

ATB MobileApplication dalam Pelayanan Air Bersih di PT Adhya Tirta Batam

Karol Teovani Lodan, Egidia Savitri, Aidil Alimudin

¹Universitas Putera Batam, Batu Aji Batam, 29432

²Universitas Putera Batam, Batu Aji Batam, 29432

³Universitas Putera Batam, Batu Aji Batam, 29432

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 30 Juni 2018

Revisi Akhir: 28 Juli 2018

Diterbitkan Online: 21 Agustus 2018

KATA KUNCI

ATB, Mobile Application, Pelayanan

KORESPONDENSI

No HP: 081252331986

E-mail: karol.lodan@gmail.com

A B S T R A C T

PT. Adhya Tirta Batam (ATB) is entrusted as clean water provider in Batam Island based on 25 Year concession of Batam Industrial Development Authority (now BP Batam). The purpose of this research is to analyze ATB mobile application in providing clean water service in Batam City. This research is a descriptive with qualitative approach. The focus of this research is the application of ATB mobile viewed from publications, interactions and transactions point of views. The results show this android-based mobile applications which can be downloaded from the Google Play Store by customers can be used as a mean to obtain information: payment locations, loggers, complaints, water usage charts, bill info, and information. The reason behind the availability of 6 (six) features because the information is the most basic or essential needed by the community. There is only one feature which gives a brief description of its usefulness, it is the feature information. Practically, this application is not so difficult to use and can be accessed anytime and anywhere as long as connected to the internet network. Viewing from the main classes of e-government, this application is equipped with a class of publications, they are feature information, payment locations, loggers, water usage graphics and bill info and interaction which is in complaint features. Relating to the the transfer of money from one party to another in transactions feature, shall be be equipped with a good security system so that the customers are comfortable and safe to make any transfer. Yet currently ATB Mobile Application has not provided such activity because it has not been equipped with a transaction tool which can guarantee the security of customers in the transaction.

Kata Kunci : ATB, Mobile Application, Service

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah 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. Sementara itu yang dimaksud dengan masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian pelayanan publik melibatkan pemberi layanan

(penyelenggara) dan penerima layanan (masyarakat) yang saling memberikan pengaruh dalam pelaksanaannya.

Penyediaan air bersih merupakan salah satu pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kebutuhan dasar manusia akan air bersih semakin meningkat dipengaruhi oleh jumlah pertumbuhan penduduk dan pemukiman yang diakibatkan oleh kemajuan pembangunan. Air tidak lagi hanya sekedar digunakan untuk kepentingan cuci, mandi, dan minum, tetapi telah berubah menjadi barang dengan nilai ekonomis terutama di kota-kota besar. Konsekuensi terhadap hal tersebut adalah peningkatan layanan penyediaan air bersih juga tidak bisa dihindari. Menyangkut pelayanan air bersih berhubungan dengan kebutuhan dasar manusia, sehingga perlu dilakukan dengan maksimal.

Berbeda dengan di daerah lainnya di Indonesia yang pengelolaan air bersih dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), di Kota Batam dikelola oleh PT. Adhya Tirta Batam (ATB). Kondisi ini sebagai konsekuensi dari kebijakan

pemerintah pusat terhadap Pulau Batam yang ditetapkan sebagai daerah industri, alih kapal, dan pariwisata, yang pengelolaannya diserahkan secara tunggal oleh Otorita Batam (OB) yang saat ini telah menjadi Badan Pengusahaan Batam (BP Batam). PT. Adhya Tirta Batam (ATB) dipercayakan sebagai pengelola air bersih di pulau Batam lewat konsesi 25 Tahun dari Otorita Batam (kini BP Batam). Kini 21 tahun sudah, ATB melayani masyarakat Kota Batam sekaligus menjelang berakhirnya periode konsesi tahun 2020 mendatang. Dua puluh satu tahun sudah ATB bersama membangun Batam. ATB telah menjadi asset dari Pulau Batam. Jumlah pelanggan telah mencapai lebih dari 260.000 atau lebih dari 16 kali lipat sejak ATB beroperasi tahun 1995 (Company Profile PT. ATB, 2016 : 3). Tahun ini ATB dengan tema “*Smart Water Management System*”, memanfaatkan system berbasis teknologi informasi yang cerdas untuk memperkembangkan dan mencapai tingkat efisiensi yang lebih baik. Perkembangan dunia informasi telah maju dengan pesat, tanpa kita sadari kita hidup di era digital, kerja keras saja tidaklah cukup. Pemanfaatan teknologi digital dan informasi menjadi hal yang penting untuk menjadi lebih baik dan lebih efisien. Pertumbuhan pelanggan PT Adhya Tirta Batam (ATB) cukup signifikan. Pada Tahun 1996 atau saat ATB baru mulai beroperasi, jumlah pelanggan hanya 20.349. Setelah 20 tahun beroperasi, jumlah pelanggan ATB naik lebih dari 10 kali lipat dari tahun-tahun pertama mengabdikan di Batam. Kini pelanggan yang teraliri air bersih ATB tahun 2016 sudah mencapai 264.205. Selain jumlah pelanggan yang tumbuh berkali lipat, cakupan pelayanan ATB juga naik sangat signifikan (Adhya, 2016). Disaat banyak PDAM lain merugi dan bermasalah, PT.ATB terus menunjukkan kinerja yang positif dengan menjadi perusahaan air minum terbaik di Indonesia. Perjalanan PT.ATB sendiri dari tahun 1995-2014 tidak selalu mulus, namun PT.ATB terus menunjukkan kecenderungan positif pada kinerjanya (Sandhyavitri et al, 2014 : 1).

Selanjutnya, fakta permasalahan pelayanan air bersih di Kota Batam 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. Kedua, Meningkatnya jumlah penduduk serta berkembang 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. Ketiga yaitu pengaruh

musim hujan yang menyebabkan terjadinya banjir dan juga terbatasnya sumber air bersih (Puspita, 2016).

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. Demi mewujudkan nilai profesionalisme dan berorientasi pada pelanggan masyarakat, PT. Adhya Tirta Batam (ATB) memanfaatkan smart teknologi dalam memenuhi produksi dan distribusi air bersih yang dihasilkan dengan jumlah pelanggan Kota Batam yang sangat pesat pertumbuhannya pertahunnya. Fitur *smart* teknologi digunakan untuk efisiensi dan efektivitas merupakan harapan dan solusi untuk meningkatkan pelayanan air bersih dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga dengan memanfaatkan *smart* teknologi mungkin bisa menjawab permasalahan pelayanan yang mungkin menurut pandangan masyarakat sulit, berbelit-belit dan tidak efisien menjadi tidak sulit, cepat dan efisien.

Dalam perjalanannya PT. ATB meningkatkan kemudahan pelanggan dalam melakukan interaksi dan mencari informasi dengan meluncurkan ATB *Mobile Application* yang dapat diunduh pada *Google Play Store*. Hal ini dikarenakan kemajuan teknologi melahirkan alat-alat komunikasi canggih seperti *handphone android* yang dapat digunakan tidak hanya telepon atau sms melainkan browsing berbagai macam informasi yang diinginkan. Hal inilah yang kemudian mendorong PT. ATB meluncurkan aplikasi yang telah disebutkan sebelumnya. Aplikasi ini lah yang kemudian menjadikan penelitian ini terfokus pada pelayanan yang disediakan. Aplikasi ini telah hadir pada tanggal 04 Oktober 2016 dan menjadi dasar untuk mempermudah pelayanan kepada pelanggan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Lukman (Subandi, 2016:2) pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik adalah terminologi yang biasa digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (*citizens*), juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta (Semil, 2018:1). Selanjutnya mengutip dari 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 undang-undang yang sama disebutkan juga, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dengan demikian istilah pelayanan publik tidak hanya melekat pada satu institusi (pemerintah) saja sebagaimana pemahaman yang selama ini terjadi tetapi termasuk juga pihak swasta dan lembaga lainnya (diluar pemerintah). Salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok (Mukarom, Zaenal; Laksana, 2015:93), yaitu :

- a) Kelompok pelayanan administratif: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi. Contoh: KTP, Akta pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.
- b) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- c) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Informasi Pelayanan Publik

Informasi dalam teori Lovelock (Semil, 2018:120) berkaitan dengan segala kemudahan yang dibutuhkan oleh *customer* untuk menjawab keingintahuannya tentang pelayanan yang diberikan. *Customer* menginginkan informasi tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh, dan berapa lama memperoleh barang dan jasa sesuai dengan pelayanan yang diinginkan. Menurut Lovelock, penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keingintahuan *customer* tersebut adalah penting. Absennya saluran informasi pada petal yang pertama ini akan membuat permintaan para pembeli menjadi surut.

Informasi seputar pelayanan yang diberikan kepada penerima atau pengguna layanan supaya mereka dapat memahami seluruh proses pelayanan yang diberikan. Tujuan pemberian informasi kepada penerima layanan agar terdapat kepastian dan kejelasan seputar proses pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan “fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil data yang dimasukkan ke dalam dan pengolahan suatu model keputusan. Akan tetapi, dalam kebanyakan pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi bermacam-macam pilihan (Sutabri, 2005:24)). Lebih lanjut lagi Sutabri menyatakan bahwa nilai informasi ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Lovelock dan Sutabri bahwa informasi begitu penting dalam menjawab keingintahuan, mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan pengetahuan masyarakat atau pelanggan. Dengan perkembangan kemajuan teknologi yang begitu pesat saat ini, informasi dapat diperoleh dengan mudah seperti salah satunya melalui *smartphone*. Informasi tersebut dikemas semenarik mungkin yang disatukan dengan berbagai macam aplikasi yang ada. Kondisi ini membuat PT. ATB melihat peluang untuk dapat menyampaikan informasi kepada semua pelanggan air bersih di Kota Batam. Semua orang dengan mudah dapat memiliki alat komunikasi *smartphone* yang dapat mengakses informasi dengan begitu cepat tanpa batasan daerah dan waktu. Aplikasi ini juga ditujukan untuk mempermudah masyarakat atau pelanggan air bersih di Kota Batam dapat mengakses informasi terkait. Salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

E-Government

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, hadir pula pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah terutama layanan kepada masyarakat yaitu *e-government*. Tujuannya ialah untuk menjawab derasnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang secara bersamaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah. Mengingat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga mendorong agar setiap penyelenggara pelayanan publik dapat menyajikan informasi secara manual maupun elektronik. Oleh karena kemajuan teknologi begitu cepat sehingga mengubah kebiasaan masyarakat, maka adaptasi terhadap media transformasi informasi perlu untuk dilakukan agar tidak “ketinggalan zaman”.

Menurut Hazlet dan Hill (Mahmoodi, Reza Khodae; Nojodeh, 2016:137), *E-government* memungkinkan pemerintah untuk menggunakan teknologi baru, yaitu memiliki akses ke informasi pemerintah dan layanan, memodifikasi kualitas mereka, dan memberi kesempatan untuk bekerja sama dalam proses dan simbol demokrasi. Selanjutnya menurut Okotuma dan Cafery, *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang mudah untuk menawarkan layanan pemerintah kepada pelanggan secara langsung dan sepanjang hari. Itu juga membuat perubahan apa pun yang berinteraksi dengan pemerintah seperti warga dan pusat komersial (Mahmoodi, Reza Khodae; Nojodeh, 2016:137).

Menurut Wyld (Sudarjat & dkk, 2015 : 2147) *E-Government* merupakan pemerosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal-hal yang lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Tujuannya adalah agar hubungan dalam tata pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif dan responsif.

Salah satu cara mengkategorikan jenis pelayanan adalah dengan melihat dari dua aspek utama (Oktavya, 2015 : 1438), yaitu:

- a) Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government (electronic government)* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b) Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek diatas, maka Indrajat mengemukakan bahwa jenis-jenis *electronic government (e-government)* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama (Oktavya, 2015 : 1438), yaitu :

- a) Publikasi. Pemerintah menyajikan informasi dan data yang telah dimiliki untuk dapat diketahui atau diakses melalui internet, oleh masyarakat dan para pihak yang memiliki kepentingan.
- b) Interaksi. Pada kelas ini lebih mengarahkan pada penciptaan komunikasi (dua arah) antara pemerintah dengan masyarakat atau pihak yang berkepentingan. Adapun jenis aplikasi yang digunakan antara lain : Pertama, bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching (pencarian) bagi mereka yang ingin mendapatkan data atau informasi secara lebih spesifik. Kedua, pemerintah membantu dalam penyediaan kanal dimana masyarakat atau pihak yang berkepentingan dapat melakukan interaksi (diskusi/tanya jawab) dengan unit terkait, baik secara langsung maupun tidak.
- c) Transaksi. Komunikasi yang terjadi pada kelas ini juga menyerupai kelas interaksi, yang terjadi secara dua arah. Namun interaksi yang terjadi pada kelas ini berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Terkait dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya, maka perlu dilengkapi dengan sistem pengamanan yang baik sehingga nyaman dan aman agar pihak-pihak yang bertransaksi dapat terlindungi.

3. METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian ini adalah penerapan *ATB mobile application* yang ditinjau dari aspek publikasi, interaksi dan transaksi. Lokasi penelitian berada di PT. Adhya Tirta Batam dengan alamat Komplek Permata Niaga, Bukit Indah Sukajadi Jl. Jenderal Sudirman, Batam. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016 : 246) yang dikenal dengan model interaktif. Analisis data dilakukan dengan prosedur ataupun melalui beberapa tahap yaitu Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan / Verifikasi. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juli sampai dengan September Tahun 2017

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 *ATB Mobile Application* dalam Pelayanan Air Bersih di PT Adhya Tirta Batam

Aplikasi *mobile* berbasis android ini dapat diunduh di *Google Play Store* oleh pelanggan ATB. Aplikasi ini dapat digunakan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi : lokasi pembayaran, *logger*, keluhan, grafik pemakaian air, info tagihan, dan informasi. Alasan dibalik hanya tersedianya 6 (enam) fitur tersebut karena informasi tersebut yang paling dasar atau esensial dibutuhkan oleh masyarakat.



Gambar 1 Aplikasi ATB *Mobile Application*

Adapun secara sederhana mengenai pelayanan yang disediakan dalam aplikasi ini adalah sebagai berikut :

a. Lokasi Pembayaran

Jenis layanan ini yang tertera dalam *ATB Mobile Application* memuat informasi seputar lokasi pembayaran di Kota Batam yang ingin diketahui oleh pelanggan atau masyarakat. Memanfaatkan fitur ini, pelanggan dapat melakukannya dengan membuka aplikasi *ATB Mobile App*, dan pilih/klik fitur lokasi pembayaran. Selanjutnya akan muncul tampilan kolom Alamat>Nama Daerah dan silahkan di isi Nama Daerah/Alamat yang akan pelanggan cari. Misalnya pelanggan ingin mencari di daerah Tembesi maka akan muncul hasil pencarian lokasi pembayaran terdekat atau tidak akan muncul hasil pencarian jika di daerah tersebut tidak terdapat lokasi pembayaran.

b. Informasi

Pada fitur layanan ini menampilkan publikasi dari PT. ATB meliputi berita, gangguan aliran air dan edukasi pelanggan.

Pada awal fitur ini setiap bagian (berita, gangguan aliran air dan edukasi pelanggan) diberikan deskripsi singkat sehingga pelanggan dapat mengetahui kegunaannya. Pada halaman berita, pelanggan dapat mengetahui kumpulan informasi pelayanan publik PT. Adhya Tirta Batam (ATB) sebagai bentuk upaya lebih dekat dengan pelanggan dan memudahkan pelanggan untuk mengetahui kegiatan-kegiatan ATB. Berita ATB meliputi tiga kategori berita yaitu berita umum, ATB update dan event & CSR. Pada halaman gangguan aliran air, merupakan informasi mengenai gangguan air ATB. Pelanggan dapat mengetahui informasi gangguan secara detail, kapan dan dimana gangguan suplai tersebut akan terjadi. Sedangkan edukasi pelanggan merupakan bentuk informasi layanan atau servis yang diberikan PT. ATB kepada pelanggan meliputi tata cara berlangganan, tarif air dan lain-lain. Dari keseluruhan, hanya fitur informasi yang menyediakan deskripsi singkat kegunaannya. Memanfaatkan fitur inidengan membuka aplikasi *ATB Mobile App* dan pilih/klik fitur informasi. Selanjutnya akan muncul tampilan opsi pilihan yaitu berita, gangguan air, dan edukasi pelanggan. Selanjutnya pelanggan bisa memilih salah satu opsi yang ingin diinginkan maka akan muncul informasi yang dibutuhkan.

c. *Logger*

Pada fitur ini menampilkan atau mendeteksi lokasi dimana pelanggan berada sehingga layanan GPS pada android harus diaktifkan terlebih dahulu agar dapat bekerja maksimal. Namun sayangnya, pada awal fitur ini tidak ada penjelasan ataupun petunjuk informasi sehingga pelanggan dapat memahami kegunaannya. Memanfaatkan fitur inidengan membuka aplikasi *ATB Mobile App* dan pilih/klik fitur *logger*. Selanjutnya pelanggan di haruskan mengaktifkan GPS yang ada di *smartphone* dan akan muncul tampilan maps lokasi anda berada.

d. Keluhan

Fitur ini digunakan sebagai saluran untuk menyampaikan keluhan pelanggan yang terdiri dari 3 kategori yaitu air keruh, pipa bocor dan air mati. Pada awal fitur ini juga tidak menampilkan deskripsi singkat mengenai kegunaannya. Fitur ini nantinya akan menjadi saluran bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhan seputar pelayanan air bersih atau sebagai bagian dari interaksi antara pelanggan dan PT. ATB. Setiap keluhan tersebut akan di respon melalui nomor telepon yang telah ditulis oleh pelanggan di fitur keluhan. Minimal proses keluhan tersebut akan diselesaikan paling cepat 3 hari dan paling lama 8 hari. Setelah itu, pelanggan dapat mengetahui

bahwa keluhan telah diterima dan segera diproses dengan memperoleh nomor tiket sesuai dengan keluhan pelanggan. Memanfaatkan fitur inidengan membuka aplikasi *ATB Mobile App* dan pilih/klik fitur keluhan, maka akan muncul tampilan kolom nama, alamat, nomor pelanggan, nomor telepon, jenis keluhan (silahkan pilih jenis keluhan yang disediakan yaitu air keruh, pipa bocor, dan air mati), dan keterangan. Selanjutnya pelanggan bisa mengklik *send*. Setelah klik *send* secara otomatis data tersebut akan terkirim dan tampilan layar akan kembali pada beranda

e. Grafik pemakaian air

Pada fitur ini, pelanggan atau masyarakat dapat mengetahui jumlah pemakaian air yang selama ini digunakan. Namun di fitur ini juga tidak ditemukan penjelasan singkat mengenai kegunaan atau fungsinya. Memanfaatkan fitur inidengan membuka aplikasi *ATB Mobile App* dan pilih/klik fitur grafik pemakaian, maka akan muncul kolom nama dan nomor pelanggan. Pelanggan dapat mengisi nama dan nomor pelanggan sesuai yang tertera pada faktur tagihan pembayaran dan klik *simpan/save* untuk login, maka akan muncul grafik pemakaian air selama rentan waktu satu bulan. Pada fitur grafik pemakaian hanya bisa mengakses satu nomor langganan atau satu perangkat untuk satu pelanggan dan nomor pelanggan yang pelanggan masukan akan secara otomatis tersimpan dan tidak dapat diganti dengan nomor pelanggan lainnya.

f. Info tagihan

Pada fitur ini menyajikan informasi mengenai tagihan atau pembayaran air yang ingin diketahui oleh pelanggan. Pada fitur ini juga tidak terdapat penjelasan awal mengenai kegunaan atau petunjuk. Pada fitur ini pelanggan tidak bisa melakukan transaksi walaupun telah mengetahui besaran tagihannya. Hal ini karena aplikasi *ATB Mobile Application* belum dilengkapi perangkat transaksi. Memanfaatkan fitur inidengan membuka aplikasi *ATB Mobile App* dan pilih/klik fitur info tagihan, maka akan muncul kolom nama dan nomor pelanggan. Pelanggan dapat mengisi nama dan nomor pelanggan sesuai yang tertera pada faktur tagihan dan klik *simpan/save* untuk login pada fitur tersebut. Setelah login, akan muncul hasil info tagihan lengkap dari nama pelanggan hingga total tagihan dan tanggal jatuh tempo.

4.2. Pembahasan

Pelayanan publik seperti yang diungkapkan oleh Semil (2018:1) adalah terminologi yang biasa digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada

warganya (*citizens*), juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta. Selanjutnya mengutip dari 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 undang-undang yang sama disebutkan juga, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Istilah pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana definisi yang telah dikemukakan diatas, menunjukkan bahwa istilah tersebut tidak hanya melekat pada satu institusi (pemerintah) saja sebagaimana pemahaman yang selama ini terjadi tetapi termasuk juga pihak swasta dan lembaga lainnya (diluar pemerintah).

Selanjutnya berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/2004 jenis pelayanan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu administrative, barang dan jasa. Dengan demikian, pembagian kelompok pelayanan publik yang telah dikemukakan tersebut, dapat menuntun pada pemahaman mengenai kategori pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh PT.ATB. Pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh PT. ATB dengan mengacu pada Kep.MENPAN diatas, termasuk dalam kelompok pelayanan barang yang menghasilkan air bersih bagi masyarakat Kota Batam. Namun dalam analisa lainnya, pelayanan air bersih secara bersamaan juga termasuk dalam kategori kelompok pelayanan jasa karena memberikan layanan pemeliharaan seperti perbaikan pipa air di rumah masyarakat. Sementara itu, *ATB mobile application* termasuk ke dalam kelompok pelayanan barang dalam bentuk sebuah aplikasi dan secara bersamaan termasuk dalam kelompok pelayanan jasa yang memberikan informasi air bersih.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, seperti yang telah dijelaskan oleh Lovelock dan Sutabri bahwa informasi begitu penting dalam menjawab keingintahuan, mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan pengetahuan masyarakat atau pelanggan. Dengan perkembangan kemajuan teknologi yang begitu pesat saat ini, informasi dapat diperoleh dengan mudah seperti salah satunya melalui *smartphone*. Informasi tersebut dikemas semenarik mungkin yang disatukan dengan berbagai macam aplikasi yang ada. Kondisi ini membuat PT. ATB

melihat peluang untuk dapat menyampaikan informasi kepada semua pelanggan air bersih di Kota Batam. Semua orang dengan mudah dapat memiliki alat komunikasi *smartphone* yang dapat mengakses informasi dengan begitu cepat tanpa batasan daerah dan waktu. Aplikasi ini juga ditujukan untuk mempermudah masyarakat atau pelanggan air bersih di Kota Batam dapat mengakses informasi terkait. Salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Dengan demikian, penyediaan sarana dan prasarana dalam bentuk layanan informasi tentang air bersih bagi pelanggan atau di Kota Batam merupakan kewajiban yang telah pula diupayakan oleh PT. ATB. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, hadir pula pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah terutama layanan kepada masyarakat yaitu *e-government*. Tujuannya ialah untuk menjawab derasnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang secara bersamaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah. Mengingat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga mendorong agar setiap penyelenggara pelayanan publik dapat menyajikan informasi secara manual maupun elektronik. Oleh karena kemajuan teknologi begitu cepat sehingga mengubah kebiasaan masyarakat, maka adaptasi terhadap media transformasi informasi perlu untuk dilakukan agar tidak “ketinggalan zaman”.

Menurut Wyld (Sudarjat & dkk, 2015 : 2147) *E-Government* merupakan pemerosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal-hal yang lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Tujuannya adalah agar hubungan dalam tata pemerintahan (*governance*)

yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif dan responsif.

Selanjutnya, aplikasi ini jika dilihat pada anatominya memang tidak terlalu sulit untuk digunakan namun untuk mempermudah pemahaman dan penggunaannya perlu disajikan informasi awal mengenai kegunaan masing-masing fitur. Menurut Sutabri (2005 : 24), nilai informasi ditentukan oleh dua hal yaitu aspek kompleksitas dan aspek manfaat. Dalam ATB *mobile application*, tidak semua fitur menyajikan informasi awal sehingga bagi masyarakat yang awam akan kesulitan memahami kegunaan dan tata cara menggunakan. Dari 6 (enam) fitur yang ada, hanya 1 (satu) fitur yaitu fitur informasi yang menyajikan deskripsi singkat. Dengan demikian, hal ini dapat menjadi masukan dalam perbaikan terhadap aplikasi ini. Dalam layanan ATB *mobile application*, pelanggan dapat memperoleh manfaat ketika menggunakan aplikasi tersebut karena memberikan layanan 6 (enam) informasi yang terintegrasi. Masyarakat atau pelanggan juga dapat dengan mudah mengakses informasi tersebut melalui *smartphone*, yang kapanpun dan dimana pun dapat diakses dengan catatan jaringan internet terkoneksi. Masyarakat atau pelanggan juga tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkannya, karena merupakan hak yang diperoleh dan hanya menggunakan *smartphone/tablet/laptop*. Tidak mungkin masyarakat atau pelanggan membeli *smartphone* atau alat komunikasi canggih lainnya untuk sekedar mengakses aplikasi tersebut. *Smartphone* dan alat komunikasi canggih lainnya sudah menjadi gaya hidup sesuai dengan perkembangan zaman saat ini sehingga banyak dimiliki yang secara bersamaan memiliki fasilitas untuk mengakses informasi dengan cepat dan mudah.

Selanjutnya seperti yang telah dijelaskan oleh Indrajat bahwa *electronic government (e-government)* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama (Oktavya, 2015 : 1438), yaitu : publikasi, interaksi dan transaksi. Dalam ATB Mobile Application, terdapat fitur informasi yang masuk dalam kategori kelas publikasi. Pada fitur ini berbagai informasi dipublikasikan oleh ATB untuk diketahui oleh pelanggan. Misalnya berita seputar kegiatan ATB, gangguan aliran air, kebocoran pipa, cara menjadi pelanggan, cara menyampaikan keluhan yang semuanya tertera pada fitur informasi. Pada kelas interaksi, ATB *Mobile Application* telah menyediakan fitur keluhan. Misalnya pada fitur keluhan, menjadi sarana untuk pelanggan melakukan interaksi dalam menyampaikan masalah air bersih yang dihadapi. Fitur ini menyediakan komunikasi dua arah antara pelanggan dan PT ATB, namun tidak dapat berinteraksi secara langsung. PT ATB. Setiap keluhan tersebut

akan di respon melalui nomor telepon yang telah ditulis oleh pelanggan di fitur keluhan. Minimal proses keluhan tersebut akan diselesaikan paling cepat 3 hari dan paling lama 8 hari. Setelah itu, pelanggan dapat mengetahui bahwa keluhan telah diterima dan segera diproses dengan memperoleh nomor tiket sesuai dengan keluhan pelanggan. Sementara itu pada kelas transaksi, komunikasi yang terjadi menyerupai kelas interaksi, yang terjadi secara dua arah. Namun interaksi yang terjadi pada kelas ini berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Terkait dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya, maka perlu dilengkapi dengan sistem pengamanan yang baik sehingga nyaman dan aman agar pihak-pihak yang bertransaksi dapat terlindungi. Pada ATB Mobile Application ini, tidak ada fitur yang menjadi bagian dari transaksi seperti dikemukakan diatas. Hal ini karena aplikasi ATB mobile application belum dilengkapi perangkat transaksi yang mampu menjamin keamanan pelanggan dalam bertransaksi.

5. SIMPULAN

ATB *mobile Application* menyajikan 6 (enam) fitur yang meliputi lokasi pembayaran, *logger*, keluhan, grafik pemakaian air, info tagihan, dan informasi. Setiap fitur yang ada pada aplikasi ATB *Mobile* merupakan pelayanan informasi yang paling banyak dibutuhkan oleh pelanggan atau masyarakat yang terintegrasi. Dari 6 (enam) fitur yang ada, hanya fitur informasi yang menyajikan deskripsi tentang kegunaannya. Secara anatomi, aplikasi ini tidak terlalu berbelit belit dalam penggunaannya dan dapat diakses kapan dan dimanapun selama terhubung dengan jaringan internet. Ditinjau dari kelas utama *e-government*, aplikasi ini dilengkapi oleh kelas publikasi yang meliputi fitur informasi, lokasi pembayaran, *logger*, keluhan, grafik pemakaian air, dan info tagihan serta kelas interaksi yang berada pada fitur keluhan. Namun untuk kelas transaksi belum tersedia dalam fitur tersebut dikarenakan belum dilengkapi perangkat transaksi dan tingkat keamanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhya, B. T. (2016a). ATB Dalam Data. Retrieved from <http://www.atbbatam.com/april/index.php/en/profil-atb/tentang-atb>
- Adhya, B. T. (2016b). Developing Technology for Humanity. *PT.Adhya Tirta Batam*, 1–23.
- Mahmoodei, Reza Khodaei; Nojedeh, S. H. (2016). Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 136 – 141. <https://doi.org/doi:10.1016/j.sbspro.2016.09.017>
- Mukarom, Zaenal; Laksana, M. W. (2015). *Membangun Kinera Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. *Ejurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433–1447.
- Puspita, L. (2016). Permasalahan dan solusi pengelolaan sumber daya air di kota batam, 2015(3), 1–12.
- Sandhyavitri, A., & et all. (2014). Evaluasi Kinerja Sistem Penyediaan Air Minum (Spam) PT . Adhya Tirta Batam, 1–14.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: PRENADAMEDIA GROUP.
- Subandi, V. E. P. (2016). Kualitas Pelayanan PDAM Dalam Penyaluran Air Kartanegara. *eJournal Administrasi Negara, Volume 4 N*, 4751–4765. Retrieved from <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/09/Jurnal>
- Sudarjat, K. R., & dkk. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, 3(12), 2145–2151.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.