PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 2, Juli (2021)
e-ISSN: 2797-0469

ANALISIS PELAYANAN E-GOVERNMENT DALAM APLIKASI GITA CERIA PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK

Fetric Dwi Nata Prastika
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
fetric1227@gmail.com

Tri Yuliyanti
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
triyuli@untag-sby.ac.id

Teguh Santoso
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
teguhuntagsby@gmail.com

ABSTRAK

Di era perkembangan jaman yang semakin modern yang dimana penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari menjadi sebuah kebutuhan termasuk dalam kegiatan pelayanan publik. Maka dari diperlukan inovasi pelayanan publik dengan unsur teknologi di dalamnya agar terciptanya sebuah pelayanan yang *Smart Service*. Oleh sebab itu melalui Aplikasi Gita Ceria PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik memberikan inovasi pelayanan digital kepada masyarakat guna mempermudah pelayanan. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan tentang pelayanan dan juga hambatan pada Aplikasi Gita Ceria. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik melalui Aplikasi Gita Ceria ini masih ada beberapa prinsip yang belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan Publik, E-Government, Smart Service*

PENDAHULUAN

Di era perkembangan yang semakin modern seperti sekarang ini, dengan pesatnya perubahan teknologi dalam kehidupan, teknologi dinilai efektif dan efisien dalam membantu aktivitas manusia. Demikian pula, kegiatan pemerintah saat ini perlu menggunakan digitalisasi dalam proses pemerintahan dan memberikan layanan sederhana kepada masyarakat.

Selain itu pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparansi dalam tugas pemerintahannya. Maka pemerintah mulai banyak yang menerapkan *Good Governance*, *Smart Service* hingga *Smart City*.

Konsep *Good Governance* sendiri mulai dikenalkan dan mulai diimplementasikan sekitar tahun 1990-1998 di Indonesia. "Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mendefinisikan tata pemerintahan yang baik sebagai: pelaksanaan dan praktik profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, demokrasi, efisiensi, efektivitas, serta aturan dan prinsip penyelenggaraan pemerintahan, dan hukum yang dapat diterima oleh semua warga negara". (Manaf 2016)

Pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 sebagai upaya tindak lanjut dalam mendukung penerapan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Singkatnya, tujuan *e-government* adalah bekerja keras untuk membentuk jaringan komunikasi antara warga, sektor swasta dan pemerintah lain yang dapat mempromosikan interaksi, transaksi, dan layanan.

Selain itu, mengingat Peraturan Bupati Gresik Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penerapan *e-government* di Pemerintah Kabupaten Gresik, maka teknologi digital perlu digunakan dalam proses pemerintahan untuk mencapai efisiensi sumber daya dan efektivitas layanan. masyarakat.

PDAM Giri Tirta sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (PERUMDA) telah melakukan reformasi birokrasi dengan memperbaiki proses pelayanan publiknya yaitu dengan menciptakan inovasi pelayanan berbasis *online* yaitu melalui aplikasi Gita Ceria.

Tujuan pengajuan aplikasi Gita Ceria adalah untuk mempermudah proses pengaduan masyarakat secara online dan untuk mempermudah pelayanan lain terkait penyediaan air minum Kabupaten Gresik secara mudah dan gratis.

Inovasi pelayanan melalui Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat atau pelanggan PDAM di Kabupaten Gresik untuk melakukan pengaduan atau mencari informasi dan berita terkait pelayanan dari PDAM Giri Tirta. Jika dilihat dari data jumlah Pelanggan aktif yang ada mencapai seratus ribu lebih pelanggan sedangkan pelanggan yang mengunduh Aplikasi hanya sepuluh ribu.

Hal tersebut dibuktikan ketika penulis melakukan observasi, dan dari hasil observasi dilapangan menunjukan bahwa masih sangat banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya Aplikasi tersebut karena kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat memilih untuk melakukan pengaduan secara *offline*. selain itu juga dipengaruhi oleh *Digital Knowledge* atau kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi sehingga menghambat inovasi reformasi birokrasi.

Aplikasi ini di maksimalkan pemakaiannya pada saat terjadinya pandemi untuk mengurangi kedatangan masyarakat untuk melakukan pengaduan secara langsung, dan membatasi pekerja cek meter mendatangi setiap rumah pelanggan. Namun justru di masa pandemi karena adanya pembatasan pekerja cek meter mendatangi setiap rumah pelanggan. Justru menambah bingung pelanggan karena jumlah tagihan yang tidak sesuai, sehingga jumlah masyarakat yang mendatangi

kantor cabang semakin meningkat, karena mereka merasa dapat diberi tanggapan dan solusi secara cepat dibanding menggunakan pengaduan melalui aplikasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Analisis Pelayanan E-Government dalam Aplikasi Gita Ceria pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik, menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut I Made Winartha (2006:155) metode analisis deskriptif kualitatif adalah "Menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan".(Aziz 2014)

Serta menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan juga data sekunder. Data primer diperoleh penulis dari wawancara dengan pegawai PDAM Giri Tirta dan juga masyarakat atau pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dan untuk data sekunder diperoleh penulis dari komentar di laman Aplikasi Gita Ceria pada Google *Playstore*.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Analisis dan penghambat dalam Pelayanan *E-government* dengan dilakukan analisis yang berpedoman pada prinsip-prinsip *e-government* pada Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

a. berikut hasil pembahasan yang diperoleh berdasarkan prinsip-prinsip *E-Government :*

1. Efektifitas

Prinsip ini sudah sesuai dengan apa yang ada pada inovasi e-government pada PDAM Giri Tirta melalui aplikasi Gita Ceria yang dimana kebutuhan masyarakat atau pelanggan adalah pelayanan yang mudah dan cepat sehingga pemanfaatan sumber daya yang tepat atau pemanfaatan teknologi yang tepat guna meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat menciptakan pelayanan berbasis *smart service*.

2. Keterpaduan

Maka dalam layanan ini sudah diterapkannya prinsip keterpaduan karena didalam mekanisme penerimaan pengaduan pelanggan sudah dilakukan secara terpadu dan bersifat terintegrasi antara pihak humas sebagai penerima pengaduan via aplikasi dengan pihak terkait yang ada di kantor cabang agar pengaduan pelanggan dapat di tindak lanjuti.

3. Kesinambungan

Di dalam indikator ini aplikasi Gita Ceria ini dapat dikatakan sudah memiliki prinsip kesinambungan sebab di dalam aplikasi ini membagikan informasi dan berita dengan lengkap, akurat dan terpusat sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan secara riil karena informasi ini di update secara resmi oleh kantor pusat dan berdasarkan data yang terpusat secara resmi.

4. Efisiensi

Prinsip ini memang sudah diimplementasikan namun belum sepenuhnya berhasil karena beberapa penyebab salah satunya karena masih banyak

masyarakat yang merasa pengaduan cepat mendapatkan respon jika dilakukan secara *offline*.

5. Akuntabilitas

Pada layanan melalui aplikasi ini sudah mengimplementasikan prinsip akuntabilitas, sebab didalamnya ada fitur yang memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya.

6. Interoperabilitas

Dalam aplikasi ini masih belum ada fitur yang menggunakan atau menerapkan prinsip interoperabilitas, namun hal ini yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan dan menambah fitur baru agar dapat diterapkannya prinsip tersebut.

7. Keamanan

Jika dilihat dari prinsip keamanan aplikasi ini menjamin keamanan dan kerahasiaan data pribadi pelanggan karena penggunaan aplikasi ini tidak membutuhkan pendaftaran yang rumit dan membutuhkan data pribadi untuk dimasukan, begitu pula dengan fitur didalamnya

b. Hambatan dalam Aplikasi Gita Ceria:

Faktor penghambat pada inovasi pelayanan melalui Aplikasi Gita Ceria ini adalah masih kurangnya sosialisasi layanan digital ini, dan masih minimnya *digital knowledge* atau pengetahuan masyarakat terhadap digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Di era kemajuan zaman yang semakin modern seperti hal nya saat ini, yang dimana penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari menjadi sebuah kebutuhan termasuk dalam kegiatan pelayanan publik. Maka dari itu dibutuhkan sebuah inovasi pelayanan publik dengan menambahkan unsur teknologi di dalamnya atau dapat dikatakan sebagai inovasi *E-Government* agar terciptanya sebuah pelayanan yang *Smart Service*. Oleh sebab itu PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik sebagai penyedia pelayanan air bersih memberikan inovasi pelayanan melalui Aplikasi Gita ceria untuk memberikan kemudahan untuk masyarakat atau pelanggannya, meskipun di dalam implementasi pelayanan pada aplikasi tersebut masih ada beberapa prinsip yang belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dan kurangnya sosialisasi dan juga *digital knowledge* menjadi faktor penghambat pada aplikasi ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan E-Government dalam Aplikasi Gita Ceria pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik diperoleh beberapa saran sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau pelanggan maupun calon pelanggan dengan memanfaatkan platform sosial media, dan atau menggandeng publik figur atau duta pariwisata Cak dan Yuk Kabupaten Gresik
2. Melakukan mekanisme kerja aplikasi secara responsif dengan memberikan SDM yang kompeten dan diharapkan responsif agar dapat mengurangi

pelanggan untuk melakukan pengaduan secara langsung dan juga menekan tingkat emosional pelanggan.

3. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan saran untuk mengupdate aplikasi Gita ceria secara rutin, menambah fitur misalnya dapat melakukan pembayaran via aplikasi menambah fitur yang dapat berkomunikasi dua arah dengan pelanggan sehingga dapat memberikan respon secara realtime, merawat dan mempertahankan fitur yang dapat mempermudah pelayanan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Aziz, Moh. Shanminan (2014). 2014. "Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Persediaan Pada Koperasi Mahasiswa UIN Maliki Malang." *E-Theses Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.*, 74–78. http://etheses.uin-malang.ac.id/1960/.

Manaf, Abdul. 2016. "Good Governance Dan Pelayanan Publik." *Modul Materi Good Governance Dan Pelayanan Publik* 1: 58. https://aclc.kpk.go.id/wp-content/uploads/2019/07/Modul-good-governance-aclc-kpk.pdf.

Website :

https://jdihn.go.id/files/52/49-Perbup-no-39-Th-2015-SOTK-PDAM.pdf

http://pdam.gresikkab.go.id/

Peraturan:

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik