

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan aktivitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, hal ini dikarenakan pelayanan adalah salah satu bagian yang penting dan dibutuhkan pada seluruh aspek kehidupan. Sama seperti halnya pelayanan yang diselenggarakan dan dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan merupakan fungsi yang sangat mendasar dari pemerintah, untuk fungsi yang mempunyai kedekatan dan berhubungan langsung dengan masyarakat karena adanya sebuah interaksi yaitu fungsi pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi fungsi dan tugas pokok yang diselenggarakan dan dilakukan oleh instansi pemerintah, karena pada dasarnya pemerintah terbentuk memiliki tujuan untuk memenuhi segala tuntutan serta kebutuhan masyarakatnya. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut menjelaskan 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 telah disediakan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Berdasarkan isi Undang-Undang tersebut, pemerintah memiliki kewajiban dalam hal memenuhi segala tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat memiliki haknya untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat pelayanan. Demi mewujudkannya, maka pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik perlu menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal inilah yang harus menjadi pegangan bagi instansi pemerintah dalam rangka melakukan dan menyelenggarakan segala jenis atau macam dan seluruh aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan air bersih untuk masyarakat merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang sangat penting dan mendasar yang wajib diselenggarakan dan dilaksanakan oleh pemerintah, karena air merupakan kebutuhan pokok kehidupan manusia, baik digunakan sebagai air minum, mandi, dan mencuci. Di Indonesia, negara yang mempunyai sumber daya air melimpah dengan sekitar 70% wilayahnya adalah perairan, air juga memegang peran kunci dalam aktivitas dan pembangunan manusia diberbagai bidang kehidupan, mulai dari pertanian, perikanan, transportasi, peribadatan, pariwisata, serta pembangunan standar kehidupan yang sehat, layak, dan berkelanjutan.

Salah satu kewajiban pemerintah daerah adalah melaksanakan urusan yang wajib diantaranya menyediakan air bersih bagi masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen IV pasal 33 ayat (3) menjelaskan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan

dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Amanat Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, memiliki makna bahwa negara menguasai dan mengatur pemanfaatan air, demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Pemerintah bertanggungjawab dalam mengelola air secara efektif dan efisien serta tepat sasaran, sehingga dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>2</sup>

Akan tetapi, dalam perjalanannya sampai sekarang penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pada pelayanan publik yang menyangkut pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar masyarakat, pelayanannya masih belum seperti yang diharapkan. Apabila ditinjau dari pola penyelenggarannya, pelayanan publik di Indonesia masih mempunyai berbagai kelemahan atau masalah yang sering kali terjadi di lapangan, seperti kurang responsif, kurang informatif, kurang aksesibel, kurang koordinasi, kurang birokratis yang mau dan bisa mendengar segala saran serta aspirasi masyarakat, dan inefisiensi. Kemudian jika ditinjau dari Sumber Daya Manusia (SDM) nya, terdapat kelemahan yang berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika, aparatur yang ada sebagian besar pola kerjanya masih terpengaruh dengan model birokrasi klasik. Model birokrasi klasik adalah suatu cara kerja yang terstruktur atau hierarkis, legalistik formal, dan memiliki sistem tertutup.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Dasar Amandemen IV Pasal 33 Ayat (3)

<sup>3</sup> Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik", Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.1, No.2, (2011), hal 81-90.

Selain itu, permasalahan global turut mempengaruhi pelayanan publik yaitu terjadinya wabah Pandemi Covid-19 atau Corona Virus Disease (SARS-CoV-2). Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia bahkan seluruh dunia tentunya menjadi tantangan bagi seluruh aspek kehidupan. Sejak pertama kali diumumkan di Indonesia pada Maret tahun 2020, jumlah kasus Covid-19 terus meningkat dari waktu ke waktu, tidak sedikit korban jiwa yang berjatuh selama masa pandemi Covid-19.

Berbagai langkah antisipasi sudah dilakukan oleh pemerintah, mulai dari menerapkan sistem bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH), pembatasan sosial berskala besar (PSBB), penerapan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) sampai adanya vaksinasi. Pemerintah juga meminta kerjasamanya terhadap masyarakat untuk tetap mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Situasi ini juga menyebabkan terhambatnya pelayanan publik khususnya yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Namun dalam kondisi apapun, birokrasi pemerintahan harus tetap berjalan dalam memberikan layanan dan beradaptasi pada perubahan yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Dalam melaksanakan kewajiban tersebut, maka diperlukan sebuah inovasi yang dilakukan pemerintah agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan salah satunya dengan pemanfaatan kemajuan teknologi dan informasi pada era *digitalisasi* menjadi hal yang sangat tepat untuk melakukan inovasi tentunya dalam hal pelayanan publik.

Inovasi merupakan pembaharuan terhadap sesuatu yang muncul karena ide-ide kreatif sebuah kelompok atau individu. Inovasi yang dimaksud dalam hal ini adalah inovasi yang berkenaan dengan pelayanan publik dalam penyediaan dan pengelolaan air bersih. Dengan ditambah masa pandemi Covid-19 yang menuntut instansi pemerintahan mencari cara agar tetap berlangsungnya proses dalam memberikan pelayanan walaupun dengan keadaan yang sangat terbatas. Pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai jenis pelayanan publik berbasis online untuk memudahkan akses masyarakat, beberapa contohnya adalah sistem informasi, pengaduan, dan pendaftaran online.

Keterbatasan tersebut menjadikan munculnya ide-ide yang kreatif serta inovatif bagi instansi pemerintah yang berbentuk Badan usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki jenis pelayanan termasuk ke dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang, yaitu penyediaan dan pengelolaan air bersih oleh Perumda Kota Tangerang. Dimana pemerintah Kota Tangerang khususnya Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng telah meluncurkan dan menciptakan inovasi digital yang diberi nama SIGANTENG.

Penelitian ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, dan Peraturan Walikota Kota Tangerang Nomor 2 tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi. Peraturan tersebut juga bersandar pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menjelaskan bahwa otonomi daerah merupakan suatu hak, wewenang, dan juga

kewajiban daerah otonom untuk dapat mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahannya serta kepentingan masyarakatnya sendiri.<sup>4</sup>

Salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum di Kota Tangerang dikenal dengan Perumda Tirta Benteng yang berdiri sejak 1995, dimana perusahaan itu memiliki tanggung jawab untuk mengelola air bersih, meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum pada wilayah operasionalnya serta berkembang guna meningkatkan kapasitas produksi air bersih.

Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng ini tidak jarang mengalami berbagai macam permasalahan terutama dengan pelanggan. Banyak pelanggan yang melaporkannya mengenai air yang tidak keluar, air yang tidak lancar, air yang keruh kotor, stand angka water meter yang berbeda, dan meteran air tidak terbaca. Hal ini terlihat oleh ketidakpuasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon atau datang langsung ke tempat atau kantor pelayanan. Selain itu, dengan menyampaikan permasalahan atau keluhan secara online baik melalui whatsapp, instagram, dan website atas air yang tidak mengalir, rendahnya kualitas air seperti keruh, pipa bocor, dan lain sebagainya.

Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh Perumda Tirta Benteng yang menjadi kunci terpenting dalam pendistribusian air secara merata bagi kehidupan

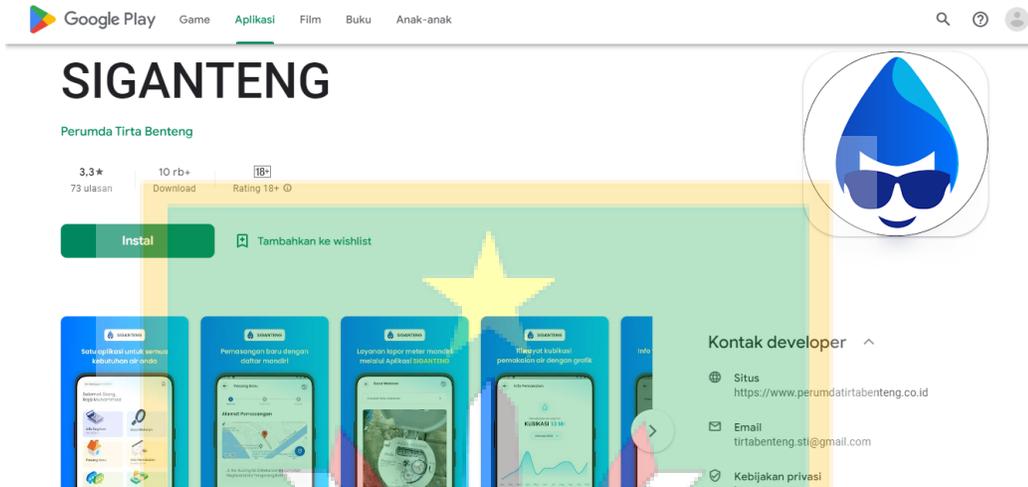
---

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

masyarakat Kota Tangerang, namun masih banyak keluhan yang dialami pelanggan. Untuk itu, sebagai upaya memperbaiki layanan Perumda Tirta Benteng semakin berinovatif dalam mengembangkan dan menciptakan inovasi digital atau berbasis online terbaru tentang sistem informasi dengan maksud untuk memberikan kemudahan untuk para petugas dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan memudahkan pelanggan dalam mendapatkan layanan.

SIGANTENG merupakan akronim dari Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng yang diterapkan oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang pada Januari 2023 berbentuk aplikasi *mobile* yang digunakan para pengguna *smartphone* berbasis android, dan IOS (*Apple*). Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) memiliki kegunaan sebagai media layanan publik terpadu dan terintegrasi berbasis *mobile* untuk pelanggan dan calon pelanggan Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang. Layanan yang dapat diakses oleh pelanggan Perumda Tirta Benteng dan terdapat dalam aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) tersebut mencakup info tagihan, info pemakaian air, pengaduan layanan, lapor meter mandiri, dan pembayaran *online*.

**Gambar 1. 1**  
**Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG)**



Sumber: *Google Play Store, 2023*

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Benteng**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2020	67.258
2021	91.491
2022	95.240

Sumber: *Diolah Peneliti, 2023*

Namun dalam pelaksanaannya, aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) yang baru diluncurkan ini memiliki permasalahan. Permasalahan pertama, berdasarkan pada gambar 1.1 yang memperlihatkan bahwa jumlah data pengguna yang mengunduh aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) adalah sebanyak 10.000 lebih, pengguna. Sedangkan, pada tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah pelanggan Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang

pada tahun 2022 adalah sebanyak 95.240 dari semua jenis kelompok pelanggan, yaitu sosial, rumah tangga atau domestik, niaga, industri, dan mitra kerjasama. Dalam hal tersebut, terdapat kesenjangan yang jauh antara jumlah pengguna dengan jumlah pelanggan Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.

Permasalahan kedua, masih terdapat pelanggan yang sepenuhnya belum menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) karena ketidaktahuan pelanggan yang mengartikan bahwa minimnya sosialisasi aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTEG), sehingga menyebabkan masyarakat menggunakan cara pelayanan dengan datang ke kantor pelayanan karena tidak mengetahui keuntungan dari aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG).



Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Permasalahan ketiga, berdasarkan gambar 1.2 yang memperlihatkan bahwa ulasan pelanggan yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pada aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) dan sering mengalami kendala seperti *error*.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang terjadi pada inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) didasarkan pada fakta yang tidak sesuai dengan harapan konsumen atau pelanggan.. Oleh sebab itu, penulis mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang”.

Alasan penulis mengambil judul ini adalah untuk membahas lebih mendalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang karena pada dasarnya suatu inovasi pada sektor publik hadir untuk dapat memecahkan permasalahan-permasalahan yang belum selesai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang didapat oleh penulis dari hasil pengamatan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang.

### **1.4 Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi publik terutama pada kajian penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang, serta penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa dikemudian hari.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan dapat digunakan untuk menyampaikan masukan dan nasihat tentang inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Pelanggan

Tirta Benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang.

- b. Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penelitian dan pengembangan terhadap isi skripsi, maka penulis memerlukan kerangka penelitian yang sistematis, sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang alasan penulis melakukan penelitian, dan dibuat sebuah rumusan masalah penelitian untuk pembahasan penelitian yang dilakukan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesamaan peneliti dengan penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai referensi, dan mencantumkan berbagai teori yang relevan sebagai pendukung pada penelitian ini, serta kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang penulis gunakan pada penelitian ini. Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan dan analisis data, dan lokasi serta jadwal penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menuliskan pembahasan analisis secara mendalam terhadap persoalan yang menjadikan letak fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Dalam bab ini mencakup gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian, dan pembasahan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini, terdapat bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini juga di bagian akhir mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, Dokumentasi Penelitian, serta Biodata Penulis.