**Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan**
https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp
ISSN: 2775-0590 (*online)* ISSN: 2665-3856 (*Print)*
*Vol.3 No. 1 2021*
*Hal. 1 – 9*

# LAYANAN APLIKASI PDAM BANDARMASIH BERBASIS *MOBILE* DI PDAM BANDARMASIH KOTA BANJARMASIN

**Vanesa Regitha Ardea Pramesti[1], Avella Dewi[2]**
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik[12]
Universitas Lambung Mangkurat
Email: vanesaregitha4141@gmail.com[1]; avela.dewi@ulm.ac.id[2]

***Abstract***

*Regional Drinking Water Company which is a regionally owned business entity that only provides clean water facilities for the needs of the community as customers. As a regional company that does not have competitors, it should continue to provide services to customers that are the responsibility of PDAM Bandarmasih to its customers. In the implementation of services, PDAM Bandarmasih still has shortages . There are deficiencies in the application features and the lack of customers who use the service through this application. This study aims to find out and describe how Mobile Application Services for PDAM Bandarmasih in Water Supply Company of the Banjarmasin City and its inhibiting factors. This research uses qualitative methods with qualitative descriptive research type. The techniques used for data collection are observation, interviews, and documentation. This study uses indicators of Public Service Standards (Law Number 25; The Constitution of the Republic of Indonesia in 2009) .*

*The results showed that the Mobile Application Services for PDAM Bandarmasih in Water Supply Company of the Banjarmasin City still need to be improved in terms of systems, mechanisms and procedures, internal supervision, and handling complaints, suggestions, input. The conclusion of this study shows that the Application of Mobile- Based PDAM Bandarmasih Service in PDAM Bandarmasih, Banjarmasin City is less than optimal and needs to be increased again. Advice to PDAM Bandarmasih Banjarmasin City in Mobile- Based PDAM Bandarmasih Application Services are: development of systems, mechanisms and procedures is needed, more maximum internal supervision is needed, more operators are needed to handle the call center.*

***Keywords :*** *Service, Application, PDAM.*

**Abstrak**

Perusahaan Daerah Air Minum yang merupakan badan usaha milik daerah satu-satunya yang menyediakan sarana air bersih untuk kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Sebagai perusahaan daerah yang tidak mempunyai pesaing, seyogianya harus tetap memberikan pelayanan kepada pelanggan yang menjadi tanggung jawab PDAM Bandarmasih kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaan pelayanan, PDAM Bandarmasih masih terdapat kekurangan. Adanya kekurangan dalam fitur aplikasi dan masih kurangnya pelanggan yang memanfaatkan layanan melalui aplikasi ini.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis *Mobile* di PDAM

Bandarmasih Kota Banjarmasin serta faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan indikator-indikator Standar Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih di PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin masih perlu ditingkatkan dalam hal sistem, mekanisme dan prosedurnya, pengawasan internal, dan penanganan pengaduan, saran, masukan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis *Mobile* di PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin kurang optimal dan perlu peningkatan lagi. Saran dari peneliti kepada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin dalam Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis *Mobile* ini adalah: diperlukan pengembangan dalam sistem, mekanisme, dan prosedurnya, diperlukan pengawasan internal yang lebih maksimal lagi, diperlukan lebih banyak operator untuk menangani *call center*.
**Kata Kunci :** Layanan, Aplikasi, PDAM.

## PENDAHULUAN

PDAM Bandarmasih merupakan Perusahaan Daerah Air Minum yang men yedi akan sarana air bersih kepada pelanggan dan merupakan perusahaan milik pemerintah (Badan Usaha Milik Daerah) satu -satunya yang tidak memiliki pesaing dalam bidangnya. Untuk itu PDAM Bandarmasih Kota Banjarinasin dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelyanan untuk mencapai pelayanann prima dan usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Aspek pelaynan terhadap pelanggan harus diperhatikan betul-betul oleh PDAM. Karena bagian paling penting dari PDAM Bandarmasih adalah opini pelanggan terhadap pelayanan PDAM.

Pelayan akan dnilai memuaskn bila pelyaanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapa dari pelanggan. Apabila pelanggan inerasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelengggara, Pel yanan akan dinnilai memuaskan bila pelayanan dapat memenu uhi kebutuhaan dan harapann dari pelanggan. Apabilla pelanggan inerasa tidak puas dengan playanan yng diberikan dan disediakan, maka pelayanan tersebut dapat di tikan tidak efektiif dan tidak efisien. Hal ini sesuai dengan yang tercantum pada IN U No. 25 Tau hn 2009, yang enjelaskan bhwa pelaynan pu bliik suatu rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai degan peraturan perundang-undangan bagii ti iap wrga negara dan pennduduk yangg disediakan oleh penyelenggara pelayanann publik atas barangg, jasa, pelayanan administartif.

Seiring bertambahnya penduduk Kota Banjarmasin, jumlah pelanggan PDAM Bandarmasih pun kian meningkat. Sejak tahun 1964, jumlah pelanggan PDAM Bandarmasih berjumlah 800 sambungan rumah. Masuk ke Tahun 2005, PDAM Bandarmasih mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang berjumlah 163.140. Data pada 2017 menunjukkan PDAM Bandarmasih kembali mengalami peningkatan berju inlah 176.858 pelanggan. Data pada akhir 2018 menunjukkan total pelanggan berju inlah 1 83.780 pelanggan. Dengan penambahan pelanggan baru rata-rata setiap bulan 200 sambungan rumah. Hal ini inenunju kkan bahwa kepercayaan langgan terhadap PDAM Bandarmasih meningkat dari tahun ke tahun. Terkait hal ini maka diciptakan sebuah inov'asi untu k meningkatkan sistem pelayanan dari manual menjadi efisien yang memberikan akses kemudahan, kepastian waktu, kejelasan sesuai dengan instruksi Walikota Banjarmasin No.41 Tau hn 2018 tentng Penyelenggaraan *E-Government* untuk memberikan pelayanan berkualitas berupa

pelayanan *E- die ernmeni* serie diidukung oleh SK Direksi PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin berisi Peraturan Direksi PDAM No. PDAM.44/PD/VIII/2017 tentang Standar Pel ayanan Pu blik.

Aplikasi Layanan PDAM Bandarmasih diluncurkan akhir tahun 2016 dan berguna bagi masyarakat untu k melaporkan apabila terjadi gangguan air minum, kebocoran dan juga untk keperluan informasi tagihan pembayaran. Semua laJx›ran yang masuk dapat terintegrasi dan terus dipantau oleh manajernen untuk perbaikan pelayanan melalui aplikasi ini.

Gambar 1
Panduan Registrasi Menggunakan Mobile Android Apps

Pada gambar 1.1 menunjukkan prosedur registrasi setelah inengunduh aplikasi tersebut untu k bisa login. Aplikasi tersebut dapat memuat beberapa layanan sepeni info t agihan, permintaan air dalam kemasan, melakukan pengaduan, lapor meter, permintaan air via mobil tangki, pembayaran rekening air, masyarakat bisa melakukan baca meter secara mandiri.

Adapun yang menjadi permasalahan diduga terdapat kelu han para pelanggan tentang jenis layanan umumnya sepeni tidak dapat mengakses info tagihan pelanggan dan beberapa fitur lain pada aplikasi Layanan PDAM Bandarmasih. Selain itu pelanggan yanng hanya mengingnkan pelayynan secara cepat tetapi tidiak mnget ahui prgrarn-prograain yang telah dilaksanakan oleh PDAM Bandarmasih sehingga mengakibattkan pelanggan tdk mernpergunakan secara opttimal pelyanan r›nfinr yang dilakukan oleh PDAM Bandarmasih. Dikarenakan hal tesebutt penelliti tertarik utuk mengadakan penelitiian dengsn judul "Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis Mobile di PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin".

## METODE PENELITIAN

Berdasar penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatiff. Dengan tipe penelitian yang digunakan deskriptiff kualitatif. Lokasi penelituan bertempat pada Penisahaan Daerah Air Minum Bandarmasih Kota Banjarrnasin. Teknik pengumpullan daata yang dgunakan observasi non partisiipan, wawancara tidak terstruktur, metcde dokumntasi, serta langkah dalam menganalisa data degan cara redu ksi data, penyajian data, veriifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a) Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis Mobile

PDAM Bandarmasih dalam aplikasinya memiliki 12 fitur yaitu :

1) Pengaduan
2) Saran
3) Laporanku
4) Tagihan Rekening
5) Pembayaran N on Rekening
6) Log Pembayaran
7) Lapor Meter
8) Permintaan Air Tangki
9) Profile
10) Pengaduan Pemko
11) Call PDAM
12) Berita

Berdasarkan 12 fitur layanan tersebut, terdapat 2 fitur layanan yang tidak dapat diakses menurut peneltian wawancra dengan pelanggann sebagai informn yaitu Log Pembayaran dan Berita. Meneurut Stndar Pelayann publik U U N o.25 Tahun 2009 yang peneliti gunakan lima komponen. Otomatis 2 fitur lyanan tersebut tidak dapat dikatakan sesuai dengan

a) Sitem, mekkanisme dan prrosedur
b) Janngka wktu penyelesaian

c) Saranna, prassarana, atau fsasilitas

d) Pengawasan interrnal

e) Penanganan penngaduan, saran dan rnasukan

**Proses Akses dan Tampilan Aplikasi**

**Gambar 5.1 Panduan Registrasi**

Penjelasan alur registrasi sebagai brikut :

1. Terlebih dahulu untuk download aplikasi di *L1o‹› plc Plcv Store*. Kemudian ketik di Cari Layanan PDAM Bandarmasih.
2. Lalu buka aplikasi untu k daftar ter lebih dahulu dengan klik *Rr pt.iter*
3. Kemudian mengisi Nomor Kontrak dan Nomor KTP lalu klik *Re pt.stem* .
4. Melengkapi *Re pisir‹isi Memher* lalu klik Ki rim. Wajib mengisi Email, Nomor HP dan passw'ord.
5. Kemudian tunggu balasan kcde
6. Jika sudah mendapatkan Kode, inasukkan kode lalu klik Kiriinn
7. Registrasi berhasil lalu Kembali kehalaman awal dan *Lopin.*

1) Tampilan Awal

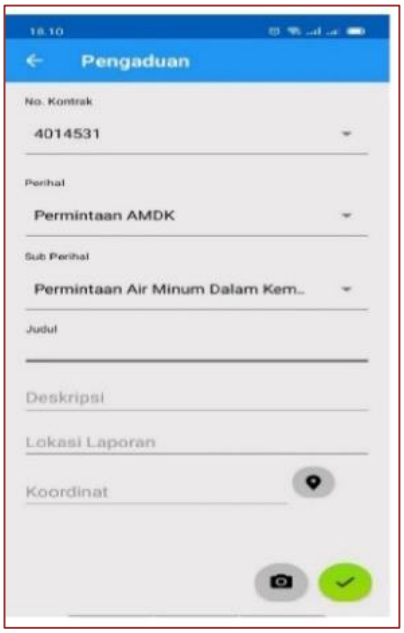
Gambar 5.2 Tampilan Awal

2) Tampilan pada Menu

Gambar 5.3 Tampilan Menu

3) Pengaduan

Gambar 5.4 Tampilan Fitur Layanan Pengaduan




4) Saran

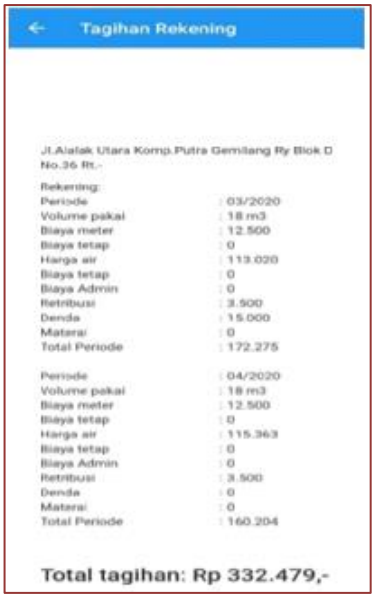
Gambar 5.5 Tampilan Fitur Layanan Saran

5) Laporanku

Gambar 5.6 Tampilan Fitur Layanan Laporanku

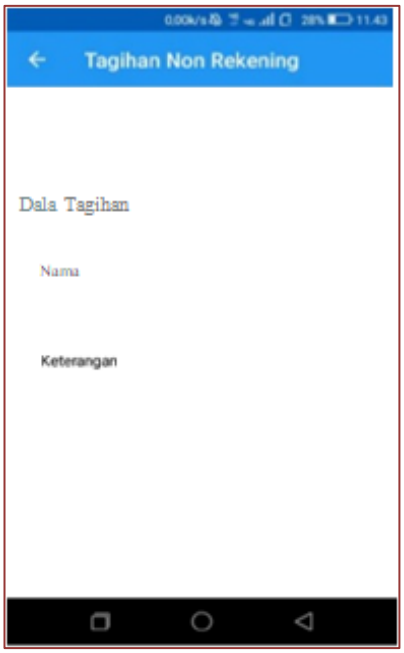
6) Tagihan Rekening

Gambar 5.7 Tampilan Fitur Layanan Tagihan Rekening



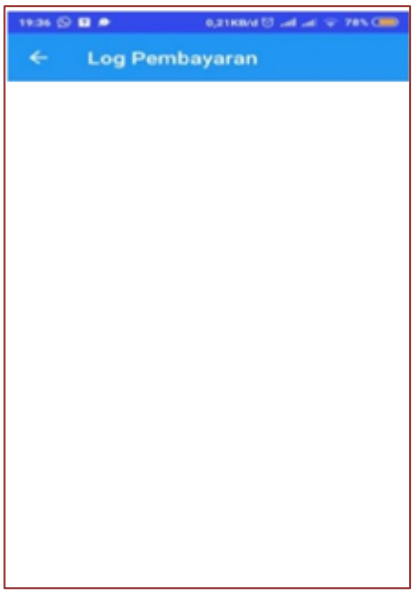
7) Pembayaran Non Rekening

Gambar 5.8 Tampilan Fitur Layanan Pembayaran Non Rekening



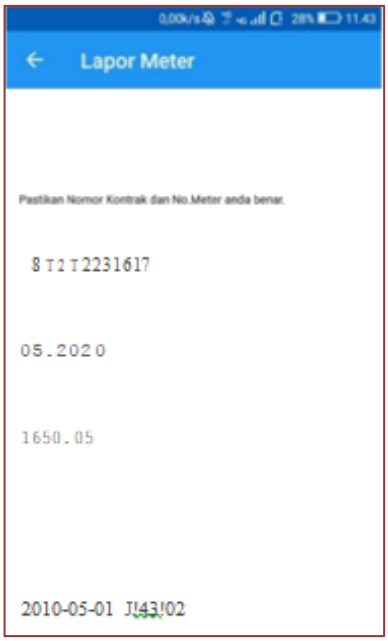

8) Log Pembayaran

Gambar 5.9 Tampilan Fitur Layanan Log Pembayaran




9) Lapor Meter

Gambar 5.10 Tampilan Fitur Layanan Lapor Meter




10) Permintaan Air Tangki

Gambar 5.11 Tampilan Fitur Layanan Permintaan Air Tangki

11) Profile

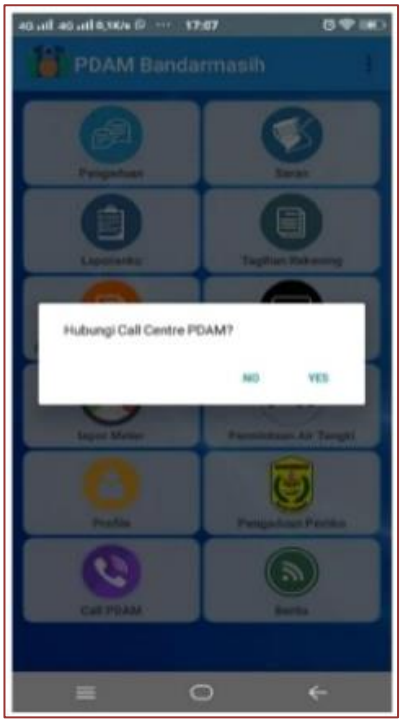
Gambar 5.12 Tampilan Fitur Layanan Profil

12) Pengaduan Pemkot

Gambar 5.12 Tampilan Fitur Layanan Pengaduan Pemko

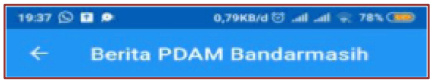
13) Call PDAM

Gambar 5.14 Tampilan Fitur Layanan Call PDAM



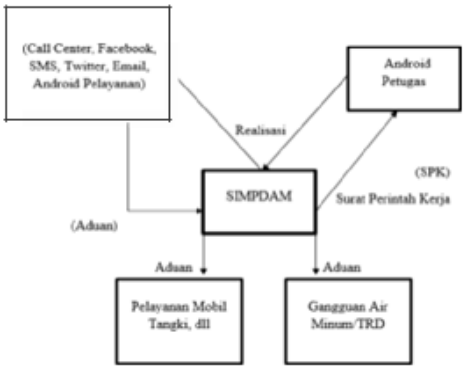

14) Berita

Gambar 5.15 Tampilan Fitur Layanan Berita PDAM Bandarmasih



**b) Faktor Penghambat Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis Mobile**

1. Terjadinya *Trouble* jaringan, koneksi, dan GPS yang era. Hal ini akan berakibat pada portal layanan, SIMPDAM, dan website resmi karena saling berkaitan dan terintegrasi satu sama lain. Dan yang bertugas menyelesaikan masalah ini yaitu bidang departemen IT.
   Berikut merupakan alur saling keterkaitan yang di ilustrasikan:




*(Sumber : diolah oleh penulis)*

2. Masih adanya pelanggan yang tidak menggunakan aplikasi Layanan PDAM Bandarmasih, hal ini disebabkan pelanggan yang melaporkan aduan tanpa menggunakan aplikasi dari PDAM Bandarmasin. Berdasarkan Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Bandarmasih 2019 tercatat pelanggan lebih banyak menggunakan *callcenter* saja dibandingkan dengan melalui media lain.

Berikut tabel SKP 2019 :

**Tabel 5.1** Pelanggan PDAM Bandarmasih Menghubungi Bila Terjadi Gangguan

| Jenis Melapor | Jumlah (orang) | Persen ( to) |
|---|---|---|
| Menghu bungi Call Center PDAM Bandarmasih | 1 229 | 70,2 |
| Melalui Website Resmi PDAM Bandarmasih | 61 | 3,5 |
| Melalui Facebook Resmi PDAM Bandarmasih | 58 | 3,3 |
| Melalui Twitter Resmi PDAM Bandarmasih | I I | 0,6 |
| Menghu bungi Petugas PDAM yang di kenal | 39 I | 22,4 |
| **Jumlah** | **1750** | **100** |

*(Sumber : SKP PDAM Bandarmasih 2019)*

## KESIMPULAN

Dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan :

1. Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis *Mobile* PDAM Bandarmasih memiliki aplikasi bernama Layanan PDAM Bandarmasih. Aplikasi ini untuk memudahkan pelanggan sehingga bisa mengakses melalui android dan tidak perlu datang ke kantor pusat PDAM Bandarmasih. Aplikasi ini memiliki 12 fitur layanan, diantaranya : (1) Pengaduan; (2) Saran; (3) Laporanku; (4) Tagihan Rekening; (5) Pembayaran Non Rekening; (6) Log Pembayaran; (7) Lapor Meter; (8) Permintaan Air Tengki; (9) Profile; (10) Pengaduan Pemko; (11) Call PDAM; (12) Berita. Dari 12 fitur

layanan tersebut, dua diantaranya tidak dapat diakses oleh pelanggan karena hanya tampilan kosong. Indikator yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan Publik UU No.25 Tahun 2009 yakni : (1) sistem, mekanisme, & prosedur; (2) sarana, prasarana, & fasilitas; (3) jangka waktu penyelesaian; (4) pengawasan internal; (5) penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

2. Faktor Penghambat dalam Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis *Mobile* di PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin

   Faktor yang mempengaruhi aplikasi Layanan PDAM Bandarmasih ada 2 (dua) faktor penghambat yakni : (1) Terjadinya *Trouble* Jaringan, Koneksi, dan GPS yang *Eror;* (2) Masih adanya pelanggan yang tidak menggunakan aplikasi layanan PDAM Bandarmasih.

**DAFTAR PUSTAKA**


Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gava Media.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta : Gava Media.

Nurmah, S. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta : Prenademedia Group.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja Edisi Kelima.* Depok : Rajawali Pers PT RajaGrafindo Persada.

Fadhilah, F. (2016). *Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Android di PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.* (Universitas Negeri Semarang). Retrieved from http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/32093

UU Nomor 25 Tahun 2009 Peraturan Direksi PDAM No. PDAM.44/PD/VIII/2017

Annisa, P. (2019). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Layanan Pengaduan Pelanggan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin).* Pustaka FISIP ULM, Banjarmasin.

PDAM Bandarmasih. (2020). Retrieved from www.pdambandarmasih.com