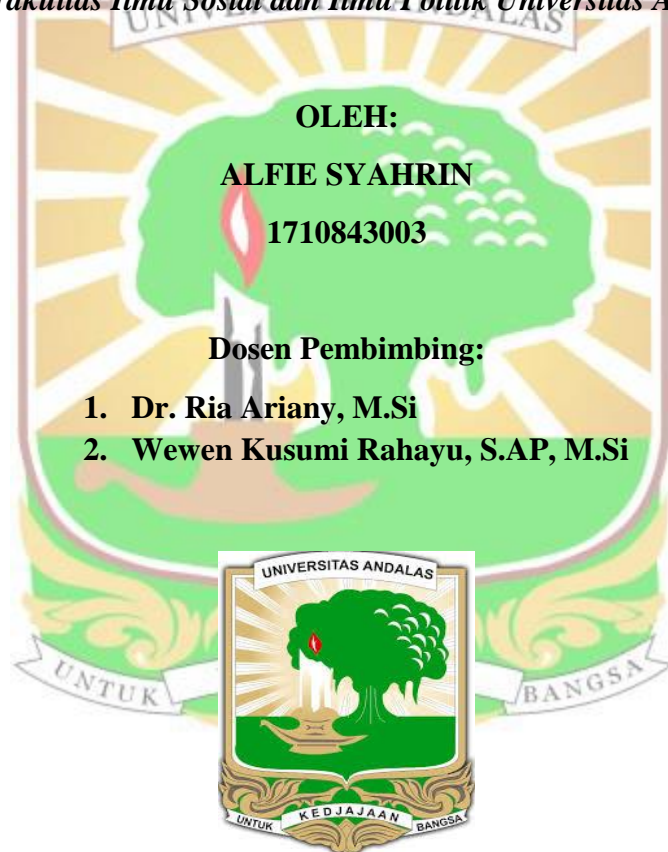


**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING
AIR SECARA *ONLINE* DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KOTA PADANG PANJANG**

SKRIPSI

*“Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas”*



OLEH:

ALFIE SYHRIN

1710843003

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Ria Ariany, M.Si**
- 2. Wewen Kusumi Rahayu, S.AP, M.Si**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ABSTRAK

Alfie Syahrin, 1710843003, Analisis Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara *Online* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang Panjang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2022. Dibimbing oleh: Dr. Ria Ariany, M.Si, dan Wewen Kusumi Rahayu, S.A.P, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 138 halaman dengan referensi 7 buku teori, 5 buku metode, 3 jurnal, 6 skripsi, 7 dokumen, dan 2 *website* Internet.

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

Alfie Syahrin, 1710843003, Analysis of The Performance of Online Water Bill Payment Service at Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang Panjang City, Departement Public Administration, Faculty of Social and Politic Science, Andalas University, Padang, 2022. Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si, dan Wewen Kusumi Rahayu, S.A.P, M.Si. This thesis consists of 138 pages with references to 7 theory books, 5 methode books, 3 journals, 6 thesis/thesis, 7 documents, and 2 websites.

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