

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBAYARAN REKENING AIR SECARA ONLINE PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BOJONEGORO**

**Niken Ayu Febrianti<sup>1</sup>, Hayat<sup>2</sup>, Agus Zainal Abidin<sup>3</sup>**

Program Ilmu Administrasi Negara , Universitas Islam Malang

Correspondent author: [nikenayufebrianti06@gmail.com](mailto:nikenayufebrianti06@gmail.com)

Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

### **Abstract**

*This study discusses improving the quality of service by using online water payments at regional drinking water companies in Bojonegoro Regency. This research is based on problems related to service quality that is not optimal. The purpose of this study was to determine the use of information technology for public services and also to find out the supporting factors and inhibiting factors in the application of information technology in PDAM Bojonegoro Regency. This research method uses qualitative research which aims to provide a clear description and understanding of the phenomena studied. The results of this study are that improving service quality through online water bill payments at Local water company Bojonegoro Regency is quite good as assessed by 8 indicators according to Carlson and Schwarz (1995) in Denhardt & Denhardt (2003:61) which include the following: convenience , security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility, citizen influence. In addition, there are supporting factors and inhibiting factors for paying water bills online.*

**Keywords: Information; Payment; Quality; Service; Technology; Water Account**

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan pembayaran air secara online pada perusahaan daerah air minum Kabupaten Bojonegoro. penelitian ini didasarkan permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi t atau erhadap pelayanan publik dan juga mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan teknologi informasi pada PDAM Kabupaten Bojonegoro. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk memberi gambaran dan pemahaman yang jelas tentang fenomena-fenomena yang diteliti. Hasil Penelitian ini adalah 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. Selain itu masih terdapat factor pendukung dan factor penghambat dari pembayaran rekening air secara online.

**Keywords: Informasi; Kualitas; Pelayanan; Pembayaran; Rekening air; Teknologi**

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi menyebabkan sector publik dituntut untuk mengikutinya. Ketersediaan informasi yang akurat, tepat waktu, relevansi dan kemudahan untuk memperolehnya menjadi salah satu faktor andalan bagi sector publik agar tetap unggul dalam menjalankan pekerjaannya. Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa Teknologi dan Informasi sangat berpengaruh dalam segala jenis sector publik maupun sector swasta, tanpa teknologi dan informasi yang terstruktur dan akurat maka sebuah organisasi tak akan berjalan dengan baik. Dengan adanya teknologi dan informasi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama di sector publik.

Kabupaten Bojonegoro merupakan salah satu daerah yang dalam meningkatkan kualitas pelayanan menerapkan teknologi dan informasi. Kabupaten Bojonegoro juga dinilai sudah memanfaatkan teknologi dan informasi dengan baik. Hal ini dibuktikan pada tahun 2015 *website* Pemkab Bojonegoro mendapatkan peringkat 1 terbaik nasional dari Beritasatu.com. Tahun 2016 mendapatkan IDEA Awards sebagai The Rising Star dan 2 Awards dari ajang TOP IT & Telco. Tahun 2017 kembali mendapatkan 5 kategori di ajang TOP IT & Telco. Tahun 2018 mendapatkan 2 kategori, TOP IT Leader ( Ibu Anna Mu'awannah) dan TOP IT Implementasi. Web Pemkab Bojonegoro tahun 2016 dan 2017 juga mendapatkan penghargaan media humas terbaik 1 dalam pemberitaan. (<https://dinkominfo.bojonegorokab.go.id/berita/baca/480>).

Kabupaten Bojonegoro terutama pada instansi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk melakukan berbagai pelayanan salah satunya adalah pembayaran rekening air yang dilakukan secara *online*. Pembayaran rekening air secara online dapat memudahkan masyarakat Bojonegoro dalam melakukan pembayaran rekening air, selain menghemat waktu pembayaran air secara *online* juga menghemat biaya perjalanan, pasalnya jarak geografis yang ditempuh masyarakat untuk ke kantor pusat PDAM Kabupaten Bojonegoro sangat jauh. Dengan adanya hal tersebut membuat masyarakat Bojonegoro lebih memilih untuk melakukan pembayaran rekening air secara *online*. Adapun Sistem pembayaran Rekening Air Pada PDAM Kabupaten Bojonegoro antara lain :

1. Di kantor Pusat PDAM Kabupaten Bojonegoro dan/atau Kantor Cabang PDAM Ibu Kota Kecamatan (IKK)
2. Di kantor Pos terdekat seluruh Indonesia,
3. Bima Sakti (Fastpay, Indomart/Alfamart),
4. Bank BRI (lewat ATM),

5. Bayar PDAM Lewat Mobile Banking BPD/Bank Jatim
6. Tokopedia/Bukalapak dan/atau marketplace lain yang menyediakan fasilitas pembayaran PDAM.
7. Melalui Aplikasi LINK AJA (sumber : <https://pdambjn.co.id/> diakses tahun 2022)

Namun, dengan adanya pembayaran rekening air secara *online* masih menimbulkan beberapa permasalahan. Salah satu permasalahannya adalah Masyarakat atau Sumber Daya Manusia yang kurang mumpuni dalam bidang teknologi dan komunikasi. Hal ini menjadi suatu permasalahan dikarenakan masyarakat masih sangat awam dengan adanya penerapan teknologi dan informasi terutama pada pembayaran rekening air secara online. Jaringan internet juga menjadi permasalahan dalam penerapan pembayaran rekening air secara online ini. Jaringan internet yang masih belum merata membuat masyarakat bojonegoro mengalami kesusahan akan hal itu, karena tanpa jaringan internet yang bagus pembayaran rekening air tidak bisa dilakukan. Kemudian, sering terjadinya sistem yang eror pada pihak Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM) Kabupaten Bojonegoro yang membuat terganggunya pembayaran rekening air secara online.

Dengan adanya keluhan tersebut pada masyarakat Kabupaten Bojonegoro terkait pembayaran rekening air melalui *online* yang ada membuat pihak PDAM harus meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Hayat (2018:83) kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dipenuhi secara mutlak. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan harus memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan yang mudah, cepat, aman dan nyaman. Selain itu, pelayanan yang mengedepankan kreatifitas dan inovasi bisa memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas. Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt & Denhardt (2003:61) memformulasikan indikator-indikator dalam perwujudan pelayanan dengan tujuan agar pemerintah mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas/prima. Indikator-indikator tersebut di antaranya adalah sebagai berikut: *convenience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility, citizen influence*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan melalui pembayaran rekening air secara *online* pada PDAM Kabupaten Bojonegoro dan juga mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan teknologi informasi pada PDAM Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan dengan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro. Untuk memperoleh pemahaman yang sama, pada kajian ini akan memberikan beberapa konseptualisasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Tujuannya adalah agar kita dapat menemukan

kata kunci yang sesuai dengan format kajian sebagai ruang lingkup atau batasan penelitian ini.

### **Review teoritis**

#### **Pelayanan Publik**

Menurut Mustanir (2022:6) Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah, baik itu di pusat, sampai di daerah. Sedangkan Menurut Alfisyahrin (2017: 9) Pelayanan Publik merupakan pertanda hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).. Pada dasarnya Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus merata secara keseluruhan. Pasalnya pelayanan publik adalah salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi hak-hak setiap warga negara, jika pelayanan publik tidak terpenuhi maka pelayanan publiknya bisa dikatakan gagal. ). Dimana pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, dimana pemerintahan yang baik menerapkan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, dan tidak korupsi.

Menurut Hayat (2017:83) pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undang. Sedangkan, Menurut Dwiyanto (2017 :20) Pelayanan Publik adalah pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga. Pelayanan adalah Tidak hanya melayani dalam makna harfiahnya, tetapi pelayanan secara menyeluruh terhadap aspek yang dilayani, tetapi seluruh komponen dan aspek pelayanan memberikan implikasi terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sikap, pikiran, hati, perilaku, tutur kata maupun jiwa merupakan eksistensi dari pemenuhan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pemenuhan hak dan kebutuhan dasar negara begitu penting karena merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan dari pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan yang dibutuhkan merupakan pelayanan yang sesuai dengan hak mereka seperti pendidikan, kesehatan, kependudukan, dan lain-lain.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Hayat (2018:226) Kualitas pelayanan adalah pemberian kinerja pelayanan pemerintah yang diberikan atas dasar kemampuan dan kualitas yang dimilikinya sehingga berdampak terhadap kinerja yang diberikan. Sedangkan, Menurut Nashar ( 2020: 12) kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mendasar, agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa, konsumen atau masyarakat. kualitas pelayanan sangatlah dibutuhkan, hal ini menjadi pedoman bagi para pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. kualitas pelayanan bisa menjadi salah satu cara dalam berkomunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya

hal tersebut peningkatan kualitas pelayanan memang harus dimaksimalkan. Memberikan pelayanan dengan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat menjadi salah satu peningkatan terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*Service quality management*). Ini adalah salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan publik dengan melakukan pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, yang artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan publik. Upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih terdapat tantangan yang sulit, karena tuntutan pelayanan publik semakin kompleks dengan berbagai jenis dan tuntutan kualitas pelayanan masyarakat semakin meningkat.

### **E- Government**

Menurut Brown and Brudney ( 2003) E-Government adalah penggunaan teknologi, khususnya aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan penyampaian informasi pemerintah dan layanan secara efisien. Menurut Hassna dan Ahmad (2006) E-Government adalah cara pemerintah dalam menggunakan TIK yang paling inovatif, aplikasi berbasis web, untuk menyediakan akses yang lebih baik terhadap layanan dan informasi bagi warga dan bisnis, meningkat kaulitas layanan dan memberikan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi. Dengan adanya E-government pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan juga dapat memanfaatkan penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi yang ada. Hal ini sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan.

### **Pembayaran Elektronik**

Pembayaran Elektronik adalah pembayaran yang menggunakan internet atau secara online, dimana pembayaran elektronik ini berfungsi untuk memudahkan kepada pengguna dalam melakukan pembayaran. Pembayaran electronic ini berbentuk non-tunai yang mana pembayaran elektronik ini biasanya digunakan dalam dunia bisnis. Dengan adanya pembayaran elektronik dapat memudahkan para pengguna bisa bertransaksi jarak jauh, dengan berkembangnya E-Commerce saat ini maka sangat diperlukan. ATM, E-monet, Internet Banking, Kartu Debit adalah beberapa pembayaran elektronik yang berkembang saat ini. Menurut Junadia (2015) budiarta dkk (2020 : 113) dalam Pembayaran Elektronik dapat didefinisikan sebagai proses pembayaran tanpa ketas. . Pada pembayaran elektronik semua transaksi dilakukan secara digital/online, dimana sistemnya pembayar dan penerima menggunakan mode digital untuk mengirim dan menerima uang. Dalam transaksi online dapat menggunakan sebuah perangkat elektronik, layanan jasa atau aplikasi yang memungkinkan membeli barang dan jasa.

Pada dasarnya para pengguna pembayaran elektronik akan mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan mode yang super praktis, efisien, aman kemudian dapat melakukan transaksi dimana saja tanpa menggunakan uang tunai lagi. Selain itu, pembayaran elektronik mendapatkan kelebihan yaitu memberikan banyak promo dan diskon. Namun, pembayaran elektronik ini hanya dapat digunakan ketika terdapat koneksi *internet* stabil.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009/ tentang pembayaran elektronik yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetorkan terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip
- 2) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
- 3) Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur.

Adanya pembayaran elektronik ini memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi atau pembayaran apapun, hal ini bisa dilihat dari pengembangan kartu kredit, kartu debit, pembayaran mobile, electronic cash, dan lain-lain. Namun pesatnya perkembangan pembayaran elektronik ini dapat membahayakan keamanan pada kerahasiaan terhadap orang yang tidak berwenang, dapat juga mengubah informasi data asli karena sangat sulit untuk membedakan keaslian dokumen elektronik dari salinanya.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian yang bersifat kualitatif yang mana bertujuan untuk memberi gambaran dan pemahaman yang jelas tentang fenomena-fenomena yang diteliti. Fokus penelitian memuat rincian pernyataan tentang cakupan atau topic-topik pokok yang akan diungkap/digali dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif ada tiga teknik pengumpulan data yang sering digunakan antara lain wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Dalam memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penelitian. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah mencari dan menyusun data yang diperoleh dari penelitian antara lain hasil dari wawancara, observasi, dan juga studi dokumentasi dengan cara dikelompokkan sesuai dengan kategorinya sehingga dapat mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Selain itu teknik analisis data dalam penelitian kualitatif sangat bermanfaat dalam penelitian untuk melakukan eksplorasi lebih mendalam terkait data-data penelitian. Teknik

pengumpulan data berdasarkan wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi partisipasi, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data untuk mengetahui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada PDAM Kabupaten Bojonegoro.**

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparat negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Dalam meningkatkan kualitas publik ada beberapa indikator. Menurut Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt & Denhardt (2003 : 61) terdapat indikator- indikator yang dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas antara lain *convenience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility, dan citizen influence*. Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut kita dapat mengetahui sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan public melalui pembayaran rekening air secara online pada perusahaan daerah air minum kabupaten bojonegoro.

1. *Convenience*, indikator ini adalah indikator yang menunjukkan seberapa mudahnya akses pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat. Pada masyarakat bojonegoro terutama pada akses pembayaran rekening air secara online sudah sangatlah mudah. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor pusat PDAM namun cukup melalui Smartphone mereka sudah bisa melakukan pembayaran rekening air secara online. Pihak PDAM bekerjasama dengan

beberapa vendor seperti kantor Pos, Bima Sakti (Fastpay, Indomart/Alfamart), Bank BRI (lewat ATM), Bayar PDAM Lewat Mobile Banking BPD/Bank Jatim, Tokopedia/Bukalapak dan/atau marketplace lain yang menyediakan fasilitas pembayaran PDAM dan Melalui Aplikasi LINK AJA. Dengan banyaknya pilihan alat pembayaran rekening air hal ini tentu tidak perlu dikawatirkan oleh masyarakat, karena akses pelayanan pembayaran rekening secara online sudah cukup banyak.

2. *Security*, indikator ini adalah indikator seberapa jauhkah pihak instansi memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran rekening air secara online. Pihak PDAM Kabupaten Bojonegoro dalam memberikan rasa keamanan ketika pembayaran secara online adalah dengan menyimpan data ketika sudah melakukan transaksi. Ketika masyarakat sudah melakukan transaksi pembayaran rekening, otomatis data tersebut sudah masuk di sistem PDAM Kabupaten Bojonegoro. Hal ini dapat membuat masyarakat merasa aman, sehingga tidak ada ke keliruan data pembayaran.
3. *Reability*, dimana indikator ini adalah indikator yang menunjukkan benar dan ketepatan waktu pelayanan. Pada indikator ini pihak PDAM Kabupaten Bojonegoro sudah melakukan dengan baik. Pasalnya sudah tertera jelas terkait ketepatan waktu pembayaran rekening air secara online maupun offline yang dimulai per tanggal 5- 25. Sehingga setelah tanggal tersebut masyarakat sudah tidak bisa membayar rekening air.
4. *Personal Attention*, ini adalah indikator yang mengukur sejauh mana informasi yang diberikan kepada masyarakat. Pihak PDAM sudah melakukan sosialisasi terkait pembayaran rekening air secara online melalui website mereka dan juga sosialisasi ketika ada keluhan masyarakat. Namun, indikator ini dirasa kurang oleh masyarakat pasalnya masyarakat kadang sering bingung dengan aplikasi atau sistem yang digunakan untuk melakukan pembayaran rekening air secara online. Sehingga pada indikator ini pihak PDAM Kabupaten Bojonegoro dirasa kurang cukup baik.
5. *Problem Solving Approach*, yaitu indikator yang dapat mengukur sejauh mana instansi dapat mengatasi permasalahan yang ada. Pada hal pembayaran rekening air secara online terdapat permasalahan system yang sering eror/ trouble. Pihak PDAM mencoba memperbaiki system tersebut dalam memperbaiki system tersebut masih didalam proses, dan memerlukan waktu yang cukup lama. Sehingga dalam indikator ini pihak PDAM masih belum cukup



baik, sehingga perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih nyaman dalam melakukan pelayanan pembayaran rekening air secara online.

6. *Fairness*, indikator ini adalah mengukur seberapa kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut berperilaku secara adil dan merata. Dalam indikator ini pihak PDAM bias dikatakan belum bias adil dan merata terkait penyaluran air. Hal ini disebabkan kondisi dan lingkungan sekitar yang mempengaruhi penyaluran air. Hal ini sering di keluhkan oleh masyarakat dikarenakan ada beberapa daerah yang airnya tidak mati, namun didaerah mereka mati hingga sehari-hari. Sehingga hal ini sangat diperhatikan.
7. *fiscal responsibility*, yaitu indikator yang mengukur seberapa percaya masyarakat kepada instansi terkait pengelolaan uang dengan baik dan benar. Pihak PDAM dirasa kurang terbuka kepada masyarakat terkait dengan masalah keuangan, pasalnya tidak adanya laporan keuangan yang ada di website atau platform yang lain terkait penjabaran laporan pembayaran rekening air setiap bulan atau setiap tahun. Hal ini membuat masyarakat kadang merasa kurang percaya.
8. *Citizen Influence*, indikator ini mengukur seberapa jauh masyarakat dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator ini biasanya berupa keluhan atau pengaduan masyarakat terkait pembayaran rekening air secara online. Pihak PDAM menyediakan layanan 24 jam non stop untuk pengaduan keluhan terkait pembayaran rekening ataupun pelayanan yang lain. Sehingga bias dikatakan untuk indikator ini dirasa sudah cukup baik.

## **B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.**

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat yang dihadapi oleh PDAM Kabupaten Bojonegoro dalam penerapan teknologi informasi pada pembayaran rekening air terutama secara online, implementasi teknologi dan informasi yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Bojonegoro ini dapat dikatakan telah berjalan dengan baik.. Hal ini dinilai sangat signifikan apabila melihat kawasan Kabupaten Bojonegoro yang sangat luas sehingga apabila dibandingkan dengan sudah adanya layanan pelanggan secara online menunjukkan pertumbuhan pelanggan yang meningkat tajam. Begitu juga penerimaan pendapatan yang meningkat. Hal ini juga menunjukkan bahwa layanan pelanggan secara online dapat dikatakan berhasil dan dijadikan layanan unggulan oleh PDAM Kabupaten Bojonegoro.

Namun, terdapat beberapa factor yang dihadapi oleh PDAM Kabupaten Bojonegoro itu sendiri, apabila kita melihat PDAM Kabupaten Bojonegoro telah memberikan layanan maksimal dalam layanan pelanggan secara online.

### **1. Faktor pendukung**

- a. Banyaknya Pilihan Sistem Pembayaran.

Pembayaran Rekening Air Secara Online dapat melalui banyak system

pembayaran antara lain melalui Bima Sakti (Fastpay, Indomart/Alfamart), Bank BRI (lewat ATM), Bayar PDAM Lewat Mobile Banking BPD/Bank Jatim, Tokopedia/Bukalapak dan/atau marketplace lain yang menyediakan fasilitas pembayaran PDAM dan Melalui Aplikasi LINK AJA. Hal ini bisa menjadi faktor pendukung pembayaran rekening secara online berjalan dengan lancar. Dengan adanya banyak pilihan sistem pembayaran dapat membuat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran.

b. Cepat dan Mudah

Cepat dan Mudah menjadi salah satu faktor pendukung terkait dengan pembayaran rekening air secara online. Pasalnya dengan hanya menggunakan handphone masyarakat sudah bisa melakukan transaksi dan transaksi tersebut bisa dilakukan dimana saja. Masyarakat juga tidak perlu jauh-jauh ke kantor pusat PDAM Kabupaten Bojonegoro, mereka hanya tinggal duduk santai dirumah permasalahan terkait pembayaran rekening air bisa dilakukan.

## 2. Faktor penghambat

a. Gangguan System

Peningkatan kualitas pelayanan public tidak terlepas dari adanya teknologi dan informasi. Salah factor penghambat pengembangan teknologi dan informasi adalah gangguan system. Pada pembayaran rekening air secara online di PDAM Kabupaten Bojonegoro juga sering mengalami gangguan system. Hal ini bisa membuat masyarakat yang sudah membayar ternyata di system belum terbayarkan. Hal ini menjadi perhatian khusus pada pihak PDAM sehingga masyarakat tidak resah dengan adanya hal ini.

b. Adanya tambahan biaya

Pembayaran rekening air secara online memang dipungut biaya. Hal ini dikarenakan PDAM Kabupaten Bojonegoro berkerjasama dengan beberapa vendor, antara lain kantor Pos terdekat seluruh Indonesia, Bima Sakti (Fastpay, Indomart/Alfamart), Bank BRI (lewat ATM), Bayar PDAM Lewat Mobile Banking BPD/Bank Jatim Tokopedia/Bukalapak dan/atau marketplace lain yang menyediakan fasilitas pembayaran PDAM dan Melalui Aplikasi LINK AJA. Dengan adanya permasalahan yang harus dihadapi di dalam pelayanan pembayaran air online adalah adanya biaya tambahan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa alasan terbesar pelanggan tidak memilih untuk menggunakan layanan pembayaran air online adalah karena layanan ini lebih mahal jika dibandingkan

dengan pembayaran manual yang tidak memungut biaya tambahan apapun. Oleh karena itu, faktor biaya tambahan ini dapat dikatakan sebagai faktor penghambat terbesar kenapa pelayanan ini tidak dipilih untuk digunakan oleh pelanggan PDAM. Oleh karena itu, penyedia layanan harus menemukan solusi tepat yang dapat mengatasi hal ini dan membuat pelanggan memilih untuk menggunakan pelayanan ini.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembayaran air secara online pada PDAM Kabupaten Bojonegoro masih belum memenuhi indikator kualitas pelayanan menurut Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt & Denhardt (2003:61) memformulasikan indikator-indikator dalam perwujudan pelayanan dengan tujuan agar pemerintah mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas/prima. Indikator-indikator tersebut di antaranya adalah sebagai berikut: *convenience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility, dan citizen influence.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pelanggan PDAM Kabupaten Bojonegoro merasa mudah dalam mengakses pelayanan pembayaran air online. Hasil lain juga menunjukkan bahwa beberapa pelanggan PDAM Kabupaten Bojonegoro belum merasa bahwa layanan pembayaran online sudah tepat dan sudah memecahkan masalah terkait pembayaran yang pelanggan alami. Adapun faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembayaran air secara online pada PDAM Kabupaten Bojonegoro. Faktor pendukung pada pelayanan pembayaran air online PDAM Kabupaten Bojonegoro adalah Banyaknya pilihan system pembayaran dan Cepat serta Mudah. Sementara faktor penghambat dari pelayanan pembayaran air online PDAM Kabupaten Bojonegoro adalah gangguan system dan adanya biaya tambahan.

## **REFERENSI**

- Armadani, Renna. 2018. Pelayanan Pembayaran Rekening Air Online Pada Daerah Air Minum (Studi Pada PDAM Kabupaten Mojokerto). Universitas Brawijaya.
- Brady, M.K. and Cronin, J.J. Jr. 2001, "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach", *Journal of Marketing*, Vol. 65, July, pp. 34-49.
- Denhardt, Janet V & Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*, Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik Evaluasi Reformasi Formulasi*. Malang, Instrans Publishing.

- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada
- Handayani, Reza Tri, dkk. 2022. Analisis Sistem Pembayaran Beban Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu 1. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. E-ISSN : 2685-936X. Vol.4 No.6
- Hayat. 2020. Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo ( Social, Politic, Humaniora)*. E. ISSN 2338-5162. Vol.08 No.01.
- Hayat. 2013. Profesionalitas dan Proporsionalitas; Pegawai Tidak Tetap Dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen*. Vol.7 No.02
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>
- Mustanir, Ahmad.(2022). *Pelayanan Publik Pasuruan,CV*. Penerbit Qjara Media.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Duta Media Publishing*.
- Napitulu, Darmawan dkk. ( 2020). *E-government : Implementasi, Srategi, dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro. <https://pdambjn.co.id/> diakses pada 12 Desember 2022.