

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik atau 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 di lingkungan badan usaha milik pusat, dan daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk baik itu bentuk pelayanan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

Seiring berjalannya waktu tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang sesuai sudah mulai berkembang. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga Negara dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Berbicara mengenai kualitas pelayanan dengan memperhatikan kenyataan di lapangan dalam membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukan hal yang mudah, karena akan ada beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>2</sup> Orin Riana. Dkk., 2018. *“Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening PDAM Tirta Bening*

suatu pelayanan.<sup>2</sup> Dalam rangka melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, sangat dibutuhkan suatu terobosan jenis pelayanan berupa ide baru/adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebut dengan inovasi layanan. Pemerintah sebagai aktor utama dalam menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik berkewajiban untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat, baik itu organisasi sektor publik, swasta, BUMN dan bahkan BUMD. Hal ini sesuai dengan adanya Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, yang memberikan penjelasan bahwa setiap daerah berhak membuat inovasi pelayanan publik sesuai dengan kondisi di daerah masing-masing, dengan demikian inovasi yang tercipta akan lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>3</sup>

Dengan adanya inovasi pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik bagi instansi-instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik baik itu organisasi sektor publik, swasta, BUMN, dan BUMD. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan misi yang

---

<sup>2</sup> Orin Riana. Dkk., 2018. “Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati”, Jurnal Administrasi Publik, Fisip, UNDIP

<sup>3</sup> Peraturan Menteri PANRB No 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi.<sup>4</sup> Dengan adanya kinerja dapat mengukur sejauh mana pelayanan publik tersebut berjalan dan seberapa efektif pelaksanaannya ketika masyarakat/pengguna layanan mengakses layanan. Kinerja juga dapat menjadi pedoman ataupun rekomendasi dalam menyusun program maupun kegiatan dimasa yang akan datang pada organisasi penyelenggara pelayanan publik.

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. Air bersih adalah kebutuhan yang sangat mendasar dalam melaksanakan segala aktivitas masyarakat baik itu di perkotaan maupun di pedesaan dimana berdampak langsung pada kesehatan dan kesejahteraan baik itu secara fisik, sosial dan ekonomi masyarakat. Air bersih yang sehat, berkualitas dan berkelanjutan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena dengan adanya air bersih yang sehat, berkualitas serta berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas hidup pada masyarakat itu sendiri.<sup>5</sup> Kebutuhan masyarakat akan air bersih sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari seperti mencuci, mandi, menyiram tanaman, dan sebagainya.

Penyelenggaraan dan penyediaan pelayanan publik khususnya di bidang air bersih diserahkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai instansi dalam menyediakan pelayanan air bersih dan PDAM juga merupakan salah satu

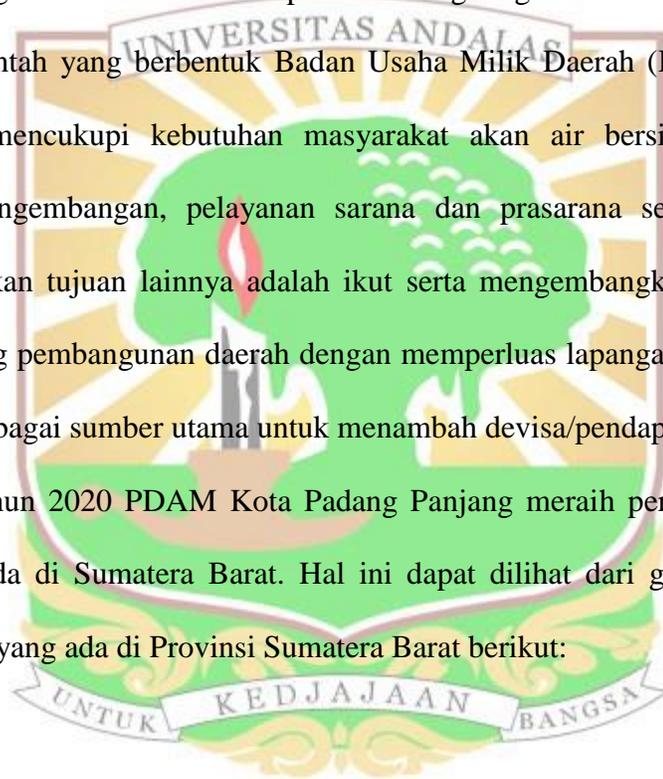
---

<sup>4</sup> Mahsun:Firma. Sulistyowati:Heribertus, “Akuntansi Sektor Publik”, Edisi ketiga, BPFE:Yogyakarta, 2011, Hlm 141.

<sup>5</sup> Ulfa Arifa, “*Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi*”. Skripsi, Jurusan Administrasi Publik Fisip, Universitas Andalas, 2020, Hlm 1.

badan usaha milik daerah. PDAM adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang perlu diperhatikan dalam memenuhi hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang mendasar bagi semua makhluk hidup baik itu manusia, hewan, dan tumbuh-tumbuhan. Hal ini menjadi dasar utama kenapa air tersebut merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan.<sup>6</sup> PDAM sebagai suatu instansi pemerintah yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki tujuan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama untuk menambah devisa/pendapatan daerah.<sup>7</sup>

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:



---

<sup>6</sup> Cut Rima M. 2019, “Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh”, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. 2019. Hlm 2.

<sup>7</sup> Fifi Istiani. 2017. “Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih di Kota Pekanbaru”. Jom Fisip Vol 4 No 2.

**Gambar 1. 1**  
**Tabel Kinerja**



**Tabel Nilai Kinerja BUMD AIR MINUM Provinsi Sumatera Barat**

No.	BUMD Air Minum	Nilai Tahun Buku 2019	Kinerja	Cakupan Pelayanan (%)	Jumlah Pelanggan (SL)	Efektivitas Pemagkikan (%)	Tingkat Kehilangan Air (%)	Tarif Rata-Rata (Rp/m <sup>3</sup> )	RPP dengan HPP RRI (Rp/m <sup>3</sup> )	Selisih Tarif Rata-Rata dan HPP RRI (Rp/m <sup>3</sup> )
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%	126.630	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 Antakan 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	
	PDAM Kota									

**PDAM Padang Panjang Peringkat 1 di Sumbar**

Sumber: Dokumentasi PDAM Kota Padang Panjang Tahun 2021

Pada gambar 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa penilaian kinerja BUMD yang ada di Sumatera Barat menempatkan PDAM Kota Padang Panjang berada di posisi pertama diantara PDAM yang ada di Sumatera Barat. Hal ini dibenarkan dalam wawancara peneliti dengan salah satu staf umum PDAM Kota Padang Panjang dan didukung dengan gambar sebagai berikut:

“...dalam buku kinerja 2020 yang diterbitkan Direktorat Jenderal Cipta Karya PUPR, PDAM Kota Padang Panjang berhasil meraih peringkat 1 di Sumatera Barat. Melalui penilaian kinerja perusahaan air minum yang dilakukan terhadap 4 aspek penting seperti keuangan, pelayanan, operasional, dan Sumber Daya Manusia. Lalu dengan 18 indikator pendukung lainnya, PDAM juga menempati peringkat 3 wilayah 1 (Sumatera) dan berada di posisi 35 nasional”. (Wawancara dengan Bernadeta Kartika Sari S.T selaku Staf Umum PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 22 April 2021).

Berdasarkan kutipan wawancara berikut, dikatakan PDAM Kota Padang Panjang berhasil meraih peringkat 1 di Sumatera Barat pada tahun 2020 melalui penilaian yang dilihat dari 4 aspek penting seperti keuangan, pelayanan, operasional,

dan Sumber Daya Manusia (SDM). Selain itu, dengan 18 indikator pendukung lainnya PDAM juga berada di posisi 3 di wilayah 1 area Sumatera dan berada di posisi 35 nasional. Hal tersebut menjadi daya tarik peneliti untuk menganalisis terkait kinerja pelayanan pembayaran air secara *online* di PDAM Kota Padang Panjang.

PDAM Kota Padang Panjang berfungsi sebagai penyedia air bersih bagi masyarakat dan menciptakan laba bagi perusahaan, yang artinya PDAM selain berorientasi pada pelayanan publik, juga berorientasi pada keuntungan/laba. Dalam menjalankan tugasnya, PDAM dituntut untuk melayani kebutuhan air bersih bagi pelanggan/masyarakat yang memenuhi syarat dari segi kualitas, kuantitas, dan kontinuitasnya serta dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Dan dari segi informasi baik itu pembayaran rekening air, pemasangan sambungan baru bagi pelanggan baru, kecepatan penanganan pengaduan, komplain pelanggan dan sebagainya.

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM tentu berpengaruh kepada kualitas pelayanannya, sehingga PDAM dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada pelanggan/masyarakat sehingga kinerja penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan/masyarakat dapat meningkat. Salah satu PDAM Kota yang telah menerapkan inovasi dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air adalah PDAM Kota Padang Panjang. PDAM Kota Padang Panjang memberikan pelayanan pembayaran rekening kepada masyarakat tidak hanya melalui pelayanan manual, namun juga menghadirkan inovasi pembayaran rekening air secara *online* sebagai

bentuk dari penerapan *e-government*. *E-government* menurut World Bank adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti: *wide area network*, Internet, dan *mobile computing* yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan.<sup>8</sup> Jenis pelayanan *e-government* ini salah satunya adalah pelayanan *transact*, yaitu pelayanan yang berhubungan interaksi dua arah berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain (masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).<sup>9</sup>

Dengan adanya pelayanan pembayaran rekening air secara *online* dapat meningkatkan kinerja atau efisiensi penagihan dari PDAM. Karena sebelum diterapkannya pembayaran rekening air secara *online*, masyarakat diharuskan datang ke kantor PDAM Kota Padang Panjang secara langsung untuk membayar tagihan air. Di kantor PDAM tersebut, pelanggan diharuskan mengambil nomor antrian. Selama menunggu antrian pelanggan dapat duduk di tempat yang disediakan oleh PDAM sampai adanya panggilan dari petugas. Namun seringkali, tempat duduk yang disediakan oleh pihak PDAM akan sangat penuh karena antrian yang cukup banyak dari pelanggan, tentunya dari pelanggan harus bisa mengawali datang lebih awal ke kantor PDAM sejak pelayanan sudah dibuka untuk mendapatkan tempat duduk dan pelayanan yang cepat. Maka dari itu PDAM Kota Padang Panjang menghadirkan pelayanan pembayaran rekening air secara *online* untuk memudahkan pelanggan

---

<sup>8</sup> Ridharcus Eko Indrajit. "Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital", Andi, Yogyakarta, 2004, Hlm 2.

<sup>9</sup> Ibid., Hlm 32.

dalam membayar tagihan rekening air setiap bulannya sesuai peraturan yang berlaku yaitu dibutuhkan sarana dan prasarana pembayaran rekening air yang terjangkau serta pembayaran rekening air secara *online* agar pelanggan dapat membayar tagihan rekening air secara mudah dan tepat waktu.

Berdasarkan Peraturan Walikota Padang Panjang dijelaskan bahwa setiap pelanggan PDAM berkewajiban dalam membayar rekening air secara tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan PDAM setiap bulannya pada ruang pembayaran rekening di kantor PDAM Kota Padang Panjang.<sup>10</sup> Dalam hal ini setiap pelanggan yang terdaftar di PDAM Kota Padang Panjang baik itu pelanggan lama maupun pelanggan baru berkewajiban membayar tagihan rekening air yang sudah ditetapkan oleh PDAM berdasarkan peraturan yang berlaku.

Dalam proses pembayaran rekening yang dilakukan oleh masyarakat/pelanggan, ada dua metode cara pembayaran yang dilakukan. Metode pertama, pembayaran rekening secara manual dimana pembayaran ini dilakukan dengan cara datang ke kantor PDAM Padang Panjang. Mekanisme pembayaran rekening air secara manual dapat dilakukan di kantor PDAM Kota Padang Panjang, yang mana diawali pelanggan datang ke kantor selama rentang waktu kerja yakni hari Senin-Jumat Pukul 07.30-15.00 WIB. Setelah pelanggan datang ke kantor PDAM, pelanggan akan diarahkan oleh *front liner* untuk mengambil nomor antrian yang digunakan oleh PDAM Kota Padang Panjang. Setelah itu petugas loket memasukan

---

<sup>10</sup> Peraturan Walikota Padang Panjang No 3 Tahun 2018 Tentang Penyesuaian Tarif Air Minum PDAM Kota Padang Panjang

nomor pelanggan, membaca nomor, nama pelanggan, dan kewajiban pelanggan. Setelah dirasa benar, pelanggan dapat membayarkan sejumlah uang kepada loket kasir. Petugas loket kasir akan memproses pembayaran pelanggan dengan menghitung uang yang diberikan dengan jumlah tagihan si pelanggan tersebut. Setelah melakukan pembayaran rekening air, petugas loket mencetak rekening air rangkap tiga masing-masingnya satu rangkap untuk pelanggan dan dua rangkapnya untuk arsip PDAM. kemudian di tahap akhir, petugas loket memberikan bukti rekening pembayaran lunas rekening air kepada pelanggan. Beberapa penjelasan peneliti dalam prosedur pembayaran rekening air secara manual diatas dapat dijabarkan pada gambar berikut:

**Gambar 1. 2**  
**Prosedur Pembayaran Rekening Air Secara Manual**



*Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2022*

Pada gambar 1.2 tersebut terlihat bagaimana prosedur pembayaran rekening air yang dilakukan secara manual oleh pelanggan. Dimulai dari pengambilan nomor

antrian hingga mendapatkan bukti pelunasan rekening air di Kantor PDAM Kota Padang Panjang.

Metode pembayaran kedua yaitu pembayaran dilakukan secara *online*. Pembayaran dilakukan tanpa harus datang ke kantor PDAM namun dapat dilakukan melalui loket-loket pembayaran resmi seperti melalui bank-bank yang bekerja sama dengan PDAM Kota Padang Panjang dengan menggunakan fitur ATM, *Mobile Banking* dan aplikasi pembayaran *online*. Seperti yang dijelaskan di poin-poin sebelumnya, hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 1.3**  
**Cara Pembayaran Rekening Air Secara *Online***



*Sumber: Dokumentasi PDAM Kota Padang Panjang Tahun 2021*

Berdasarkan gambar 1.3 terlihat dalam layanan pembayaran rekening air selain dilakukan di Kantor PDAM Kota Padang Panjang, PDAM juga menyediakan jasa pembayaran rekening air secara *online* melalui mitra kerjasama dari PDAM itu sendiri. Hal ini dibenarkan oleh kasubag hubungan langganan PDAM Kota Padang Panjang dalam wawancara berikut:

“...pembayaran air dapat dilakukan dimana saja tanpa harus mendatangi kantor PDAM, diantaranya melalui bank BNI dan bank Nagari, lalu aplikasi *online* Pos Pay Indonesia dan Puskud”.

(Wawancara dengan Irna Novida S.E selaku Kasubag Hub Langgan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 22 April 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, dikatakan dengan adanya dukungan layanan pembayaran rekening air dapat dilakukan dimana saja, kapan saja dan tanpa harus mendatangi kantor PDAM. Ditambah dengan kondisi pandemic Covid-19 masyarakat/pelanggan PDAM diharapkan dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh PDAM dalam menekan angka Covid-19 di Kota Padang Panjang. Hal ini juga didukung dengan Peraturan Walikota Padang Panjang yang menjelaskan bahwa PDAM Kota Padang Panjang berkewajiban untuk melayani pelanggan baik itu pelayanan administrasi dan teknis maupun menyediakan sarana dan prasarana pembayaran rekening air pelanggan.<sup>11</sup> Maka dari itu, pihak PDAM sebagai penyelenggara pelayanan publik terkhusus di bidang air bersih berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana yang terjangkau dan proses pembayaran yang mudah agar pelanggan PDAM merasa dimudahkan dalam pembayaran rekening air.

Fokus penelitian ini adalah pelayanan pembayaran rekening air secara *online*, dimana dalam pelayanan pembayaran rekening ditujukan kepada masyarakat yang sudah menjadi pengguna/pelanggan PDAM Kota Padang Panjang. PDAM Kota Padang Panjang adalah badan usaha milik daerah yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan juga untuk memenuhi hajat hidup orang banyak. Usaha yang dilakukan oleh PDAM yaitu penyediaan air bersih untuk masyarakat Kota Padang

---

<sup>11</sup> Peraturan Walikota Padang Panjang No 3 Tahun 2018 Tentang Penyesuaian Tarif Air Minum PDAM Kota Padang Panjang

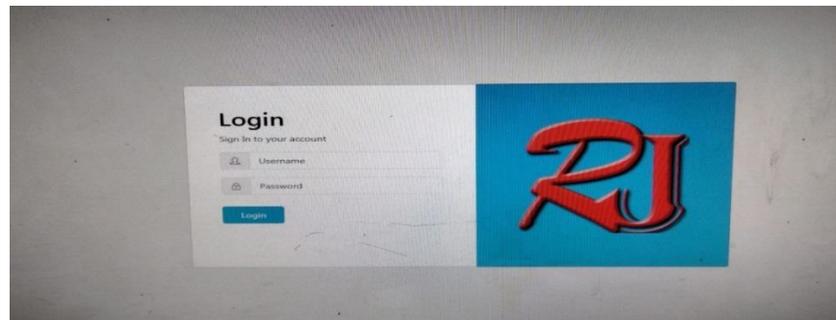
Panjang. Penjualan air bersih ini dilakukan secara kredit, dimana pelanggan memanfaatkan penggunaan air bersih pada bulan ini dan proses pembayarannya dilakukan pada bulan berikutnya. Untuk memudahkan pelanggan membayar rekening air dibutuhkan sarana dan prasarana yang terjangkau serta metode pembayaran yang mudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan pembayaran rekening air secara *online*, PDAM Kota Padang Panjang selaku BUMD daerah yang menyelenggarakan air bersih melakukan kerja sama dengan salah satu CV. agar proses penyelenggaraan pelayanan pembayaran bisa dilakukan atau tersistem dengan *online*. Hal ini diungkapkan oleh kasubag hubungan langganan PDAM Kota Padang Panjang dalam wawancara berikut:

“...dalam penyelenggaraan layanan pembayaran rekening air secara *online*, kami melakukan kerja sama dengan salah satu CV yaitu CV. Ratu Jaya dengan memanfaatkan Aplikasi sistem Switching.”  
(Wawancara dengan Irna Novida S.E selaku Kasubag Hub Langganan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 4 Oktober 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, dikatakan bahwa kerja sama PDAM dengan CV. Ratu Jaya dilakukan untuk menyelenggarakan layanan pembayaran rekening air secara *online* dengan memanfaatkan Aplikasi Switching. Aplikasi Switching merupakan aplikasi yang berbasis sistem yang mana memuat data-data dari pelanggan PDAM, kemudian di integrasikan ke mitra kerja sama PDAM. Hal ini dapat dilihat pada gambar Aplikasi berikut:

**Gambar 1. 4**  
**Aplikasi Switching**



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022

Pada gambar 1.4 tersebut, dapat dilihat bahwa Aplikasi Switching merupakan aplikasi yang berbasis sistem dengan adanya data base pelanggan sekaligus mitra-mitra kerja sama PDAM dalam pelayanan pembayaran rekening air secara *online*. Dengan adanya pembayaran yang dilakukan secara *online* dapat meningkatkan kinerja pembayaran atau tercapainya efisiensi penagihan yang dilakukan pihak PDAM kepada pelanggan. Hal ini juga diungkapkan oleh wawancara peneliti dengan kasubag hubungan langganan PDAM Kota Padang Panjang sebagai berikut:

“...efisiensi penagihan berapa % tagihan yang diterbitkan setiap bulan. Pelanggan memiliki uang dalam membayar rekening air sehingga efisiensi penagihan tercapai. Untuk mencapai efisiensi penagihan dibutuhkan *stakeholder* seperti bank-bank, pos, maupun puskud untuk memudahkan pelanggan melakukan pembayaran rekening air PDAM.” (Wawancara dengan Irna Novida S.E selaku Kasubag Hub Langganan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 15 Agustus 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, dikatakan untuk mencapai efisiensi penagihan dari PDAM yang diterbitkan setiap bulannya pada rekening pelanggan dibutuhkan kemudahan layanan pembayaran rekening air yang dilakukan oleh PDAM

Kota Padang Panjang kepada pelanggannya. Maka dari itu PDAM Kota Padang Panjang menjalin kerja sama dengan beberapa *stakeholder* yaitu pus kud (pusat koperasi unit desa), bank-bank, dan Pos Indonesia sehingga dengan adanya mitra kerja sama tadi dapat memudahkan pelanggan melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja selain di kantor PDAM Kota Padang Panjang. Dengan begitu kinerja pembayaran atau efisiensi penagihan yang dilakukan PDAM dapat tercapai sesuai dengan target yang direncanakan.

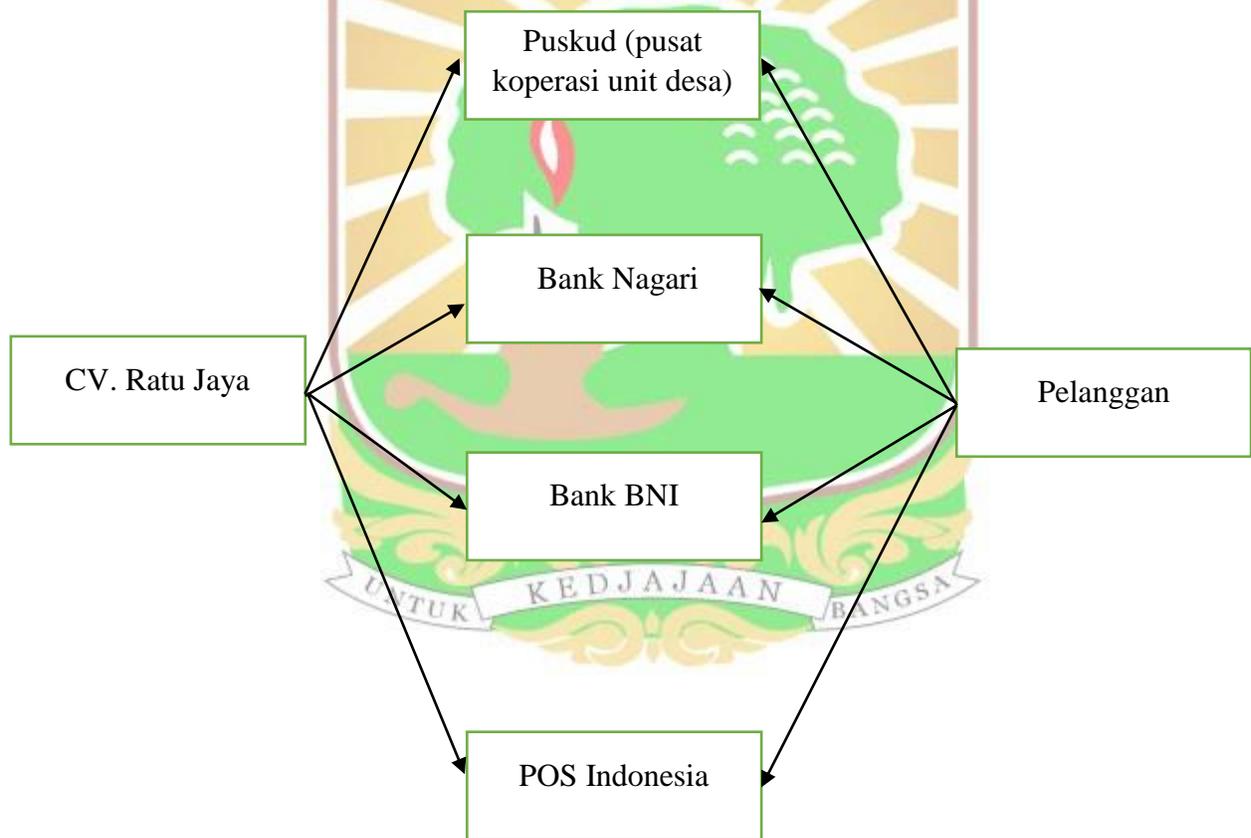
Dalam hal ini, PDAM Kota Padang Panjang juga mengatakan dalam proses pembayaran rekening air yang dilakukan, pelanggan memiliki beberapa tempat ataupun metode alternatif dalam melakukan pembayaran rekening air seperti melalui pus kud, pos, maupun bank-bank yang sudah ada menjalin kerja sama dengan pihak PDAM. Namun dalam hal ini PDAM mengatakan bahwa setiap pelanggan yang membayar di luar kantor PDAM dikatakan bahwa pelanggan sudah melakukan pelayanan pembayaran secara *online*. Hal ini diungkapkan dalam wawancara peneliti dengan salah satu staf pegawai PDAM Kota Padang Panjang sebagai berikut:

“...pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air di pus kud, pos, dan bank-bank dan tidak melakukan pembayaran di kantor PDAM merupakan pembayaran yang dianggap *online*.” (Wawancara dengan Irvan Kholil S.Ikom selaku staf pegawai PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 4 Oktober 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, dikatakan bahwa pelanggan yang melakukan pembayaran di pus kud, pos, dan bank-bank yang bekerjasama dengan PDAM dan tidak melakukan pembayaran di kantor PDAM sudah dianggap melakukan pembayaran rekening secara *online*, karena dalam Aplikasi Switching

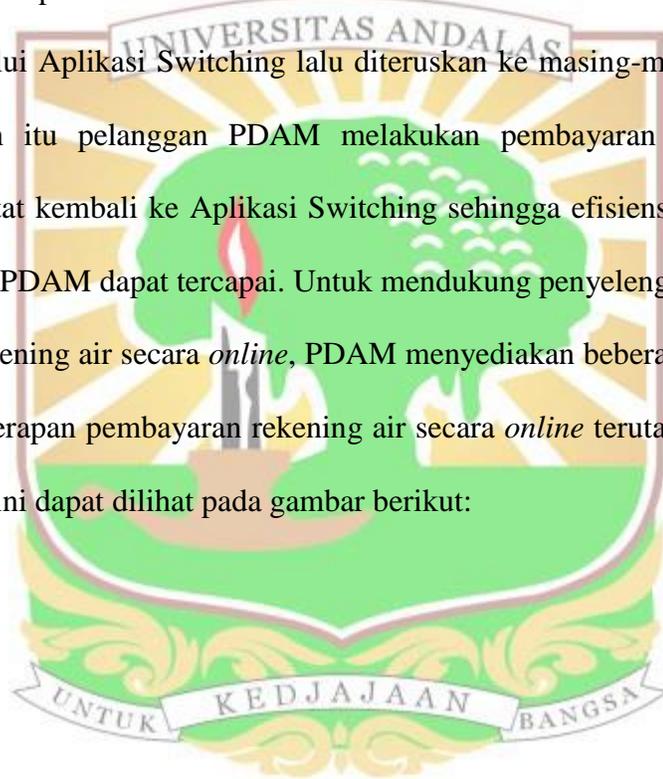
tersebut sudah tersusun data-data pelanggan yang sudah update secara *real time* dan ketika pelanggan melakukan pembayaran di salah satu mitra atau *stakeholder* dari PDAM, artinya data pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air tersebut sudah langsung terhubung ke PDAM melalui Aplikasi Switching tersebut. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 1.5**  
**Aktor Pengelola Layanan Pembayaran Rekening Air Secara Online PDAM**  
**Kota Padang Panjang**



*Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2022*

Berdasarkan gambar 1.5 tersebut terlihat bagaimana aktor yang mengelola layanan pembayaran rekening air yang dilakukan secara *online* melalui mitra PDAM dengan menggunakan fitur Aplikasi Switching yang dirancang oleh pihak CV. Ratu Jaya sebagai pihak kedua dari pihak PDAM Kota Padang Panjang. Dengan Aplikasi Switching tersebut, data tagihan masing-masing pelanggan PDAM Kota Padang Panjang dapat terupdate secara *real time*. Dari alur tersebut bisa kita lihat dari CV. Ratu Jaya melalui Aplikasi Switching lalu diteruskan ke masing-masing pihak mitra PDAM, setelah itu pelanggan PDAM melakukan pembayaran pada tiap mitra kemudian tercatat kembali ke Aplikasi Switching sehingga efisiensi penagihan yang diterapkan oleh PDAM dapat tercapai. Untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan pembayaran rekening air secara *online*, PDAM menyediakan beberapa fasilitas dalam menunjang penerapan pembayaran rekening air secara *online* terutama pada Aplikasi Switching. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1. 6**  
**Perangkat Aplikasi Switching**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022*

Berdasarkan gambar 1.6 tersebut terlihat ini adalah perangkat yang mendukung Aplikasi Switching tersebut yang terdiri dari seperangkat komputer, jaringan dan instrumen pendukung lainnya. Hal ini juga diungkapkan dalam wawancara peneliti dengan salah satu staff pegawai PDAM Kota Padang Panjang sebagai berikut:

“...dari PDAM menyediakan perangkat keras berupa computer, jaringan, dan instrument pendukung lainnya untuk memberikan data pelanggan dari PDAM ke CV. Ratu Jaya sebagai penyedia Aplikasi Switching. Lalu dari CV. Ratu Jaya meneruskan data pelanggan PDAM tersebut ke masing-masing mitra kerja sama PDAM.”  
(Wawancara dengan Irvan Kholil S.Ikom selaku staf Pegawai PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 4 Oktober 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, dikatakan bagaimana Aplikasi Switching tersebut beroperasi dari pihak PDAM sebagai pihak yang bekerja sama dengan CV. Ratu Jaya dalam menyelenggarakan atau menyediakan Aplikasi Switching, lalu

PDAM sebagai pihak yang bekerja sama dengan mitra-mitra PDAM yaitu Bank BNI, Bank Nagari, Puskud, dan POS Indonesia dalam hal menyediakan sarana dan prasarana pembayaran rekening air bagi masyarakat/pelanggan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, masyarakat/pelanggan PDAM itu sendiri cenderung terlihat masih ada yang datang ke kantor PDAM Kota Padang Panjang dalam hal melakukan pelayanan seperti layanan pengaduan, pemasangan sambungan baru, dan terutama pelayanan pembayaran tarif rekening air yang menjadi fokus penelitian. Alasan masyarakat/pelanggan melakukan pelayanan secara manual/offline dengan datang ke kantor adalah karena menjadi sebuah kebiasaan, ada yang tidak mengetahui penyelenggaraan pelayanan bisa dilakukan secara *online*, dan keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan gadget ataupun sejenisnya sehingga masih banyaknya masyarakat/pelanggan yang berdatangan ke kantor untuk melakukan pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada data berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Tagihan Masyarakat Membayar Rekening Air**

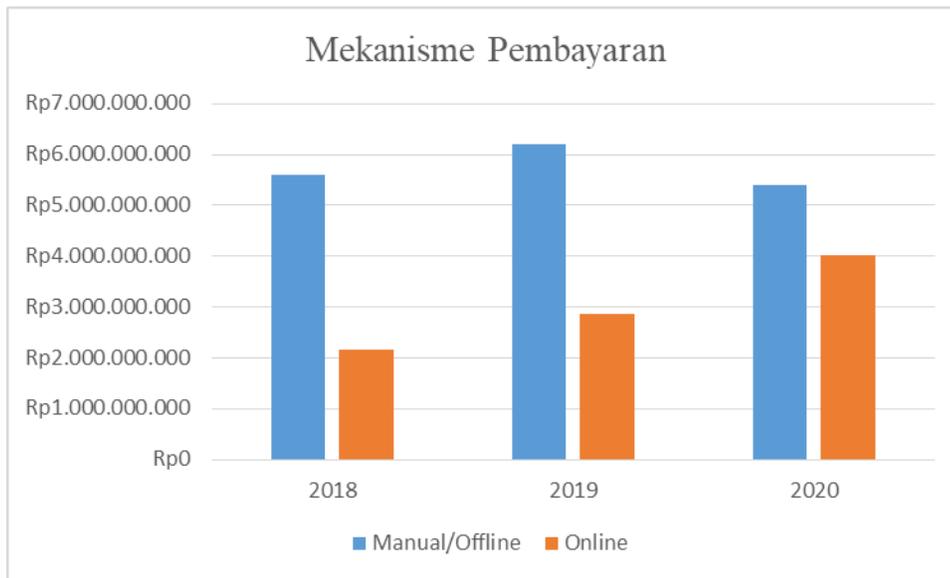
No	Tahun	Manual/Offline	Online
1	2018	Rp 5.591.374.179	Rp 2.151.647.860
2	2019	Rp 6.213.655.431	Rp 2.872.769.600
3	2020	Rp 5.387.821.654	Rp 4.018.518.997

*Sumber: Laporan Keuangan, Hub Langganan PDAM, dan Olahan Peneliti 2022*

Pada tabel 1.1 tersebut terlihat jumlah pelanggan/masyarakat yang membayar tagihan rekening air dengan metode atau via offline (Kantor PDAM Kota Padang Panjang) dan *online* (Puskud, Nagari, BNI, Pos Indonesia) dengan melihat jumlah uang yang masuk ke rekening PDAM. Karena PDAM tidak memiliki data jumlah

pelanggan yang mengakses layanan pembayaran rekening air secara *online* dan hanya mempunyai data jumlah uang masuk terutama pada mitra kerja sama PDAM maka peneliti jelaskan juga dalam bentuk gambar berikut:

**Gambar 1. 7**  
**Diagram Jumlah Tagihan Masyarakat Membayar Rekening Air**



*Sumber: Laporan Keuangan, Hub Langganan PDAM, dan Olahan Peneiti 2022*

Pada gambar 1.7 tersebut terlihat jumlah pengguna layanan pembayaran rekening air secara manual dengan datang ke kantor PDAM lebih banyak dari pada secara *online*. Namun demikian, setiap tahunnya ada peningkatan pelanggan/masyarakat yang membayar tagihan air melalui *online* yang artinya sudah mulai berangsur pembayaran rekening air secara online. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Data Pelanggan Pembayaran Rekening Air Secara Manual & Online**

No	Tahun	Manual/Offline	Online
1	2018	28.000	7.000
2	2019	27.300	11.700
3	2020	25.200	16.800

*Sumber: Data Pertumbuhan Pelanggan & Olahan Peneliti 2022*

Pada tabel 1.2 diatas terlihat peneliti mencoba mengkalkulasikan jumlah pelanggan yang membayar tagihan rekening air baik itu via manual dan via *online* dengan melihat data jumlah pertumbuhan pelanggan PDAM Kota Padang Panjang selama 3 tahun terakhir dengan gambar diagram pada gambar 1.7 diatas sehingga dapat diketahui bahwa selama 3 tahun kebelakang terdapat pertumbuhan jumlah pelanggan yang membayar tagihan air yang secara *online* sudah meningkat, tetapi pengguna layanan offline masih sangat banyak diminati sehingga pihak PDAM masih menyelenggarakan pelayanan pembayaran rekening air secara manual. Hal ini juga diungkapkan dalam wawancara peneliti dengan kasubag hubungan langganan PDAM Kota Padang Panjang sebagai berikut:

“...rata-rata pelanggan yang akan melakukan pelayanan rekening air lebih banyak menggunakan layanan secara langsung dibandingkan dengan *online* karena rata-rata pelanggan banyak yang masih tidak tahu atau kurang mengetahui pelayanan secara *online* dan keterbatasan pelanggan mengenai penggunaan teknologi”. (Wawancara dengan Irna Novida S.E selaku Kasubag Hub Langganan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 15 Agustus 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, dikatakan adanya keterbatasan dari pelanggan mengenai pelayanan pembayaran rekening secara *online* baik itu dari segi penggunaan teknologi yang minim, lalu ketidaktahuan atau kurangnya sosialisasi dari

PDAM terkait pelayanan pembayaran rekening air yang bisa dilakukan dengan *online*. Hal ini juga dibuktikan dengan wawancara salah satu mitra kerja sama PDAM yaitu loket-loket atau puskud sebagai berikut:

“...selama ibu buka puskud, rata-rata masyarakat yang membayar tagihan rekening seperti listrik, telepon maupun air masih banyak yang dilakukan melalui puskud ini karena masyarakat masih mudah untuk melakukan pembayaran”. (Wawancara dengan Ibu Sil salah satu yang punya puskud pada tanggal 1 Oktober 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, dikatakan dengan kehadiran puskud dalam pelayanan pembayaran rekening air dapat memudahkan masyarakat/pelanggan dalam melakukan pembayaran tanpa harus ke kantor dan juga ditambah dengan keterbatasan teknologi dan ketidaktahuan mengenai pelayanan pembayaran rekening secara *online* mengakibatkan pengguna puskud menjadi daya tarik bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air.

Dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran rekening air secara *online*, adanya ditemukan permasalahan atau kendala dari pelaksanaannya. Hal ini diungkapkan dalam wawancara peneliti dengan kasubag hubungan langganan PDAM Kota Padang Panjang sebagai berikut:

“...dalam pelaksanaannya, ada kendala yang ditemukan yaitu pada saat rekening pelanggan mulai menunggak, yang tercatat di server hanya bulan bersangkutan sedangkan untuk melihat ada atau tidaknya tunggakan pembayaran hanya bisa dilihat ketika pelanggan mengakses layanan *online* tersebut sebanyak dua kali dan rata-rata pelanggan tidak mengetahui hal tersebut”. (Wawancara dengan Irna Novida S.E selaku Kasubag Hub Langganan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 15 Agustus 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut, dikatakan adanya permasalahan server/tampilan pelayanan pembayaran rekening air secara *online* terutama di sistem/servernya di salah satu mitra PDAM sehingga terjadi penunggakan pada tagihan rekening pelanggan/masyarakat, dan untuk mengatasi permasalahan tersebut dari pelanggan/masyarakat datang ke kantor PDAM. Dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran rekening air secara *online* yang dilakukan oleh pihak PDAM, ada beberapa pelanggan yang mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui sama sekali pembayaran rekening secara *online*. Hal ini dibuktikan oleh wawancara peneliti dengan salah satu pelanggan PDAM Kota Padang Panjang sebagai berikut:

“...saya sendiri selama ini kalau melakukan pembayaran rekening air selalu dilakukan di loket pembayaran terdekat, karena saya sama sekali tidak mengetahui terkait layanan pembayaran *online* dan sekali-kali dilakukan di kantor PDAM karena masalah tunggakan atau pun air mati”. (wawancara dengan Pak Taufik salah satu pelanggan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 24 September 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut dikatakan masih ada pelanggan yang tidak mengetahui proses pembayaran rekening air dapat dilakukan secara *online* dan masih menggunakan cara lama atau *offline*. Selain itu, terdapat juga wawancara dengan pelanggan lain yang juga melakukan pembayaran rekening air sebagai berikut:

“...dalam proses pembayaran rekening air saya mengetahui pembayaran yang dilakukan secara *online*, tetapi sudah menjadi kebiasaan bagi saya dalam membayar rekening air secara langsung apalagi kondisi kantor yang letaknya cukup strategis”. (wawancara dengan Pak Agus salah satu pelanggan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 24 September 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut dikatakan ada beberapa pelanggan yang mengetahui pembayaran yang dilakukan secara *online* tetapi karena sudah menjadi kebiasaan dalam melakukan pembayaran secara langsung dan letak kantor PDAM yang begitu strategis yang berada di tengah-tengah pusat Kota Padang Panjang.

Berdasarkan fenomena yang peneliti jelaskan diatas, bahwasannya PDAM Kota Padang Panjang sebagai penyelenggara 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 perencanaannya tercapai. Maka dari itu, peneliti ingin melihat dan menganalisis kinerja pelayanan pembayaran rekening air di PDAM Kota Padang Panjang. Maka dari itu judul penelitian yang akan peneliti lakukan “*Analisis Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara Online di PDAM Kota Padang Panjang*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian oleh peneliti yaitu: “Bagaimana Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara *Online* di PDAM Kota Padang Panjang?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian diatas yaitu: “Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara *Online* di PDAM Kota Padang Panjang”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian kali ini adalah:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian kali ini memberikan kontribusi dalam mengembangkan keilmuan pada jurusan Administrasi Publik terutama kepada Mahasiswa yang mengambil konsentrasi Manajemen Publik. Selain itu juga menambah wawasan bagi peneliti sendiri maupun kepada peneliti yang lain yang tertarik dalam meneliti ini dalam menambah wawasan ataupun pengetahuan mengenai penelitian ini.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan, acuan, dan menjadi sumbangan pikiran pada instansi terkait yaitu PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) dalam melakukan tugasnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu menyelenggarakan pelayanan air bersih untuk pelanggan/masyarakat dan menjadi sumber dana untuk pendapatan/laba bagi Kota Padang Panjang.