

**ANALISIS PERBANDINGAN PELAYANAN PUBLIK SISTEM  
MANUAL DENGAN ONLINE (STUDI PEMBAYARAN REKENING DI  
KANTOR PERUMDA AIR MINUM KABUPATEN KERINCI)**

**HERLIN PEBRIANA, HERLINDA, PARDINAL**  
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

email :

[herlinpebriana2001@gmail.com](mailto:herlinpebriana2001@gmail.com)

**ABSTRACT**

Herlin Pebriana, 1910078201097, 2023, State Administration Science Study Program, Nusantara Sakti State Administration College (STIA-NUSA) Sungai Penuh. Comparative Analysis of Manual and Online System Public Services (Study of Account Payments at the Kerinci Regency Perumda Air Minum Office). The purpose of this research is to see a comparison of manual and online public services (Study of Account Payments at the Kerinci Regency Perumda Air Minum Office). This research uses qualitative research, the data collection methods in this research are interviews, observation and documentation, the technique for selecting informants in this research is purposive sampling and accidental sampling. The results of the research show that there is a comparison between manual and online system account payment services where manual service is more difficult than online system service, because when performing manual service the consumer has to come directly to a location that is far from the consumer's house and there is also a queue when carrying out services, while online services can be done at home anytime and anywhere. It is hoped that the Kerinci Regency drinking water company will improve the quality of service and also add payment counters so that there are no long queue.

Keywords : Public Service, manually, online

**ABSTRAK**

Herlin Pebriana, 1910078201097, 2023, Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Nusantara Sakti (STIA-NUSA) Sungai Penuh. Analisis Perbandingan Pelayanan Publik Sistem Manual Dengan Online (Studi Pembayaran Rekening Di Kantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat Perbandingan Pelayanan Publik Sistem Manual Dengan Online (Studi Pembayaran Rekening Di Kantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbandingan pada saat melakukan pelayanan pembayaran rekening sistem manual dengan online dimana pelayanan manual lebih sulit dibandingkan dengan pelayanan sistem online, dikarenakan pada saat melakukan pelayanan secara manual konsumen harus secara langsung datang kelokasi yang berjarak jauh dengan rumah konsumen dan juga terdapat antrian pada saat melakukan pelayanan sedangkan pelayanan online dapat dilakukan dirumah kapanpun dan dimanapun. Diharapkan kepada perumda air minum Kabupaten kerinci untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga menambahkan loket pembayaran agar tidak terdapat antrian yang panjang.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Manual, Online

**I.PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia bisnis (penggunaan e-commerce), pemerintahan (e-government), pendidikan (e-education, e-learning), kesehatan (e-medicine, e-laboratory), perbankan (e-banking), pembayaran (Transferring) dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronika. (Sutatik, 2014)

Pelayanan Publik kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi, dan pendidikan adalah kegiatan yang dilakukan dalam masyarakat luas, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat seperti electronic procurement, manajemen dokumen berbasiskan web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Penerapan transferring bertujuan untuk membangun hubungan yang baik antara suatu lembaga dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis yang berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat masyarakat terus mengalami perubahan (dinamis), sehingga pelaku usaha atau Badan Usaha Milik Negara BUMN harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan Transferring Online adalah salah satu caranya.

Disamping Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dikenal juga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Badan usaha milik daerah (BUMD) adalah suatu badan yang dikelola oleh daerah untuk menggali potensi daerah, yang bertujuan untuk menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berguna untuk pembangunan daerah tersebut.

Perusahaan daerah adalah suatu produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggaraan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan. Perusahaan Daerah bergerak dalam lapangan yang sesuai dengan urusan rumah tangganya menurut peraturan perundangan tentang pemerintahan daerah. Undang-undang Nomor 32 tentang Pemerintah Daerah Pasal 177 menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah dapat memiliki BUMD yang pembentukan, penggabungan, pelepasan, kepemilikan, dan/atau pembubarannya ditetapkan dengan Perda yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (basic human need). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial. Oleh karena itu ketersediaan air dalam kuantitas dan kualitas yang memadai tidak dapat ditawar lagi karena dapat berdampak terjadi konflik perebutan dan penguasaan sumber daya air. Badan Usaha Milik Daerah atau disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah. Perumda Air Minum dalam hal ini adalah termasuk dalam BUMD, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pelayanan Pembayaran rekening air secara manual merupakan kegiatan pembayaran yang mengharuskan pelanggan Anda pergi ke lokasi/loket-loket Perumda untuk melakukan

transaksi. Di zaman digital seperti sekarang ini sudah tersedia banyak sistem pembayaran online yang bisa kita gunakan.

Pelayanan pembayaran rekening air secara online dapat dilakukan oleh pelanggan tanpa harus datang ke kantor Parumda Air Minum dengan cara mendatangi loket-loket pembayaran resmi seperti bank-bank yang bekerja sama dengan Perumda Air Minum dan menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh bank-bank seperti ATM, Mobile Banking dan aplikasi pembayaran online. Pembayaran online adalah proses pembayaran yang dilakukan melalui internet atau jaringan komputer. Saat ini, banyak sekali metode pembayaran online yang tersedia, seperti transfer bank seperti Mobile Banking, BRI Link, dompet digital, dan virtual account.

Dengan demikian maka yang dimaksud dengan pembayaran manual disini yaitu mengharuskan masyarakat untuk melakukan pembayaran dan membayar kepada petugas untuk melakukan pembayaran rekening dikantor Perumda Air Minum, sedangkan pelayanan online dapat dilakukan di loket pembayaran resmi yang telah berkerja sama dengan Perumda Air Minum dengan cara tranfer, hal ini menunjukkan bahwa sistem online yang disediakan oleh Perumda Air Minum berjalan dengan baik, apapun aplikasi yang disediakan Perumda Air Minum dalam pembayaran online yaitu bisa melalui Mobile Banking, BRILink, aplikasi BRImo, BNI Mobile, System Online Payment Point (SOPP), bahkan dengan sistem online pelanggan sudah dapat mengetahui berapa jumlah beban dan biaya yang harus dibayarkan setiap bulannya.

Adapun fenomena yang peneliti temukan dilapangan adalah sebagai berikut Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya kebutuhan pembayaran rekening Perumda Air Minum yang terus meningkat. Sebelum adanya peraturan bahwa seluruh pelanggan atau calon pelanggan harus menggunakan tranfering untuk melakukan pembayaran rekening Perumda Air Minum. Perumda Air Minum melakukan pelayanan pembayaran dengan cara manual atau pelanggan datang langsung ke loket Perumda Air Minum untuk mendapatkan pelayanan. Namun nyatanya layanan ini memiliki banyak permasalahan diantaranya pelanggan yang mengeluhkan prosedur pelayanan yang sulit, waktu penyelesaian yang lama, biaya pelayanan yang kurang akurat, sarana dan prasarana serta profosionalisme pegawai yang harus ditingkatkan. Oleh sebab itu Perumda Air Minum memberikan inovasi terbaru dengan sistem layanan online.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas dimana Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan agar pemerintah dan pihak terkait serta masyarakat mengenal dan mengetahui bagaimana tata cara dan perkembangan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam pembayaran rekening secara online, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ANALISIS PERBANDINGAN PELAYANAN PUBLIK SISTEM MANUAL DENGAN ONLINE (STUDI PEMBAYARAN DI KANTOR PERUMDA AIR MINUM KABUPATEN KERINCI)”.

### **1.1 Rumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana analisis perbandingan pelayanan publik secara manual dan online (studi pembayaran rekening dikantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci)?
2. Apa kendala yang dihadapi pada saat melakukan pembayaran manual dan online?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui Analisis perbandingan pelayanan publik secara manual dan online (Studi kasus pembayaran rekening dikantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci).

2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi pada saat melakukan pembayaran manual dan online

### **1.3 Tinjauan Pustaka**

#### **Pelayanan Publik**

Era desentralisasi seperti sekarang ini, instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik/umum yang berkualitas. Pelayanan umum/publik dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka melaksanakan peraturan perundangan yang berlaku. Berkaitan dengan pelayanan, maka terdapat dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing, yaitu service.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

#### **Kategori Pelayanan Publik**

Adapun Kategori pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Barang/Jasa Privat (Private Goods), adalah barang yang dikonsumsi secara individual murni, dimana eksklusif mudah dilakukan
2. Barang/Jasa Tol (Toll Goods), adalah barang yang dapat dikonsumsi secara bersama, dimana eksklusif mudah dilakukan.
3. Barang/Jasa Umum (Common-Pool Goods), adalah barang yang dikonsumsi secara bersama, dimana eksklusif hampir tidak mungkin untuk dilakukan.
4. Barang/Jasa Kolektif (Collective Goods), adalah barang yang dikonsumsi secara individual, dimana eksklusif hampir tidak mungkin untuk dilakukan

#### **Konsep E-Government**

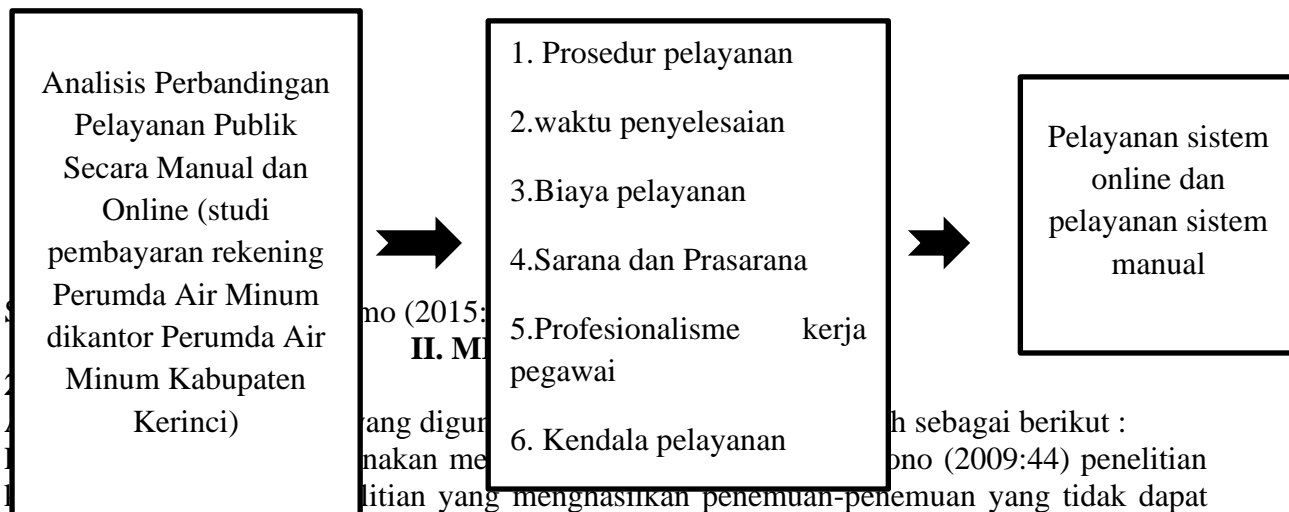
Reformasi birokrasi sebagai agenda besar pemerintah memiliki berbagai dimensi dalam penerapannya. Bukan hanya terkait dengan substansi dari agenda tersebut, namun yang perlu juga mendapat perhatian khusus adalah metode penerapannya. Salah satu dari lima langkah mewujudkan reformasi birokrasi yang ideal yaitu penerapan sistem dan mekanisme pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi atau dikenal dengan electronic Government (E-Government) dan beberapa turunannya, seperti electronic procurement (EProcurement), electronic office (E-Office), dan electronic service (E-Service). Penerapan E-Government merupakan salah satu instrumen pendukung dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien, Efektif, akuntabel, dan transparansi. (Dini Haryani dalam Eko Prasojito 2012:180) E-Government dalam sebuah negara dapat diukur dari kesiapan negara yang bersangkutan dalam menggunakan teknologi informasi atau disebut E-readiness.

Internasional Business Machines (2009:4) mendefinisikan e-readiness sebagai ukuran kualitas infrastruktur informasi dan komunikasi teknologi suatu negara dan kemampuan para konsumen, bisnis dan pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dari aspek e-readiness, indonesia dapat dikatakan belum memenuhi kesiapan dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan. Dini Haryani dalam Eko Prasojito (2012 :181) Penerapan integrasi didalam atau antar departemen dipemerintahan yang berbeda dikenal dengan hubungan intergovernmental yang mempunyai karakteristik interdependensi dan kompleksitas.

Menurut peneliti Dengan adanya E-Government adalah salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam mengkondisikan sebuah organisasi pemerintah agar lebih efektif dan efisien, yang memanfaatkan kemajuan teknologi.

### Kerangka Berfikir

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang rencana penelitian ini dan berdasarkan uraian diatas, maka dapat disajikan alur proses penelitian sebagai berikut:



Penelitian yang menggunakan prosedur statistic ataupun cara-cara lain kualitatif.

Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisme, organisasi, dan aktivitas sosial. Alasan menggunakan pendekatan studi kasus pada penelitian ini karena dengan menggunakan pendekatan tersebut dapat mengetahui bagaimana analisis perbandingan pelayanan publik secara manual dan online (studi pembayaran rekening dikantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci)

#### 2.1.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada kantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci. Data yang digunakan adalah data hasil wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari instansi terkait. Penelitian ini dilakukan pada Analisis perbandingan pelayanan publik secara manual dan online (studi pembayaran rekening Perumda Air Minum dikantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci).

#### 2.1.3. Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis gunakan saat melakukan penelitian dilapangan adalah :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari informan melalui observasi dan wawancara terkait dengan perbandingan pelayanan publik online dan manual dalam pembayaran rekening Perumda Air Minum dikantor Perumda Air Minum kabupaten Kerinci.
2. Data sekunder yaitu data tambahan atau data pendukung yang diperoleh melalui penelusuran dokumentasi, fasilitas yang ada di kantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci

#### 2.1.4. Teknik Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive sampling, yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara

maksimal dan accidental sampling. Penulis menetapkan informan penelitian berdasarkan kebutuhan. Diharapkan dengan teknik ini penulis dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian (Burhan, 2000: 53-54).

Untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini penulis menjadikan ketua SPI Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci sebagai informan kunci / key informan, sebagai sumber data tahap awal untuk memasuki tahap awal lapangan yang dipilih orang yang memiliki otoritas di tempat penelitian, masyarakat yang menggunakan pelayanan secara manual dan online juga penulis jadikan sebagai informan untuk memperoleh informasi.

Dalam menentukan informan yang akan dipakai dalam suatu penelitian, ada lima untuk memilih informan yaitu :

1. Subyek yang telah cukup lama dan insiatif menyatu dengan kegiatan atau aktifitas yang menjadi informasi;
2. Subjek yang masih terlibat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti;
3. Subjek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai;
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu;
5. Subjek sebelumnya tergolong masih “asing” dengan penelitian, sehingga peneliti merasa tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subjek yang berfungsi sebagai “guru baru” bagi peneliti.

### **2.1.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yaitu :

#### **1. Wawancara (interview)**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melakukan percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Danim, (2002:130). Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya.

#### **2. Observasi**

Menurut Arikunto (2006), Observasi yaitu metode melalui pengamatan secara langsung di lapangan obyek penelitian. Penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu proses pengumpulan data dan pengambilan data berdasarkan tulisan berbentuk catatan, buku, dokumen atau arsip-arsip milik lembaga yang diteliti, yaitu Kantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci.

### **2.1.6. Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dilapangan dan diolah dengan menggunakan interpretatif peneliti untuk mengolah data mentah yang relevan yang diperoleh dilapangan kemudian hasil penelitian diuraikan dalam bentuk kalimat bukan angka – angka atau data statistik.

Teknis analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan Analisis Model Miles dan Huberman dalam Iskandar (2009: 222-223) dengan langkah :

1. Pengumpulan data (data collection) merupakan langkah pertama, yang dilakukan adalah pengumpulan data melalui berbagai sumber dan wawancara dengan informan

mengenai perbandingan pelayanan publik dengan sistem manual dan online pembayaran rekening pdam.

2. Reduksi data yaitu proses pengumpulan data penelitian, dimana seorang peneliti dapat menemukan kapan saja waktu untuk mendapatkan data yang banyak, apabila peneliti mampu menerapkan metode observasi, wawancara atau dari berbagai dokumen yang berhubungan dengan subjek yang diteliti
3. Melaksanakan Display Data atau Penyajian Data yang diperoleh kedalam sejumlah matriks atau daftar kategori setiap data yang didapat untuk dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.
4. Pengambilan kesimpulan yaitu analisis lanjutan dari reduksi data, dan Display Data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan.

#### **2.1.7. Teknik Keabsahan Data**

Pelaksanaan tahap analisis data tidak terlepas dari kondisi dan kenyataan pengamatan dilapangan, kenyataan yang seharusnya berdasarkan teori dan pendapat para ahli dengan mengacu kepada literatur pendukung yang ada. Untuk menjaga validitas data maka dilakukan triangulasi baik terhadap data sumber maupun metode. Hal ini dilakukan dengan cara :

##### **1. Triangulasi Sumber**

Yaitu pengecekan data dan membandingkan fakta dengan sumber lain, sumber tersebut berupa informan yang berbeda, membandingkan data dengan memasukkan kategori informan yang berbeda.

##### **2. Triangulasi Data**

Yaitu meminta umpan balik dari informan untuk memperbaiki kualitas data dan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut.

##### **3. Triangulasi Metode**

Yaitu dengan menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi serta menelaah data sekunder.

#### **2.1.8. Unit Analisis**

Penelitian ini akan menganalisis perbandingan pelayanan publik secara manual dan online. Perbandingan pelayanan yang akan berpengaruh terhadap pembayaran rekening secara online dan manual, dan minat masyarakat dalam pembayaran rekening Perumda Air Minum, Yang menjadi unit analisis ialah perbandingan pelayanan publik secara manual dan online pembayaran rekening Permda Air Minum dikabupaten kerinci.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Visi dan Misi Kantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci**

##### **3.1.1 Visi**

“Menjadikan perusahaan yang sehat, profesional serta memberikan pelayanan prima bagi masyarakat dan pemerintah daerah”

##### **3.1.2 Misi**

Adapun misi Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci adalah sebagai Berikut :

1. Membangun sarana dan prasarana air bersih serta menyiapkan peralatan kerja yang memadai.
2. Memenuhi pelayanan kuantitas, kualitas dan kontinuitas air bersih bagi masyarakat.
3. Pengelolaan perusahaan secara profesional yang didukung oleh SDM yang handal dan kompetensi.
4. Memberikan kesejahteraan bagi karyawan dan kontribusi kepada pemerintah daerah.

##### **3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Perumda Air Minum**

Tugas pokok Perumda Air Minum adalah menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek kesehatan dan pelayanan umum.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana Perumda Air Minum menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Melaksanakan pelayanan umum, jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dan sekaligus menghimpun dana sebagai sumber pendapatan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Merumuskan kebijaksanaan teknik dan memberikan bimbingan teknik sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan bupati dan peraturan peundang-undangan yang berlaku
3. Mengamankan dan mengendalikan teknik pelaksanaan tugas pokok berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh bupati sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

#### 3.1.2 Diruktur utama

1. Memimpin dan mengendalikan seluruh kegiatan Perumda Air Minum.
2. Merencanakan, menetapkan program kerja serta perumusan anggaran pendapatan dan biaya Perumda Air Minum.
3. Bersama direksi lainnya merumuskan strategi dan mengambil keputusan serta menjalankan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh dewan pengawas atas persetujuan bupati dalam pelaksanaan operasional Perumda Air Minum sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Mengangkat, menempatkan, membina dan memberhentikan pegawai sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan peraturan yang berlaku serta berkoordinasi dengan direktur umum dan administrasi dan direktur teknik.

#### 3.1.3 Direktur umum dan administrasi

1. Pengaturan, pengawasan dan pengendalian kegiatan pada bagian umum, bagian keuangan dan bagian hukum, humas dan hubungann langganan.
2. Penetapan kebijaksanaan mengenai pemeliharaan umum dan penggunaan secara efektif semua peralatan, fasilitas serta perlengkapan milik Perumda Air Minum
3. Pengawasan, penyusunan anggaran belanja, perencanaan besarnya anggaran kerja Perumda Air Minum, perumusan dan penetapan kebijaksanaan mengenai penggunaan keuangan secara lebih efektif bersama direktur teknik
4. Perencanaan dan pengendalian sumber-sumber pendapatan belanja, tarif, penerimaan dan pendapatan Perumda Air Minum.
5. Penilaian dan persetujuan setiap pembelian untuk keperluan operasional sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
6. Pengendalian, penyelenggaraan pembukuan dan penelaian laporan keuangan untuk mengusulkan perbaikan posisi kuangan dan persediaan kepada direktur utama

#### 3.1.4 Direktur Teknik

1. Pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan kegiatan pada bidang perencanaan, produksi, transmisi, distribusi dan perawatan atau pemeliharaan
2. Penetapan kebijaksanaan mengenai pemeliharaan teknik dan penggunaannya secara efektif dan efisien serta pengawasan pemakaian material dan bahan kimia
3. Perencanaan sistim penyediaan air minum untuk keperluan produksi dan distribusi.
4. Perumusan alternatif dan kebijaksanaan mengenai peningkatan kinerja produksi, distribusi air dan penanggulangan kehilangan air.

#### 3.1.5 Bagian Tata Kerja



Direksi kepala bagian, kepala bidang, ketua SPI, kepala penelitian, pengembangan (Litbang) serta kepala cabang dalam melaksanakan tugas berkewajiban :

1. Menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi serta simplifikasi baik secara vertikal maupun secara horizontal
2. Bertanggung jawab memimpin, mengawasi bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan fungsi dan tugas bawahannya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku
3. Mengikuti dan memenuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasannya sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

### 3.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini menganalisa data-data yang diperoleh dari hasil wawancara maupun dokumentasi berdasarkan penelitian tentang Analisis Perbandingan Pelayanan Publik Dengan Sistem Manual Dan Online (Studi Pembayaran Rekening Perumda Air Minum Di Kantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini diangkat dari kerangka pemikiran pelayanan publik (Nommensen sinamo).

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan pada pihak-pihak terkait yang ditetapkan sesuai dengan permasalahan penelitian, data yang diperoleh dilapangan berpedoman pada panduan wawancara yang penulis buat untuk memperoleh jawaban-jawaban terhadap permasalahan yang diteliti dari tanggal 9 oktober 2023 sampai tanggal 20 oktober 2023. Data yang peneliti peroleh dilapangan menggunakan teknik purposive sampling dimana menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal dan accidental sampling dimana penentuan informan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai informan, adapun masyarakat yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan yaitu Ramidar, Sujono, Nurdanita dan Lesi

#### 1. Prosedur pelayanan

Dari hasil wawancara peneliti tentang prosedur pelayanan publik peneliti menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan secara manual lebih sulit dari pada pelayanan secara online dikarenakan pelayanan manual mengharuskan konsumen langsung ke cabang Perumda Air Minum antri dahulu sedangkan pelayanan online bisa dibayar dirumah dengan menggunakan handphone dengan aplikasi yang telah berkerjasama dengan Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci dan bisa juga ke Tempat Brilink Terdekat.

#### 2. Waktu Penyelesaian

Dari hasil wawancara peneliti tentang waktu penyelesaian dapat peneliti simpulkan bahwa waktu penyelesaian transaksi pembayaran manual 1-5 menit pembayaran online 1-5 menit, waktu pembayaran manual dari jam 07.30 sampai jam 14.00 hari minggu dan sabtu libur, kalau pembayaran manual tidak ada batasan waktunya jam berapa saja dan hari sabtuminggupun dapan melakukan pembayaran.

#### 3. Biaya Pelayanan

Dari hasil wawancara peneliti tentang Biaya Pelayanan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan biaya pelayanan secara manual dan online, untuk pembayaran manual tidak terdapat biaya pelayanannya sedangkan pelayanan onlin terdapat biaya pelayanan yaitu sebesar 3000 atau 2500.

#### 4. Sarana dan prasarana

Dari hasil wawancara peneliti tentang Sarana dan Prasarana dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana sudah mencukupi namun terdapat perbandingan sarana dan prasarana pembayaran manual dan online, sarana dan prasarana pembayaran manual yaitu komputer, monitor, jaringan, mesin print, pena, tanda lunas/struk pembayaran, stempel, kalau

pembayaran online Handphone, komputer, mesin EDC untuk pembayaran di link BANK, ATM, jaringan.

#### 5. Profesionalisme kerja pegawai

Dari hasil wawancara peneliti tentang Profesionalisme pegawai dapat disimpulkan bahwa untuk pembayaran manual profesionalisme pegawai sudah baik dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, untuk pelayanan secara online dapat dilakukan sendiri dan tidak bergantung kepada petugas.

#### 6. Kendala pelayanan

Dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi pada saat melakukan pelayanan manual yaitu jaringan, pemadaman lampu dan lokasi yang jauh dari rumah konsumen, kendala yang dihadapi pelayanan online yaitu kendala jaringan.

### 3.3 Pembahasan

Berdasarkan wawancara yang telah penulis teliti maka ada beberapa poin penting yang harus diperhatikan dalam Analisis perbandingan pelayanan publik dengan sistem manual dan online (studi pembayaran rekening Perumda Air Minum di Kantor Perumda Air Minum Kabupaten Kerinci) antara lain :

#### 1. Prosedur Pelayanan

Pada penelitian ini bahwa perbandingan prosedur dalam pelayanan sistem online dan manual semua sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan juga masyarakat tidak terlalu kesulitan hanya saja terkadang terdapat antrian, dan terletak pada pengaduan lonjakan pembayaran rekening jika melakukan pelayanan secara manual maka masyarakat dapat dengan mudah mengadukan keluhan saat itu juga tetapi dengan sistem online tidak bisa, dan lokasi pelayanan manual perumda air minum jauh dengan rumah warga sedangkan sistem online dapat di bayar dirumah dan tempat terdekat. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan (Nommensen sinamo). Prosedur pelayanan adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, dari awal mula pelayanan hingga selesai pelayanan.

#### 2. Waktu Penyelesaian

Perbandingan waktu penyelesaian pelayanan dengan sistem manual dan online tidak jauh berbeda untuk waktu transaksi, namun perbedaannya terletak pada batas waktu jam kerja dan hari kerja pelayanan manual dengan pelayanan online. Pada pelayanan manual jam kerja dari jam 07.00 sampai jam 16.00, dan hari senin sampai jumat konsumen dapat melakukan pembayaran tetapi pada pelayanan online masyarakat dapat melakukan pembayaran pada jam berapa saja dan hari apa saja Namun waktu penyelesaiannya sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk Pengaduan (Nommensen Sinamo). Waktu penyelesaian yaitu waktu penyelesaian yang telah ditetapkan mulai dari melakukan pelayanan sampai dengan penyelesaian pelayanan menyangkut dengan kecepatan petugas dalam menyelesaikan transaksi.

#### 3. Biaya Pelayanan

Terdapat perbedaan biaya pelayanan antara pelayanan online dan pelayanan manual dimana pada saat melakukan pembayaran dengan sistem pembayaran manual maka konsumen tidak akan dikenakan biaya, sedangkan pada saat melakukan pembayaran online masyarakat harus membayar biaya pelayanan sebesar 3000 rupiah, dan biaya pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Biaya pelayanan yaitu Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan (Nommensen Sinamo).

Biaya pelayanan menyangkut pada kepercayaan konsumen kepada tempat transaksi agar konsumen dapat mempercayai tempat tersebut dan tidak merasa keberatan dengan biaya yang ada.

#### 4. Sarana Dan Prasarana

Dalam hal ini terdapat sedikit beberapa perbedaan sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan manual dan pelayanan online, untuk pelayanan manual yaitu seperti komputer, jaringan, mesin print, stempel, kertas bukti pembayaran, monitor, dan untuk pelayanan online seperti komputer, jaringan, mesin EDC, handphone, ATM mesin print, dan kertas bukti pembayaran. Untuk sarana dan prasarana sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan meskipun pada pelayanan. Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik (Nommensen Sinamo). Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan publik yaitu alat yang dibutuhkan pada saat melakukan pelayanan agar suatu proses dapat terselesaikan dengan baik dan mudah.

#### 5. Profesionalisme Kerja Pegawai

Profesionalisme pegawai pelayanan manual dan online memang sudah baik tetapi harus ditingkatkan lagi, terkait dengan pegawai pelayanan manual terkadang pada jam siang sering tidak ada di meja kasir dan dimana petugas pembayaran online sudah baik namun belum 100%. Namun kemudahannya yaitu pelayanan online bisa dibayar dari rumah dan ditemui di tempat terdekat. Profesionalisme kerja pegawai yaitu kompetensi petugas harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan (Nommensen Sinamo). Profesionalisme kerja pegawai merupakan keadaan yang terdapat pada pekerja dengan sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil sesuai dengan bidang yang telah ditentukan. Karena profesionalisme pegawai menyangkut dengan kenyamanan konsumen.

#### 6. Kendala pelayanan

Untuk kendala yang sering dihadapi dalam melakukan pembayaran rekening secara manual yaitu seperti gangguan jaringan dan pemadaman listrik. Kalau untuk untuk pembayaran online terkendala jaringan kalau pemadaman listrik tapi jaringan masih ada maka dapat melakukan pembayaran. Kendala yaitu rintangan atau keadaan yang membatasi atau menghalangi sesuatu, kendala ini akan menghambat disaat melakukan pelayanan dengan sistem manual dan online.

### **IV.SIMPULAN**

Dari data dan hasil wawancara dapat kita lihat bahwa konsumen yang memakai pelayanan manual kebanyakan konsumen yang usianya sudah meningkat dan konsumen tidak mengetahui bahwa bisa melakukan pembayaran secara online, dan yang memakai pelayanan online rata-rata konsumen yang usianya masih muda, dan aja juga yang usianya sudah berumur namun konsumen tersebut meminta tolong kepada anaknya, dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh dalam pelayanan secara manual dan online.

### **V.UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih kepada LPPM STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk publish Ojs jurnal Administrasi Nusantara (JAN) serta semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

### **VI.DAFTAR PUSTAKA**

Arinkunto, Suharsimi. 2003. Metode Penelitian. Jakarta : PT. Rineka Cipta Barata, Atep.  
2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT.Elex. Media Komputindo

- Black, James A dan Champion, Dean J. 2009. *Metode & Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Basuki, Johanes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta : Hartomo Media Pustaka
- Burhan, Bungin. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faradila, F. (2015). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) dengan Listrik Regular (Pascabayar)(Studi pada PT. PLN (Persero) Ranting Berastagi Tanah Karo (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara)*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia.
- Lukman, Sampara.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Nur Cahaya
- Moleong, Lexy J.2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogjakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umun di Indonesia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Makarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Mustopadidjaja AR (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi,Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN RI Jakarta: Duta Pertiwi Foundation
- Ratminto dan Winarsih,S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Siagian, P Sondang. 2005. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinabela, L. P (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Revika Aditama
- Sutatik. (2014). *analisis perbandingan pelayanan publik dengan sistem manual dan online (Studi Pembayaran Rekening Listrik Di Perusahaan Listrik Negara Kota Samarinda)*
- Syahrin, A. (2023). *analisis kinerja pelayanan pembayaran rekening air secara online di perusahaan daerah air minum (pdam) kota padang panjang*. *Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 2(2), 85-101.
- Simatupang, A. S. F. (2017). *analisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik pintar (prabayar) dan masyarakat pengguna layanan listrik konvensional (pascabayar) studi kasus ptpln rayon bumi abung kotabumi lampung utara*.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Wilson, Bangun. 2008. *Intisari Manajemen*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sugandi, Yogi Suprayogi.2011. *Administrasi Publik:Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yokyakarta:Graha Ilmu.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)