

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik. Dalam rangka pelaksanaan tugas, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mendistribusikan pelayanan kepada seluruh masyarakat secara berkesinambungan. Pendistribusian pelayanan kepada seluruh masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, yang merupakan cita-cita yang diharapkan seluruh masyarakat dengan tata kehidupan dan penghidupan sosial, materiil dan spiritualnya diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, kedamaian, kesejukan, dan ketentraman lahir dan batin. Dengan terciptanya pelayanan yang baik dari pemerintah akan membuat seluruh tatanan kehidupan masyarakat akan menjadi lebih baik. Selain itu, masyarakat harus mempunyai kemauan dan kemampuan sehingga mampu memenuhi kebutuhannya melalui pelayanan yang disediakan.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan bagi masyarakat yang dimulai dari sejak dalam kandungan sampai dengan meninggal. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah harus mampu melaksanakan reformasi pelayanan publik dengan baik dan optimal. Namun, reformasi pelayanan publik harus dijawab dengan kesiapan pemerintah dalam melakukan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik. Perlu ada pembaharuan pemerintah dalam sektor pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak kaku dan berbelit-belit yang dapat menimbulkan tindakan yang melanggar hukum. Pembaharuan pemerintah bukan berarti perampangan pemerintahan tetapi mencari ukuran organisasi yang maksimum kinerja. Pembaharuan yang dimaksud adalah menciptakan ide-ide baru dan berinovasi dalam mengikuti perkembangan zaman sehingga pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik mampu menjawab semua tantangan-tantangan yang ada maupun yang akan datang. Selain itu, menurut Saefullah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Hardiyansyah, 2018:175). Oleh karena itu, perlu ada inovasi yang berkesinambungan dalam sektor publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks. Dalam pengembangan inovasi banyak faktor

yang perlu diperhatikan, salah satunya Angel mengungkapkan faktor *leadership, technology and organization culture* yang berperan dalam inovasi sebuah organisasi (Noor, 2013:28).

Inovasi pelayanan merupakan kunci penyelenggaraan pelayanan. Inovasi layanan yang dimaksud, yaitu pelaksanaan *e-government*. Saat ini *e-government* menjadi pendekatan yang banyak dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pemerintah. Sejalan dengan Keppres No. 20 Tahun 2006 menyebutkan *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

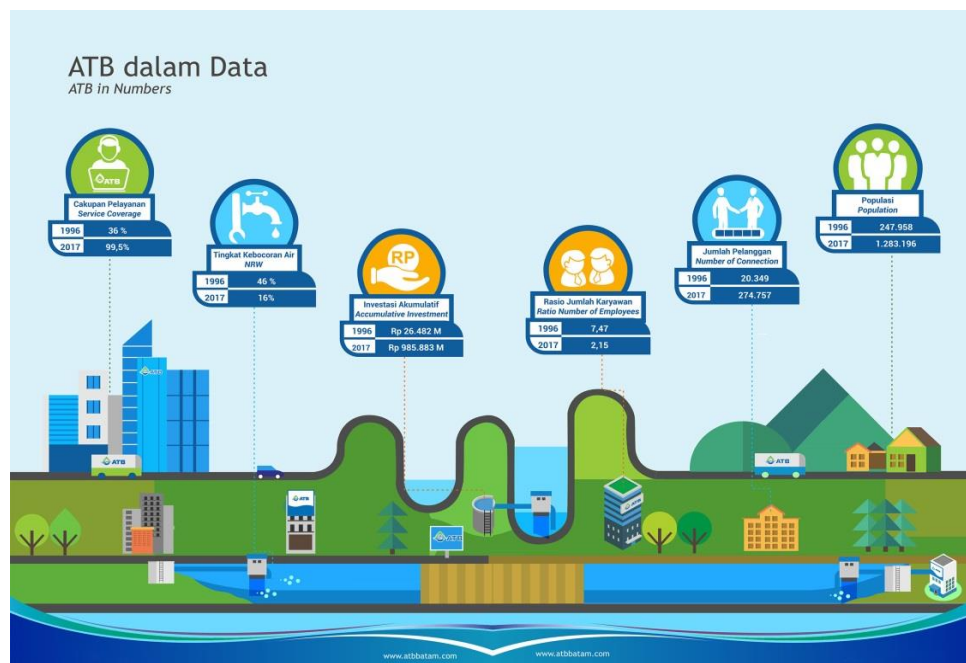
Sedangkan menurut Caldow (Akadun, 2009:131) mengatakan bahwa *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan yang baik. Dari beberapa definisi sebelumnya jelas disebutkan penerapan *e-government* berupaya menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Ini dikarenakan melalui *e-government* pelayanan dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus langsung datang ke kantor instansi publik yang bersangkutan. Layanan yang diinginkan dapat diakses dengan mudah hanya melalui sebuah *smartphone* yang terkoneksi dengan jaringan internet. Seperti yang di kemukakan oleh Lindgren (Holgersson & Karlsson, 2014:1) menyatakan bahwa *e-government* memiliki tiga

tujuan: 1) untuk meningkatkan peluang warga untuk berinteraksi dengan otoritas pemerintah, 2) untuk meningkatkan efisiensi pejabat pemerintah dengan mengurangi jumlah rutinitas manual, dan 3) untuk meningkatkan demokrasi melalui transparansi pemerintah yang lebih besar.

Pemerintah sendiri telah secara spesifik mengeluarkan kebijakan mengenai penerapan *e-government*, yaitu melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan dikeluarkannya Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Informasi dan Komunikasi Nasional. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana pemerintah juga telah memahami akan kebutuhan inovasi dan pentingnya penerapan *e-government* dalam pelaksanaan tugasnya.

Dalam penelitian ini secara khusus pelayanan air bersih akan menjadi objek yang akan diteliti, yaitu pelayanan air bersih yang ada di Pulau Batam. Pemerintah mendirikan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) di seluruh daerah di Indonesia namun untuk di Pulau Batam khususnya pengelolaan air dikelola oleh PT Adhya Tirta Batam (ATB) yang merupakan perusahaan swasta yang diberikan tanggungjawab mengelola air melalui konsensi 25 tahun sejak 1995 dan akan berakhir pada tahun 2020 yang struktur organisainya berinduk pada pemerintahan daerah. Sifat dan tujuan perusahaan daerah air minum adalah memberikan jasa dan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata. Dengan adanya kegiatan tersebut diharapkan menjadi salah satu sumber pendapatan daerah.

Dalam pelaksanaan pelayanan air bersih oleh PT Adhya Tirta Batam (ATB) menunjukkan tren yang positif. Pertumbuhan pelanggan PT ATB cukup signifikan. Pada 1995 atau saat PT ATB baru mulai beroperasi, jumlah pelanggan hanya 20.349, kini pelanggan yang teraliri air bersih PT ATB sudah mencapai 252.262. Setelah 20 tahun beroperasi, jumlah pelanggan PT ATB naik lebih dari 10 kali lipat dari tahun-tahun pertama mengabdikan di Batam. Selain jumlah pelanggan yang tumbuh berkali lipat, cakupan pelayanan PT ATB juga naik sangat signifikan. Tahun 1996, cakupan pelayanan PT ATB hanya 36 persen, kini setelah dua dasawarsa mengabdikan, cakupan pelayanan sudah meningkat menjadi 99,5 persen (ATB, 2017).



Gambar 1.1 ATB Dalam Data
(Sumber: Official Website ATB)

Prestasi yang dicapai PT ATB selama ini tidak terlepas dari inovasi layanan yang telah dikembangkan sejak awal. PT ATB terus melakukan pembaharuan

dalam sistem pengelolaan air di Kota Batam dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini, hal ini sejalan dengan tema yang diangkat oleh PT ATB pada tahun 2016, yaitu “*Smart Water Management System*”, memanfaatkan system berbasis teknologi informasi yang cerdas untuk memperkembangkan dan mencapai tingkat efisiensi yang lebih baik (Lodan et al., 2018:2). Salah satu inovasi layanan yang dikembangkan oleh PT ATB dalam bidang teknologi adalah dengan menciptakan aplikasi *ATB Mobile Apps* yang dapat digunakan oleh pelanggan dengan mendownloadnya pada *smartphone* berbasis *android*. Pada aplikasi ini terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan pendistribusian air. Selain itu dapat dilaksanakan interaksi antara pelanggan dan PT ATB melalui aplikasi tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor PT ATB. Inovasi layanan yang dilakukan oleh PT ATB ini merupakan sebuah terobosan baru dalam bidang pengelolaan air.

Terlepas dari segala pencapaian PT ATB dalam 23 tahun terakhir, faktanya dalam perjalanannya pelayanan yang dilakukan oleh PT ATB bukan tanpa masalah. Terdapat beberapa masalah yang sering terjadi dan tidak ada penyelesaian yang baik. Selanjutnya, Fakta permasalahan pelayanan air bersih di Kota Batam menurut Puspita (2016:1-3) yaitu yang pertama berupa kekeringan selama kemarau, dimana Permasalahan sumber daya air ini, selain disebabkan oleh iklim, juga disebabkan oleh kurang baiknya pengelolaan sumber daya air di Pulau Batam. Yang kedua, Meningkatnya jumlah penduduk serta berkembangnya usaha industri, perdagangan, dan jasa di Kota Batam. Sebagian besar konsumsi

air bersih dari PT. ATB di Pulau Batam berasal dari sektor non-niaga (rumah tempat tinggal dan instansi pemerintah); setelah itu disusul oleh kegiatan niaga (termasuk wisata); industri; badan sosial, rumah sakit, dan tempat peribadatan; serta pelabuhan/bandara. Dan yang ketiga yaitu pengaruh musim hujan yang menyebabkan terjadinya banjir dan juga terbatasnya sumber air bersih.

Secara khusus di Pulau Batam pelayanan air terasa belum optimal karena masih sering terjadinya gangguan suplai air bersih, yang menghambat aktivitas masyarakat karena kekurangan air untuk keperluan sehari-hari. Gangguan suplai air yang sering terjadi karena adanya kebocoran pipa, perawatan infrastruktur saluran air serta tak jarang ketika hari libur atau pada waktu-waktu sibuk air pada daerah-daerah tertentu terjadi gangguan suplai air hingga air tidak mengalir dengan alasan tingginya konsumsi air sehingga tidak semua wilayah Batam teraliri air dan harus bergiliran untuk dialiri air. Tak jarang adanya kondisi yang disebutkan diatas membuat masyarakat mengeluh karena sering tidak adanya informasi maupun sosialisasi tentang gangguan suplai air sehingga aktivitas masyarakat terganggu.

Tabel 1.1 Data Gangguan Suplai Air

No	Gangguan Suplai Skala Besar (1 Maret 2013 - 19 Sept 2018)	Gangguan Suplai Skala Kecil (21 Oct 2017 - 24 Jan 2019)	Gangguan Suplai Urgent (27 Oct 2017 - 29 Maret 2018)
1	91	164	4

(Sumber: Official website ATB)

Masalah-masalah yang ada membuat timbulnya keluhan-keluhan dan ketidakpuasan dari pelanggan PT Adhya Tirta Batam. Berdasarkan buku yang diterbitkan PT Adhya Tirta Batam yang berjudul 20 Tahun ATB Untuk Batam

menyebutkan, pada tahun 1990-an, keluhan pelanggan relatif sedikit. Tuntutan dan keluhan dari pelanggan nyaris tidak ada. saat itu cakupan pelayanan PT ATB memang masih rendah. PT ATB juga masih fokus melakukan aktivitas penambahan jaringan. Pada periode 2002-2007, saat cakupan pelayanan bertambah dan jumlah sambungan baru meningkat tajam, keluhan pelanggan mulai muncul. Apalagi layanan pelanggan PT ATB saat itu belum komprehensif dan terintegrasi seperti saat ini atau *call center* belum efektif, *website* belum ada, apalagi sistem *contact center*. Akibatnya, saat pelanggan merasa tidak direspon dengan baik, mereka melakukan aksi yang lebih nyata. Meski frekuensinya relatif sedikit, PT ATB sempat beberapa kali menerima aksi demonstrasi yang bersifat insidental akibat ketidakpuasan pelayanan. Saat pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan PT ATB, mereka langsung datang ke kantor PT ATB untuk menyampaikan aspirasi (Suminar, 2015:60-61).

PT Adhya Tirta Batam menyadari kepuasan pelanggan tidak ada batasannya. Keluhan pelanggan harus di apresiasi dan dijadikan lecutan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, PT Adhya Tirta Batam sejak tahun 2008 mulai menyediakan layanan-layanan penyedia informasi dan keluhan untuk memudahkan interaksi dan pelayanan antara PT Adhya Tirta Batam dengan Pelanggannya. Layanan yang dikembangkan oleh PT Adhya Tirta Batam, seperti layanan *Call Center* melalui *line* telepon yang beroperasi setiap hari dari pukul 07:00 hingga 24:00 wib. Pada tahun 2009, ATB juga mengembangkan layanan *website* yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tentang PT Adhya Tirta Batam dan menyampaikan keluhan dengan

memanfaatkan layanan obrolan langsung di laman www.atbbatam.com. Memasuki tahun 2015 PT Adhya Tirta Batam kembali membukakan saluran informasi dan komunikasi baru bagi pelanggan dengan meluncurkan *ATB Mobile Apps*. Dengan hadirkan *ATB Mobile Apps*, menunjukkan PT Adhya Tirta Batam tiada hentinya melakukan inovasi dari berbagai aspek untuk meningkatkan layanan kepada pelanggannya.

Untuk itu, pemanfaatan sistem berbasis teknologi yang digencarkan oleh PT Adhya Tirta Batam melalui pengembangan aplikasi *ATB Mobile Apps* sudahlah tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada pelanggan, namun dari penerapan ini masih perlu dikaji lebih dalam dan di analisis apakah penerapan inovasi layanan di PT Adhya Tirta Batam sudah berjalan dengan baik dan apakah telah tergolong perspektif *e-government* yang dilakukan oleh PT Adhya Tirta Batam.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan yang disediakan oleh PT Adhya Tirta Batam dalam melayani kebutuhan air bersih di Kota Batam. Untuk itu, judul penelitian yang saya ambil adalah ***“Penerapan Inovasi Layanan dalam Perspektif E-Government (Studi tentang ATB Mobile Apps pada PT Adhya Tirta Batam)”***. Berdasarkan judul ini peneliti akan menganalisis bagaimana penerapan *ATB Mobile Apps* di PT Adhya Tirta Batam apakah telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan yang memuaskan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan inovasi layanan *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam ?
2. Bagaimana inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam) ?
3. Apa saja faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan penerapan inovasi layanan *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam
2. Untuk mendeskripsikan penerapan inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam)
3. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi layanan dalam perspektif *e-government* (studi tentang *ATB Mobile Apps* pada PT Adhya Tirta Batam)

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Manfaat teoritis

- 1) Secara Akademis penelitian ini dapat memberikan pemahaman, literatur, dan masukan bagi penelitian lain yang tertarik untuk mengkaji penerapan inovasi layanan dengan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan air bersih di Kota Batam.

B. Manfaat praktis

- 1) Bagi PT Adhya Tirta Batam

penelitian ini dapat memberikan masukan bagi PT Adhya Tirta Batam dan pihak-pihak yang bersangkutan untuk memahami dan menggunakan teknologi dalam pelayanan air bersih di Kota Batam.

- 2) Bagi Universitas Putera Batam

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya. Hasil ini diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan tentang penerapan inovasi layanan dalam perspektif e-government.