlihat pada tabel 1 dan 2 dibawah ini :

**Tabel 1. Rincian Penerimaan Rekening Air
Oktober 2023**

Keterangan	Lembar	Harga Air	Administrasi	Denda	Jumlah	Persentase
Pembayaran Aplikasi (pdaminfo)	1029	Rp 64,823,600	Rp 7,717,500	2,090,000	74,631,100.00	10.2%
Pembayaran Loket	9344	Rp 544,080,300	Rp 70,128,500	23,395,000	637,603,800.00	86.8%
Pembayaran Pos	238	Rp 20,203,850	Rp 1,785,000.	225,000	22,213,850.00	3.0%

Total	10611	Rp629,107,750	Rp 79,631,000	Rp 25,710,000	734,448,750.00	100.0%
--------------	--------------	----------------------	----------------------	----------------------	-----------------------	---------------

Sumber : Data olahan, 2024.

**Tabel 2. Rincian Penerimaan Rekening Air
 November 2023**

Keterangan	Lembar	Harga Air	Administrasi	Denda	Jumlah	Persentase
Pembayaran Aplikasi (pdaminfo)	1085	Rp. 65,585,150	Rp 8,137,500	Rp 2,155,000	75,877,650	10.7%
Pembayaran Loket	9029	Rp 517,728,150	Rp 67,766,000	Rp 23,135,000	608,629,150	85.7%
Pembayaran Pos	317	Rp 22,876,250	Rp 2,377,500	Rp 315,000	25,568,750	3.6%
Total	10431	Rp 606,189,550.00	Rp 78,281,000.00	Rp 25,605,000	710,075,550	100.0%

Sumber : Data olahan, 2024.

Dari pelanggan PDAM Kabupaten Poso menyatakan bahwa pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini memberikan solusi bagi mereka yang tidak sempat datang membayar ke Kantor PDAM. Melalui aplikasi pdamINFO pelanggan dapat membayar dimana dan kapan saja tanpa takut menunggak. Selain melalui aplikasi, pembayaran juga disediakan melalui Kantor Pos dan Indomaret. Jadi banyak alternatif pembayaran yang dapat dilakukan pelanggan sehingga memudahkan dan tingkat kepatuhan pelanggan untuk membayar setiap bulan meningkat. Hal ini sesuai dengan salah satu ciri pelayanan prima menurut Priansa (Kartini et al., 2023) yaitu adaptif dimana pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan, keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani yang senantiasa bersifat dinamis.

Fairness

Fairness adalah indikator yang mengukur seberapa kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut berperilaku secara adil dan merata. Dalam indikator ini, pelayanan pembayaran tagihan air secara online harus dapat menjangkau semua masyarakat. Fairness akan dapat membantu masyarakat untuk memilih menggunakan layanan yang diberikan oleh para penyedia layanan atau tidak. Layanan yang baik akan memunculkan fairness pada masyarakat sehingga kualitas layanan dan fairness saling terkait satu sama lain (Armadani, 2018).

Pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini telah memberikan rasa adil kepada pelanggan. Pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini prosesnya cepat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama. Dengan banyaknya mitra dalam pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pelanggan dapat terlayani semua tanpa terkecuali karena banyaknya alternatif pelayanan pembayaran. Untuk beberapa wilayah pelayanan PDAM yang

masih terkendala jaringan, pihak PDAM Kabupaten Poso juga tetap memberikan pelayanan yang sama. Tagihan air setiap awal bulan di bawah ke wilayah tersebut kemudian masyarakat dapat membayar melalui Unit PDAM yang ada.

Rasa adil yang dirasakan oleh pelanggan ini menimbulkan kepercayaan kepada pemberi layanan. Sehingga meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam membayar. Hal ini juga sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimana dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan memberikan keadilan. Standard pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Fiscal Responsibility

Fiscal Responsibility yaitu indikator yang mengukur seberapa percaya masyarakat kepada instansi terkait pengelolaan uang dengan baik dan benar. Dengan kata lain, indikator ini mengukur kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan anggaran yang baik dan benar oleh pemerintah (Armadani, 2018).

Saat ini pihak PDAM Kabupaten Poso belum mempublikasikan laporan keuangan melalui website. Bagi pelanggan PDAM Kabupaten Poso mereka sebagai pelanggan tidak ingin mengetahui terkait masalah keuangan PDAM Kabupaten Poso. Bagi pelanggan hal yang paling utama adalah peningkatan pelayanan publik yaitu kualitas air bersih, distribusi lancar, pembayaran mudah dan pengaduan pelanggan ditanggapi dan ditindak lanjuti dengan baik. Pelayanan serta kualitas air yang baik yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Poso sudah cukup membuat mereka percaya bahwa anggaran yang dibebankan kepada pelanggan telah digunakan dengan baik dan benar. Namun demikian pihak PDAM Kabupaten Poso tetap menyusun laporan rekap pelanggan air dan laporan rincian penerimaan rekening air setiap bulannya. Dengan adanya system pembayaran secara online ini memudahkan pihak PDAM Kabupaten Poso dalam melakukan pencatatan keuangan.

Citizen Influence

Citizen influence adalah indikator pengukuran tentang sejauh mana masyarakat merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu bentuk dari indikator ini adalah pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Kabupaten Poso. Untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan pelanggan pihak PDAM Kabupaten Poso menyediakan nomor Whatsapp khusus pengaduan dan juga loket pengaduan di Kantor PDAM Kabupaten Poso. Masyarakat datang melakukan pembayaran melalui loket ada juga yang menyampaikan. Oleh petugas kasir yang menerima pembayaran diarahkan untuk menyampaikan keluhan atau pengaduannya ke

loket pengaduan yang ada di dalam kantor PDAM. Di loket pengaduan, keluhan pelanggan dicatat oleh petugas dan akan disampaikan ke bagian teknisi. Jika bagian teknisi tidak sedang melakukan perbaikan di lapangan maka pengaduan masyarakat tersebut akan langsung ditindak lanjuti. Pihak PDAM Kabupaten Poso juga memberikan pengumuman kepada masyarakat jika terjadi kerusakan pipa distribusi dan akan dilakukan perbaikan. Penyampaian pengumuman ini dilakukan melalui media sosial facebook "PDAM POSO".

Hal ini dilakukan PDAM Poso karena media sosial facebook saat ini lebih banyak digunakan oleh semua kalangan sehingga akan lebih efektif jika pengumuman di sampaikan melalui facebook. Selain itu penyampaian perbaikan jaringan pipa, pihak PDAM Kabupaten Poso juga memberikan pengumuman terkait dengan pelayanan pembayaran tagihan air. Pihak PDAM menyediakan layanan 24 jam non stop untuk pengaduan keluhan terkait pembayaran rekening ataupun pelayanan yang lain. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan yang dirasakan terkait dengan pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Poso. Hal ini menunjukkan jika masyarakat masih memiliki pengaruh dalam perbaikan layanan yang disediakan oleh PDAM Kabupaten Poso. Karena dengan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja dan memperbaiki mutu pelayanan publik PDAM Kabupaten Poso.

Selain itu, salah satu strategi dalam mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik dapat dilakukan dengan pengelolaan pengaduan (Mukarom dalam Akib dan Sapruni, 2022). Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan (Prasetya et al., 2013). Lebih lanjut dikatakan bahwa pengaduan masyarakat bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan.

Penerapan pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini tentu saja dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dalam pelayanan pembayaran tagihan air secara online ini adalah keakuratan data dan banyaknya pilihan sistem pembayaran yang diberikan oleh pihak PDAM Kabupaten Poso. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah perilaku pelanggan yang merasa belum puas jika tidak datang membayar di loket PDAM, jaringan internet di beberapa wilayah pelayanan PDAM Kabupaten Poso yang masih belum stabil serta sosialisasi yang masih kurang dilakukan terutama cara penggunaan aplikasi pdamINFO.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digital, khususnya melalui aplikasi pdamINFO, memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik di PDAM Kabupaten Poso. Dengan adanya sistem pembayaran rekening air yang lebih efisien dan mudah diakses, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan serta kepuasan

masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meskipun terdapat beberapa tantangan, seperti kendala jaringan dan alokasi anggaran, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat membantu menciptakan keadilan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Oleh karena itu, penting bagi PDAM untuk terus berinovasi dan memperbaiki infrastruktur serta sistem yang ada agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan mencapai standar pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K. (2022). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Administratie, 18(1), 25–31.
- Arisandi, R. (2013). *Penerapan System Online Payment Point (SOPP) Dalam Pembayaran Rekening Listrik Di Pt . Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda*. EJournal Ilmu Pemerintahan, 1(2), 575–587. ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id
- Armadani, R. (2018). *Pelayanan Pembayaran Tagihan Rekening Air Online Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Studi pada PDAM Kabupaten Mojokerto)* Skripsi Universitas Brawijaya, Malang.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). *KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. Dedikasi, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hayat, H. (2020). *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. Aristo, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2270>
- Iswandari, B. A. (2021). *Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, 28(1), 115–138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Kartini, T. D., Novaria, R., & Murti, I. (2023). *Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Sakera Mesem Dan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Sampang (Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur)*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(06), 179–193.
- M.Sahid, N. Kamariah, A.T.Syukur, & Prianggoro, B. . (2023). *Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 7(2), 90. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/19512>
- Musfikar, R. (2018). *Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie*. Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 2(1), 48. <https://doi.org/10.22373/cs.v2i1.2746>
- Niken Ayu Febrianti, Hayat, & Agus Zainal Abidin. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro*. Journal Publicuho, 6(1), 30–41. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.88>

- Nimas Revi Sholicha. (2018). *Analisis Keamanan Dan Risiko Sistem E-Payment Terhadap Kepercayaan Mahasiswa*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 17(1).
- Novianto, F. (2023). *Analisa Keamanan Informasi Pada E-Government Menggunakan Cobit 5 Framework*. 6(1), 12–17.
- Nur, M. (2017). *Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan*. Jurnal Office, 3(1), 72. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3501>
- Oktaviani, L., Septian, E., & Junadi, J. (2024). *Inovasi Pelayanan KTP Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bojonegoro*. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 11(2), 512–525. <https://doi.org/10.37606/publik.v11i2.1103>
- Pariono, A., Katili, A. Y., & Imran, M. (2021). *Analisis Implementasi Pelayanan Pdam Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 7(2), 132–145. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i2.136>
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2013). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. Jurusan Administrasi Publik, 2(1), 1151–1158. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/download/182/162>
- Rafli, M., & Aisyah, S. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Digitalisasi Metode Pembayaran Tagihan Rekening Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Pada PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara*. ABDIKARYA: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat, 5(1), 1–5. <https://doi.org/10.47080/abdikarya.v5i1.2350>
- Sobari, W., Priandani, N. D., & Pohan, I. A. (2024). *Tingkat Kesiapan Pemerintah Daerah Menghadapi Bencana Tantangan Revolusi Industri Keempat: Layanan Elektronik Analisis*. Journal of Local Government Issues (LOGOS) Level of Regional Governments . 7(1), 37–53.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo*. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Wardani, G. S. K., & Rahayu, A. Y. S. (2021). *Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 5(2), 52. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n2.p52-60>
- Yunike, P. (2022). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai Pasa Kantor Sistem Dministrasi Mnunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar*. Skripsi. Universitas Bosowa Makassar.
- Zulkifli. (2020). *Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara*. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 12(1), 68–89. <https://ejournal->

[new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1345](https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1345)
<https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1345/759>