

IMPLEMENTASI APLIKASI “SI AGAN” DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG TAHUN 2022

Amalia Yasmine Die Safhira

Email: amaliayasmineds@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Keluhan masyarakat terhadap kualitas dan kuantitas air yang disalurkan ini menjadikan keberadaan PDAM Tirta Moedal dianggap belum cukup memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh air bersih secara optimal. Kondisi tersebut menimbulkan banyaknya pengaduan terkait air PDAM yang sering mati, kebocoran pipa, pembongkaran aliran air, dan tagihan air yang menjadikan kenyamanan dari masyarakat menjadi terganggu dalam memperoleh pelayanan sehingga hal tersebut menyebabkan aduan yang diterima oleh PDAM Tirta Moedal pada tahun 2017-2021 mencapai 204 aduan perharinya. Untuk dapat menjawab berbagai tantangan dan persoalan yang terjadi terkait dengan pelayanan air bersih di Kota Semarang, maka pihak PDAM Tirta Moedal mengimplementasikan aplikasi “Si Agan” sebagai sebuah aplikasi berbasis digital yang dapat membantu mengatasi permasalahan terhadap aduan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara lebih mendalam terkait implementasi aplikasi “Si Agan” dalam menyelesaikan aduan masyarakat atau pengguna di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle dalam Neilson (2011:45-46). Kemudian, metode penelitian yang digunakan berdasarkan pada pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari isi kebijakan implementasi aplikasi “Si Agan” ini menunjukkan bahwa masih terdapat indikator penilaian yang belum terpenuhi dengan baik yakni aplikasi ini belum mampu mempengaruhi kepentingan masyarakat dalam melaporkan masalah aduan. Adanya aplikasi ini juga dirasa belum mampu menghasilkan manfaat bagi PDAM khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan masih terdapat sebagian masalah yang tidak mendapatkan penanganan secara cepat yang menjadikan masyarakat tidak memperoleh kepuasan dari adanya implementasi aplikasi “Si Agan”. Meskipun, aplikasi ini belum memenuhi variabel isi kebijakan disisi lain justru implementasi aplikasi ini berhasil untuk memenuhi penilaian variabel lingkungan kebijakan dan mampu menyelesaikan aduan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Implementasi aplikasi “Si Agan” belum optimal dalam menangani aduan para pengguna layanan bersih di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang diakibatkan masih terdapat tiga penilaian indikator dalam variabel isi kebijakan yang belum terpenuhi dengan baik. Akan tetapi, hal ini tidak menutup kemungkinan untuk menjadikan aplikasi ini mampu untuk menyelesaikan aduan sesuai dengan SOP yang berlaku, sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan secara terus menerus dari PDAM agar kualitas pelayanan meningkat dalam merespon pengaduan.

Kata Kunci: Implementasi kebijakan, pengaduan masyarakat.

ABSTRACT

Public complaints regarding the quality and quantity of the water distributed mean that the existence of PDAM Tirta Moedal is considered insufficient to meet the community's needs in obtaining clean water optimally. This condition has given rise to many complaints regarding PDAM water which often shuts down, pipe leaks, dismantling of water flow, and water bills which disrupt the comfort of the community in obtaining services so that this causes complaints received by PDAM Tirta Moedal in 2017-2021 to reach 204 daily complaints. To be able to answer various challenges and problems that occur related to clean water services in Semarang City, PDAM Tirta Moedal implemented the "Si Agan" application as a digital-based application that can help resolve problems regarding complaints.

In this regard, this research aims to analyze in more depth the implementation of the "Si Agan" application in resolving public or user complaints at PDAM Tirta Moedal, Semarang City. The theory used in this research is the theory of policy implementation from Merilee S. Grindle in Neilson (2011:45-46). Then, the research method used is based on a qualitative approach. The techniques used in collecting data are through observation, interviews and documentation.

The results of this research show that the content of the implementation policy for the "Si Agan" application shows that there are still assessment indicators that have not been fulfilled properly, namely that this application has not been able to influence the interests of the community in reporting complaints. It is also felt that the existence of this application has not been able to produce benefits for PDAM, especially in improving the quality of service to customers and there are still some problems that are not handled quickly which means that the public does not get satisfaction from the implementation of the "Si Agan" application. Although this application does not yet meet the policy content variables, on the other hand, the implementation of this application is successful in fulfilling the assessment of policy environment variables and is able to resolve complaints in accordance with the applicable SOP.

The implementation of the "Si Agan" application has not been optimal in handling complaints from clean service users at PDAM Tirta Moedal Semarang City due to the fact that there are still three indicator assessments in the policy content variable that have not been fulfilled properly. However, this does not rule out the possibility of making this application capable of resolving complaints in accordance with the applicable SOP, so that there needs to be continuous improvement and improvements from PDAM so that the quality of service increases in responding to complaints

Keywords: Policy implementation, public complaints.

PENDAHULUAN

Berkaitan dengan semakin bertambahnya penduduk tiap tahunnya menjadikan perlu adanya peningkatan pelayanan terkait kebutuhan air bersih. Pelayanan air bersih sangat diperlukan oleh semua masyarakat baik itu di kota ataupun daerah karena untuk dapat menjamin keberlangsungan hidup dengan waktu yang panjang memerlukan adanya pengelolaan sumber daya air yang mana berhubungan dengan tata kelola air (Ida Widianingsih, 2020:206).

Dalam memberikan pelayanan air bersih membutuhkan adanya peran pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik, dimana pemenuhan kebutuhan akan pelayanan air bersih sudah menjadi bagian dari fungsi pelayanan dari pemerintah terutama dalam mengupayakan tersedianya kebutuhan air bersih secara adil, menyeluruh, dan berkualitas.

Salah satu wujud dari pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah yaitu melalui perusahaan air minum daerah. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh pemerintah daerah (Hartoyo, 2017:1). Dapat diartikan bahwa PDAM sebagai penyelenggara pelayanan bersih di daerah yang mana tugasnya mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum.

Dengan hadirnya PDAM ini sebagai upaya dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat, terutama dalam memperoleh air bersih yang sehat dan memadai yang mana disesuaikan dengan kebutuhan rumah tangga, serta industri agar dapat mendorong perkembangan ekonomi dan kesehatan masyarakat setempat. Sebagai wujud untuk memberikan pelayanan air bersih yang optimal, pemerintah Kota Semarang

mengelola perusahaan milik daerah yakni PDAM Tirta Moedal.

Keberadaan PDAM Tirta Moedal dikatakan belum cukup memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Semarang dalam mendapatkan pelayanan air bersih, dimana salah satunya terkait keluhan masyarakat terhadap kualitas dan kuantitas air yang disalurkan. Hal tersebut dapat dilihat dengan banyaknya jumlah aduan yang diterima oleh PDAM Tirta Moedal, dimana setiap tahunnya aduan yang disampaikan oleh masyarakat ini mengalami peningkatan mulai dari 2017-2020.

Aduan yang diterima oleh pihak PDAM di tahun 2017 mencapai pada angka 9.526, kemudian di tahun 2018 aduan mengalami kenaikan sebesar 11.286, dan di tahun 2019 aduan meningkat sebesar 12.610 aduan. Peningkatan tersebut juga terjadi kembali di tahun 2020 yang mana jumlah aduan mencapai pada angka 13.107

aduan. Akan tetapi, jumlah peningkatan aduan terhadap pelayanan air bersih di PDAM Kota Semarang ini justru tidak lagi mengalami kenaikan di tahun berikutnya. Hal tersebut diakibatkan karena munculnya sebuah gagasan atau inovasi dari pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang untuk mengatasi permasalahan terhadap peningkatan aduan.

Adanya gagasan tersebut kemudian menjadikan PDAM Tirta Moedal menerapkan aplikasi berbasis digital atau “Si Agan” pada Oktober 2021. Munculnya aplikasi di tahun tersebut menjadikan jumlah aduan terhadap PDAM Tirta Moedal berhasil mengalami penurunan yang mana dapat dilihat sebelum diterapkannya aplikasi ini aduan di tahun 2020 mencapai pada angka 13.107 aduan dan sementara di tahun 2021 aduan mengalami penurunan sebesar 263. Dengan hadirnya aplikasi “Si Agan” ini dapat dikatakan tidak hanya bermanfaat

bagi pihak PDAM dalam mengatasi jumlah aduan, tetapi aplikasi tersebut juga mampu memberikan manfaat kepada pengguna atau masyarakat yang mana melalui aplikasi ini masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam menggunakan layanan air bersih melalui beberapa fitur, seperti halnya pengaduan, tagihan air, sambung baru atau pembukaan jaringan, baca meter mandiri.

Meskipun, dengan diterapkannya aplikasi ini berhasil menurunkan jumlah aduan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang hal tersebut justru berbanding terbalik dengan kondisi yang terjadi yang dapat dilihat melalui ulasan dari pengguna aplikasi melalui Google Play menunjukkan bahwa hanya 11 dari 35 pengguna menyatakan aplikasi sudah sesuai dengan harapan dan di sisi lain sebanyak 24 pengguna lainnya memberikan ulasan dan rating yang buruk.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis penerapan aplikasi Si Agan dalam menangani aduan para pengguna layanan air bersih di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dan mekanisme penyelesaian aduan masyarakat melalui penerapan aplikasi Si Agan.

KERANGKA TEORI

Teori Kebijakan

Kebijakan dapat diartikan sebagai tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dengan maksud dan tujuan tertentu dalam mengatasi berbagai kendala yang terjadi di lingkungan tersebut (Carl Friedrich dalam Leo Agustino, 2006:7). Hal ini berarti bahwa kebijakan berkaitan dengan adanya tindakan yang didalamnya terdapat maksud dan tujuan, dimana nantinya dalam mencapai tujuan tersebut

memerlukan individu dan kelompok untuk melaksanakannya.

Pada intinya kebijakan digunakan sebagai pedoman dalam bertindak untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan persoalan tertentu, dimana berarti kebijakan ini sebagai arah dari tindakan yang dilakukan oleh para pelaku dan pelaksana kebijakan terutama dalam pengambilan suatu keputusan atau program yang telah ditetapkan.

Implementasi Kebijakan

Dalam pandangan Merilee S. Grindle dalam Neilson (2011: 45-46) bahwa keberhasilan suatu implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh pelaksana kebijakan saja atau birokrasi, tetapi juga ditentukan oleh isi dari suatu kebijakan dan lingkungan kebijakan. Dua variabel tersebut menjadi hal yang penting dalam keberhasilan suatu kebijakan, karena isi kebijakan akan

mempengaruhi pelaksanaan kebijakan yang diterapkan.

Sebuah kebijakan dapat dikatakan berhasil untuk diimplementasikan apabila isi di dalam kebijakan meliputi, yaitu kepentingan yang terpengaruhi dari adanya kebijakan, jenis manfaat yang dihasilkan, derajat perubahan yang diinginkan, kedudukan pembuat kebijakan, siapa pelaksana program, dan sumber daya yang dihasilkan

Selain isi kebijakan, terdapat juga lingkungan kebijakan yang menjadi hal penting lain dalam keberhasilan suatu kebijakan yakni mencakup kekuasaan, kepentingan, dan strategi dari pihak yang terlibat. Kedua, karakteristik yang dimiliki oleh lembaga dan penguasa. Ketiga, berkaitan dengan kepatuhan dan daya tanggap.

Dari model Grindle dapat dikatakan bahwa untuk melihat keberhasilan suatu implementasi

kebijakan tidak bisa hanya diukur menggunakan salah satu faktor saja, tetapi juga memerlukan menggunakan beberapa indikator atau variabel lain untuk bisa melihat secara keseluruhan implementasi kebijakan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan penerapannya.

Teori Inovasi

Dalam pandangannya, Mulgan dan Albury (2003:3) menjelaskan bahwa inovasi sebagai suatu upaya menciptakan dan menerapkan produk, proses, pelayanan, dan metode baru di dalam memberikan pelayanan publik dengan tujuan untuk memperbaiki hasil dari pelayanan yang diberikan secara efektif, efisien, dan berkualitas. Dapat disimpulkan bahwa inovasi menjadi solusi bagi pemerintah untuk dapat menyelesaikan tantangan dan permasalahan yang mana disesuaikan

dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana untuk dapat menjawab permasalahan yang terjadi pendekatan ini sesuai dengan kebutuhan penelitian khususnya dalam menganalisis permasalahan secara mendalam karena mengingat penelitian ini ingin mengetahui secara langsung fakta yang terjadi di lapangan terkait penerapan aplikasi “Si Agan”. Untuk dapat mendeskripsikan atau menjelaskan permasalahan terkait aplikasi tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang dianggap memiliki keterkaitan dengan pendekatan kualitatif yang mana keduanya memiliki sifat deskriptif dan teknis analisis secara mendalam. Dalam mengumpulkan data yang sesuai kebutuhan penelitian, maka

teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Aplikasi “Si Agan” Dalam menangani Aduan Para Pengguna Layanan Air Bersih di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Untuk dapat menghasilkan tujuan dan manfaat yang baik bagi masyarakat, maka pemerintah atau entitas publik perlu mengimplementasikan kebijakan yang telah ditetapkan kedalam bentuk yang nyata, yakni salah satunya dengan merealisasikan kebijakan melalui aplikasi “Si Agan” sebagai hasil dari kebijakan publik di sektor pelayanan air bersih.

Implementasi aplikasi ini dapat dikatakan sebagai hasil dari inovasi yang dilakukan oleh pihak PDAM untuk meningkatkan pelayanan pelanggan, dimana dengan latar belakang yaitu ingin mengakomodir pengaduan ataupun

pelayanan informasi dengan memanfaatkan teknologi android yang mana melalui teknologi tersebut dianggap cukup efektif untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam aplikasi tersebut, pihak PDAM juga memberikan beberapa fitur yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh layanan air bersih yang meliputi pengaduan, pembacaan meter tiap bulan, pendaftaran sambung baru, dan cek tagihan. Pemberian fitur tersebut ditujukan agar bisa mewakili pelayanan pelanggan di PDAM Tirta Moedal.

Dapat dikatakan dengan adanya aplikasi “Si Agan” ini menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan memiliki tujuan yang diinginkan yaitu untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dalam hal memperoleh pelayanan PDAM. Selain itu, kebijakan yang dibuat oleh PDAM ini juga mampu

menghasilkan dampak yang baik yaitu masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan hanya melalui satu ponsel. Namun, untuk dapat melihat keberhasilan dalam penerapan aplikasi ini tidak hanya dapat dilihat dari tujuan dan dampak yang dihasilkan saja tetapi juga perlu untuk melihat aspek lain. Oleh karena itu, aspek yang digunakan untuk mengetahui implementasi aplikasi “Si Agan” dalam menangani aduan para pengguna layanan air bersih di PDAM Tirta Moedal ini didasarkan pada variabel yang dikemukakan oleh teori Merilee S. Grindle dalam Neilson, yakni isi kebijakan dan lingkungan kebijakan.

Isi Kebijakan

Berkaitan dengan isi kebijakan ini harus dapat diketahui secara jelas mulai dari kepentingan siapa saja yang akan terpengaruh dari adanya kebijakan, dampak apa yang dihasilkan, dan sampai dengan sumber daya apa yang saja yang

mampu dihasilkan dari penerapan aplikasi tersebut. Untuk dapat mengetahui secara rinci isi kebijakan dari implementasi aplikasi “Si Agan” dalam menangani aduan para pengguna layanan air bersih di PDAM Tirta Moedal maka dapat dilihat melalui indikator dibawah ini:

Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”

Dalam indikator ini, implementasi aplikasi “Si Agan” telah mempengaruhi kepentingan pihak PDAM dalam meningkatkan efisiensi operasional dan manajemen pelaporan pengaduan. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya aplikasi ini pihak PDAM dapat dengan mudah untuk mentracking masalah atau aduan yang masuk untuk bisa segera dikelola dan ditindaklanjuti yang mana ini nantinya juga akan berpengaruh terhadap peningkatan kegiatan

operasional PDAM secara lebih efektif dalam menyediakan air bersih kepada masyarakat.

Selain mempengaruhi kepentingan pihak PDAM sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan, penerapan aplikasi “Si Agan” juga telah mempengaruhi kepentingan dari pihak eksternal yaitu perbankan (Bank Jateng dan BRI) atau BPOP dengan melakukan kerjasama dengan pihak PDAM dalam memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi pembayaran terkait tagihan mereka.

Kepentingan lainnya yang terpengaruh dari adanya implementasi aplikasi “Si Agan” yaitu dari pihak masyarakat atau pengguna, dimana dengan adanya kemudahan dalam mengakses layanan melalui fitur yang diberikan ini tentunya juga mempengaruhi kepentingan masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan air

bersih secara mudah, cepat, transparan, dan murah. Dalam hal ini, masyarakat dapat merasakan secara langsung bahwa aplikasi ini mampu mempengaruhi kemudahan akses dalam menerima kualitas layanan air bersih karena terdapat aksi nyata dan respon yang cepat dari pihak PDAM. Kemudahan akses yang diperoleh oleh pengguna ini salah satunya dengan adanya pengajuan pengaduan secara online yang mana ini berarti pengguna tidak perlu lagi datang secara langsung ke kantor pusat atau cabang dari PDAM.

Meskipun, aplikasi ini telah mempengaruhi kepentingan pengguna dalam memperoleh pelayanan secara cepat dan murah ini tidak menutup kemungkinan bahwa keberadaan aplikasi “Si Agan” dirasa masih belum sepenuhnya mampu mempengaruhi kepentingan masyarakat untuk melaporkan aduan. Hal tersebut

diakibatkan karena masih terdapat sebagian dari masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan manfaat dari aplikasi “Si Agan” dan masih banyak dari masyarakat yang melakukan aduan melalui layanan call center ataupun instagram resmi dari PDAM.

Jenis manfaat yang dihasilkan dari adanya implementasi aplikasi “Si Agan”

Pada indikator yang kedua dalam isi kebijakan ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi “Si Agan” telah menghasilkan manfaat yang positif bagi pihak PDAM dalam melaksanakan kegiatan operasional yang berkaitan dengan penyelesaian masalah penyediaan air bersih. Manfaat tersebut dapat dilihat dengan adanya aplikasi yang membantu pihak PDAM dalam menyelesaikan masalah secara cepat terkait penyediaan air yang mana didukung dengan sistem dan pelaksanaan yang telah terpantau

melalui aplikasi, sehingga bisa menyelesaikan aduan secara cepat, efektif, dan efisien.

Manfaat tersebut tentunya juga dirasakan oleh pihak pengguna, dimana setelah diterapkannya aplikasi ini masalah pengaduan lebih cepat untuk terselesaikan terutama terkait dengan penindaklanjutan dilakukan secara cepat dan mudah. Bahkan, dalam menyelesaikan aduan dari masyarakat pihak PDAM tidak membutuhkan waktu yang lama karena aduan berhasil diselesaikan dengan waktu hanya 1 hari saja yang mana ini tentu berbeda dengan melakukan pengaduan secara offline yang cenderung membutuhkan waktu penyelesaian hampir seminggu.

Meskipun, aplikasi ini dikatakan menghasilkan manfaat yang positif terhadap pihak PDAM dan pengguna tetapi disisi lain justru aplikasi “Si Agan” belum mampu sepenuhnya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sementara, dari pihak pengguna sendiri juga merasakan bahwa penerapan aplikasi ini belum mampu berhasil dalam meningkatkan kepuasan mereka dalam memperoleh layanan dari PDAM yang disebabkan karena masih terdapat masalah yang belum memperoleh respon yang jelas.

Derajat perubahan yang diinginkan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”

Pada indikator ketiga ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi “Si Agan” mampu membawa perubahan dalam meningkatkan efisiensi operasional PDAM terutama dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yakni dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung keberlangsungan aplikasi ini dalam menangani seluruh kegiatan operasional yang ada. Perubahan tersebut juga

dirasakan oleh pengguna aplikasi yang mana dapat dilihat dengan adanya aplikasi ini mampu membawa perubahan kegiatan operasional PDAM khususnya dalam menangani masalah menjadi lebih baik dan tentunya telah berhasil secara efektif dan efisien.

Perubahan yang diinginkan ini tidak hanya berhasil membawa perubahan dalam kegiatan operasional saja, tetapi juga menghasilkan perubahan dalam budaya organisasi yang terkait dengan respon terhadap pengaduan. Hal tersebut dapat dilihat dengan kondisi sebelum diterapkannya aplikasi ini yaitu aduan yang masuk tidak segera memperoleh respon dan berakibat pada terjadinya peningkatan terhadap aduan perharinya, dimana tentunya kondisi ini berbeda dengan setelah diterapkannya aplikasi yaitu jumlah aduan mengalami pengurangan dengan setiap aduan yang

masuk berhasil terselesaikan dengan respon cepat.

Kedudukan pembuat kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”

Dalam indikator kedudukan pembuat kebijakan ini ditunjukkan dengan keberhasilan pihak pembuat aplikasi dalam memastikan bahwa aplikasi yang diluncurkan berhasil diimplementasikan secara tepat yang mana terbukti dari adanya bentuk pengambilan keputusan yang dilakukan secara bersama dengan melibatkan stakeholder internal PDAM, seperti halnya PTI, cabang, dan karyawan pusat di PDAM untuk ikut terlibat secara langsung dalam seluruh rangkaian proses pembuatan sampai dengan peluncuran kebijakan.

Selain melibatkan pihak internal di dalam PDAM, pembuat kebijakan juga mengikutsertakan pihak masyarakat yaitu dengan menjadikan masukan dan umpan

balik dari mereka untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan kedepan dalam merumuskan dan mengambil keputusan sesuai dengan kebutuhan, serta harapan dari pengguna.

Siapa pelaksana kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”

Pelaksana dalam implementasi aplikasi “Si Agan” ini harus dapat diketahui secara jelas, karena dengan menyebutkan siapa saja pelaksana yang terlibat dalam pembuatan aplikasi ini akan menentukan keberhasilan suatu implementasi. Dalam hal ini, pihak PDAM telah mampu menunjukkan secara jelas siapa saja pihak pelaksana yang terlibat dalam aplikasi ini yang mana dapat ditunjukkan dengan adanya pihak yang bertanggung jawab utama dalam aplikasi ini yaitu PTI (Pengembangan Teknologi dan Informasi) dan terdapat pihak yang melakukan validasi atau peluncuran baru yaitu internal PDAM.

Akan tetapi, dengan adanya penyebutan yang dilakukan oleh pihak PDAM terhadap pelaksana kebijakan ini justru menjadikan pihak dari masyarakat tidak mengetahui secara pasti siapa saja pihak yang terlibat dalam aplikasi tersebut yang mana ini berarti menunjukkan bahwa kurang terbukanya informasi antara pihak PDAM dan pengguna, sehingga menyebabkan terbatasnya informasi yang diperoleh oleh masyarakat.

Sumber daya yang dihasilkan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”

Sumber daya yang dihasilkan dari adanya aplikasi “Si Agan” ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia, yakni pegawai PDAM. Peningkatan kualitas tersebut dilakukan oleh pihak PDAM dengan adanya permintaan pemberian pelatihan atau pengembangan keterampilan kepada pegawai yang terlibat langsung dalam

pelaksanaan aplikasi, dimana permintaan pelatihan ini ditujukan agar pegawai mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi terbaru yang digunakan saat ini.

Selain melakukan permintaan pelatihan terhadap pegawai, pihak PDAM juga melakukan peningkatan terhadap jumlah sumber daya manusia yang ada di PDAM untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terutama berkaitan dengan hal pengaduan. Adanya aplikasi ini tentunya tidak hanya menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas saja tetapi juga menghasilkan sumber daya finansial yang dapat dirasakan secara langsung oleh pihak PDAM dan masyarakat.

Dalam hal sumber daya finansial ini, adanya aplikasi “Si Agan” mampu menghasilkan pengalokasian dana secara tepat bagi PDAM dalam menyesuaikan kebutuhan aplikasi dan bagi masyarakat

sendiri aplikasi ini mampu menghasilkan penghematan terhadap biaya yang dikeluarkan saat melakukan pengaduan. Kemudian, dengan aplikasi ini tentunya juga mampu menghasilkan sumber daya lain yakni sumber daya air secara berkelanjutan yang terlihat dengan penerapan aplikasi ini menjadikan pelayanan jauh lebih efektif dan efisien yang mana ini juga dapat meminimalisir cost anggaran dan tentunya pelanggan akan jauh lebih dimudahkan dalam menggunakan layanan air bersih yang mana ini dapat berdampak pada bertambahnya jumlah pelanggan yang pada akhirnya dapat menjadikan pengelolaan sumber daya air lebih optimal di masa sekarang dan depan.

Lingkungan Kebijakan

Dalam hal ini, lingkungan kebijakan tidak terlepas dari unsur yang berkaitan dengan pihak yang terlibat dalam penerapan kebijakan mulai dari

seberapa besar kewenangan yang mereka miliki, karakter lembaga dari aktor pembuat kebijakan, dan bagaimana sikap mereka dalam mengimplementasikan kebijakan. Oleh karena itu, untuk dapat mengetahui secara jelas lingkungan kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan” dapat dilihat melalui tiga indikator dibawah ini:

Kekuasaan, kepentingan, dan strategi pihak yang terlibat dalam implementasi aplikasi “Si Agan”

Dalam indikator pertama dari lingkungan kebijakan yang berkaitan dengan kekuasaan pihak yang terlibat dalam implementasi aplikasi “Si Agan” dapat dilihat dengan adanya pembagian kekuasaan yang cenderung dilakukan oleh pihak-pihak yang berada di internal PDAM. Pembagian yang dilakukan hanya melibatkan internal PDAM ini karena mengingat pengembangan dan pengelolaan aduan dilakukan secara

penuh oleh internal PDAM tanpa adanya keterlibatan pihak lain.

Selain adanya pembagian kekuasaan, pihak PDAM juga menjadikan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama mereka dalam mengimplementasikan aplikasi, khususnya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan layanan. Adanya penglibatan kepentingan masyarakat dalam implementasi aplikasi ini juga dapat ditunjukkan dengan pengelolaan saran dan masukan dari pengguna untuk dijadikan bahan evaluasi kedepan bagi PDAM Tirta Moedal.

Dalam hal lain, dapat juga dilihat dengan adanya strategi yang digunakan oleh pihak PDAM dalam mengelola aduan yaitu dengan memperbarui sistem atau informasi teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini melalui pemanfaatan teknologi android. Strategi yang

dilakukan oleh pihak PDAM ini dapat dikatakan sebagai bentuk untuk menangani masalah atau tantangan yang terjadi selama pelaksanaan pengelolaan aduan.

Karakteristik lembaga dan penguasa dalam implementasi aplikasi “Si Agan”

Dalam hal karakteristik lembaga dalam mengimplementasikan aplikasi “Si Agan” yaitu dapat dilihat dengan adanya peran PDAM untuk terus mengembangkan performa layanan yang ada di “Si Agan” untuk dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna secara dinamis. Adanya hal tersebut dapat dikatakan bahwa karakter yang dimiliki oleh PDAM ini mengarah pada adanya lembaga yang cenderung memiliki kapasitas institusional yang kuat dalam mempengaruhi seluruh sumber daya yang ada.

Tidak hanya memiliki karakteristik lembaga dengan kapasitas institusional, PDAM juga memiliki karakter lembaga yang mampu menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam menangani pengaduan pelanggan yang masuk melalui aplikasi “Si Agan”. Karakter lembaga yang transparan ini dapat ditunjukkan dengan adanya keterbukaan informasi publik, dimana masyarakat yang melakukan aduan bisa secara langsung mengetahui sejauh mana aduan yang mereka sampaikan itu ditindaklanjuti yang mana ini sebagai salah satu bentuk dari semangat reformasi birokrasi di lingkungan BUMD atau perusahaan umum daerah Kota Semarang yang mendukung undang-undang keterbukaan informasi publik.

Sementara, untuk karakter lembaga yang akuntabel ini ditunjukkan dengan adanya pihak PDAM yang mampu mempertanggungjawabkan tindakan dan

keputusan yang mereka lakukan terhadap pengguna aplikasi yaitu dengan memberikan akses kepada pengguna untuk mengetahui proses dan tindak lanjut dari aduan yang mereka sampaikan. Dengan memiliki karakteristik lembaga yang bersifat transparan, akuntabel, dan berkapasitas institusional pihak PDAM tentunya juga memiliki peran pemimpin atau penguasa yang sangat berpengaruh dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan aplikasi yang mana ditunjukkan dengan adanya gaya kepemimpinan dari pemimpin PDAM yang berorientasi pada pelanggan. Gaya kepemimpinan ini dapat dilihat dengan peran pemimpin yang melakukan pemantauan dan pengecekan terkait aduan yang masuk, dimana hal ini sebagai bukti dari sikap antusias pemimpin untuk berusaha memenuhi kebutuhan pelayanan dengan ikut terlibat secara langsung dalam mengatasi aduan tersebut.

Tidak hanya memiliki gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelanggan saja, pemimpin PDAM juga memiliki gaya kepemimpinan lain yakni partisipatif yang mana ditunjukkan dengan adanya pemimpin yang berusaha untuk melibatkan berbagai kepentingan salah satunya dengan memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait aplikasi “Si Agan”. Bentuk fasilitas yang diberikan yaitu dengan adanya pembentukan tim IT yang selalu harus bisa mengupdate sistem agar pemimpin dapat mengkomunikasikan apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan dari masyarakat.

Kepatuhan dan daya tanggap dalam implementasi aplikasi “Si Agan”

Kepatuhan dan daya tanggap ini dapat dilihat dengan mengetahui sejauh mana sikap patuh dan respon yang dimiliki pihak PDAM dalam menanggapi atau melaksanakan implementasi aplikasi “Si

Agan”. Sikap patuh tersebut dapat ditunjukkan dengan adanya cara yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Moedal dalam memastikan kepatuhan terhadap peraturan, kebijakan, dan regulasi terkait dengan pengaduan pelanggan melalui monitoring evaluasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang, BPK, BPKP, dan Internal PDAM.

Dengan adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pihak tersebut dalam memastikan kepatuhan pegawai PDAM dalam memberikan layanan ini menjadikan PDAM mampu menghasilkan kecepatan dalam menanggapi masalah yang terjadi terkait aduan yang disampaikan. Hal tersebut tentunya tidak terlepas dari adanya kemampuan daya tanggap yang dimiliki oleh PDAM Tirta Moedal dalam menangani berbagai jenis aduan secara baik. Kemampuan daya tanggap tersebut dapat dilihat dengan adanya bentuk untuk

merealisasikan setiap saran dan masukan dari masyarakat.

2. Mekanisme Penyelesaian Aduan Masyarakat Melalui Penerapan Aplikasi “Si Agan”

Penyelesaian aduan masyarakat yang dilakukan melalui aplikasi “Si Agan” ini dapat dikatakan memiliki prosedur yang jelas, dimana hal tersebut dapat dilihat dengan adanya proses yang jelas untuk menangani pengaduan pelanggan salah satunya dengan memberikan solusi atau tanggapan secara memadai.

Untuk dapat menyelesaikan aduan tersebut, pihak PDAM sendiri juga merespon setiap permintaan atau keluhan yang diterima melalui aplikasi “Si Agan” yaitu dengan menerima aduan tersebut dengan memberikan catatan “pengaduan siap ditindaklanjuti” yang mana ini menjadikan pelanggan yang mengadu dengan “Si Agan” secara langsung akan

memperoleh notifikasi terkait proses aduan mereka.

Selain, memiliki prosedur yang jelas dalam menyelesaikan aduan pihak PDAM juga memiliki alur yang terstruktur dalam memproses dan mengelola aduan yang masuk. Alur tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa tahapan, yakni pertama dengan melakukan pengkategorian terhadap masalah aduan berdasarkan dengan jenis atau kategori yang meliputi permintaan manajemen, surat bantuan, call center, pengaduan langsung, telepon, pengaduan masyarakat, cek laporan, media sosial, dan tim ALD.

Pada tahap setelah pelaporan, maka aduan akan diarahkan menuju ke call center yang mana nantinya setiap aduan yang masuk akan diperiksa atau dicek apakah aduan tersebut secara benar terjadi di Kota Semarang dan apakah termasuk kedalam aduan yang ditujukan

kepada pihak PDAM atau bukan. Setelah aduan tersebut dicek kebenarannya oleh pihak call center, maka akan terdata pada laporan pendataan pengaduan yang nantinya akan dilakukan penanganan dari setiap masalah yang diajukan oleh pengguna sehingga akan diteruskan untuk dilakukan work order dengan menghasilkan status berupa sedang ditindaklanjuti.

Aduan yang telah dilakukan work order ini akan diarahkan pada tiga bagian terkait yaitu teknik cabang, RKA, dan Transdis (Transmisi dan Distribusi). Setelah aduan berhasil ditangani oleh ketiga bagian tersebut, maka aduan akan diarahkan untuk diaplikasikan pada Surat Perintah Kerja (SPK). Aduan yang telah diaplikasikan melalui SPK ini nantinya akan dilakukan pembuatan laporan harian yang didalamnya berisikan detail laporan pelaksanaan pekerjaan yang ditangani.

Setelah dilakukannya pembuatan laporan SPK harian ini akan bertuliskan status pekerjaan selesai untuk dilaksanakan yang mana ini nantinya akan memunculkan notifikasi selesai yang ditampilkan di aplikasi pengguna. Penyelesaian aduan yang dilakukan dengan prosedur dan alur yang jelas ini akan menghasilkan proses pengelolaan aduan yang hanya membutuhkan waktu kurang lebih 3 hari sesuai dengan SOP yang berlaku.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi “Si Agan dapat dikatakan belum optimal dalam menangani aduan para pengguna layanan air bersih di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih adanya tiga penilaian indikator yang belum terpenuhi dalam variabel isi kebijakan yang mana ditunjukkan dengan belum mampu mempengaruhi kepentingan masyarakat

dalam melaporkan masalah aduan. Adanya aplikasi ini juga dirasa belum mampu menghasilkan manfaat bagi PDAM khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan masih terdapat sebagian masalah yang tidak mendapatkan penanganan secara cepat yang menjadikan masyarakat tidak memperoleh kepuasan dari adanya implementasi aplikasi “Si Agan”.

Meskipun dalam penerapannya masih terdapat kendala yang diakibatkan belum terpenuhi penilaian indikator dalam variabel isi kebijakan, implementasi aplikasi ini tetap bisa menghasilkan penyelesaian aduan melalui implementasi aplikasi “Si Agan” dengan mekanisme berupa prosedur dan alur yang jelas yang mana hal tersebut mampu menjadikan PDAM Tirta Moedal dapat menyelesaikan aduan melalui aplikasi hanya dalam waktu sekitar hari sesuai dengan SOP yang berlaku.

SARAN

1. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada pelanggan melalui aplikasi “Si Agan” yaitu dengan memberikan respon yang cepat dan tanggap, serta perlu juga untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi secara langsung ke setiap kelurahan atau kecamatan yang ada di wilayah Semarang agar bisa meningkatkan jumlah pengguna aplikasi.
2. Pemerintah Kota Semarang perlu adanya keterlibatan secara langsung dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi dan perlu untuk ikut terlibat dalam mengawasi pengaduan, serta mengelola aduan melalui aplikasi “Si Agan”.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta, Bandung, hlm7.
- Ardiyansyah, A., & Efendi, E. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Pdam Tirta Daroy Kota Banda Aceh Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 5(1), 3.
- Ahmad Taufik, M. N. (2021). *MANAJEMEN PEMERINTAHAN*. Surabaya: Global Aksara Pers, 5-18.
- (ed), R. A. (2021). *Kontrak Pemerintah. Konsep, Ragam, Perkembangan Regulasi dan Kajian Putusan*. Jakarta: Prenada Media.
- Dirgantoro, C. (2001). *Manajemen Stratejik, konsep, kasus, dan implementasi*, . Jakarta: Grasindo.
- Hernimawati, M. (2018). *Model Implementasi Kebijakan Penataan Reklame*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Jumroh, M. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Nagari Koto Baru, Provinsi Sumatra Barat,: INSAN CENDEKIA MANDIRI, 98.
- Joko Pramono, S. M. (2022). *Kajian Kebijakan Publik: Analisis Implementasi dan Evaluasinya di Indonesia*. Surakarta: Unisri Press, 56.
- Suarni Norawati, S. M. (2022). *DETERMINAN KOMITMEN DAN KINERJA KARYAWAN Pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Dunn, William N. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 22-23.
- Elawati, N., & Roekminiati, S. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan. *Soetomo Administrasi Publik*, 1(1), 379-386.
- Elsi, S. D. (2023). *Politik Kebijakan Publik di Sektor Pertambangan*. Jakarta Selatan: Publica Indonesia Utama, 41.
- Erina Try Anindya, H. L. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG). *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 2-5.
- Feny Rita Fiantika, M. W. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: Get Press, 88-91.
- Hartoyo, S. (2017). *Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kinerja PDAM Di Indonesia*. Jakarta: Sumber BPPSPAM.

- Ida Widianingsih, R. C. (2020). Governing Water, Engaging Community: Indonesian Water Security Roadmap. *Journal of Governance*, 5(2), 206.
- Juru, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(2), 412.
- KUSUMANINGRUM, M., & MEIRANTO, W. (2017). *MEKANISME PENGGAJIAN KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG* (Doctoral dissertation, Sekolah Vokasi).
- Listanti, L., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Moedal Kota Semarang (Studi Kasus Wilayah Pelayanan Distribusi Reservoir Gajah Mungkur Dan Kudu). *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 321-330.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 68.
- Milles dan Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 16.
- Mulgan, G. & Albury, D., 2003. *Innovation in the Public Sector*. London: Cabinet Office Strategy Unit.
- Nur Elawati, S. R. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan. *Soetomo Administration Reform Review*, 377-192.
- Nurlia, N. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan. *Meraja Journal*, 2(2), 54.
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/143687/perda-kota-semarang-no-2-tahun-2019> Diakses pada 29 Agustus 2023.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99).
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.
- Purnomo, S. (2015). Pengembangan Sasaran, Visi dan Misi Hubungan Masyarakat di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kependidikan*, 3(2), 58-59.
- Purwanto, A. (2022). *KONSEP DASAR PENELITIAN KUALITATIF: TEORI DAN CONTOH*

- PRAKTIS*. Lombok Tengah: Penerbit P4I.
- Mengwi Kabupaten Badung. Bali: Nilacakra, 68-70.
- Rahman, M. T., & Setia, P. (Eds.). (2021). *Jurnal Iman dan Spiritualitas, Vol 1, No 3, 2021*. Prodi S2 Studi Agama-Agama UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 277.
- Tjilen, A. P. (2019). *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung*. Bandung: Nusamedia, 22-30.
- Reski, K. (2020). Inovasi Pelayanan E-billing pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 3(2), 18-23.
- Tyran, 2003. Diffusion of Policy Innovation. Universität St.Gallen. hal 4.
- Rogers, Everett M. 1995. *Diffusion of Innovations (Fourth Edition)*. The Free Press. New York.
- Ummah, K., & Oktariyanda, T. A. (2022). PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI APLIKASI GIRI TIRTA CEPAT, EMPATI, RAMAH DAN INOVATIF (GITA CERIA) OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK. *Publika*, 10(3), 852.
- SEMARANG, H. P. (2020, 02 04). Diambil kembali dari www.pdamkotasmg.co.id: https://www.pdamkotasmg.co.id/post/93/pengaduan_pelanggan_150_per_hari
- Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61).
- Semarang, K. K. (2021, Oktober 13). Diambil kembali dari jatengprov.go.id: <https://jatengprov.go.id/beritadearah/tingkatkan-pelayanan-pelanggan-pdam-lewat-aplikasi-si-agan/>.
- Utama, D. (2018). Jurnal Penelitian Forum Komunikasi Pengembangan Profesi Pendidikan Kota Surakarta. *Jurnal Pendidikan*, 52.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wibisono, Dermawan. Manajemen Kinerja : Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan, Jakarta : Erlangga, 2006.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Woll. 2003. Konsep-Konsep Kebijakan Publik. Jakarta. Kengpo.
- Sujana, I. W. (2019). *Upacara Nyiramang Layon Di Merajan Pada Pasek Gede Jong Karem Desa Adat Kapal Kecamatan*