

Inovasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

Farkhan Himie

Mahasiswa Magister Administrasi Publik Fisip UNTAG Semarang
Jl.Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia
E-mail: farhanhilmi76@gmail.com

Abstraksi

Meningkatkan pelayanan publik menjadi keniscayaan bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Tak terkecuali bagi Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang, sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) juga tidak lepas dari tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Inovasi pelayanan pelanggan merupakan respon atas permasalahan pelayanan yang tidak memuaskan masyarakat sebagai pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan aduan pelanggan, pelayanan informasi dan pelayanan sambung baru sangat dominan dikeluhkan pelanggan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator akuntabilitas kinerja pelayanan di sektor publik yang tidak dapat diabaikan. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan evaluasi masyarakat sebagai pelanggan atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggan yang harus menjadi dasar bagi setiap lembaga penyedia jasa untuk melakukan penyesuaian dengan harapan pelanggan dan inovasi pelayanan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi juga turut meningkatkan kesadaran masyarakat akan haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Kata Kunci : inovasi, pelayanan pelanggan, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan pelanggan

Abstract

Improving public services becomes an inevitability for government agencies as public service organizers. No exception for Tirta Moedal Drinking Water Perumda Semarang City, as a Regional Owned Enterprise (BUMD) is also inseparable from the demands of improving the quality of service to customers. Customer service innovation is a response to service problems that do not satisfy the community as customers. Customer dissatisfaction with customer complaints, information services and new connect services is very dominant for customer complaints. The Community Satisfaction Index (IKM) is one of the indicators of accountability for service performance in the public sector that cannot be ignored. The Community Satisfaction Index is an evaluation of the community as a customer for the performance of services provided to the community as customers that should be the basis for each service provider institution to make adjustments to customer expectations and service innovation. The rapid development of information technology also increases public awareness of its right to good service.

Keywords : innovation, customer service, Public Service, Community Satisfaction Index, Customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air minum Tirta Modal Kota Semarang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Semarang yang memiliki tugas pokok menyediakan fasilitas air minum untuk warga Kota Semarang. Sebagaimana kita ketahui, pemenuhan kebutuhan Air minum untuk masyarakat menjadi urusan wajib pemerintah yang penugasannya di delegasikan ke Perumda Air Minum. Karena itu, keberadaannya menjadi sangat vital, disamping karena menyangkut hajat hidup masyarakat, juga menjadi representasi kehadiran pemerintah dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum.

Sebagai delegasi pemerintah, Perumda Air Minum memiliki dua aspek fundamental dalam menjalankan tugasnya di tengah masyarakat. Pertama, terkait dengan ketersediaan air minum itu sendiri, yakni proses dan kapasitas produksi yang harus selalu terjaga. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin kontinuitas pemenuhan kebutuhan air minum sepanjang masa. Kedua, pelayanan terhadap masyarakat (pelanggan) untuk dapat mengakses dan mengonsumsi air minum. Aspek pelayanan tersebut bahkan tidak hanya berhenti sampai disitu, melainkan terdapat beberapa aspek pelayanan lainnya seperti pelayanan aduan pelanggan, pelayanan informasi dan pelayanan Sambung Baru.

Kedua aspek tersebut menjadi bagian integral dari fungsi pelayanan pelanggan yang harus di jalankan oleh Perumda Air Minum. Sekalipun sebagai badan usaha milik pemerintah yang mempunyai hak monopoli dalam proses pengelolaan serta pendistribusian Air Minum melalui jaringan perpipaan, namun perumda Air Minum tidak bisa serta merta mengabaikan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Karena pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Salah satu karakteristik organisasi publik diantaranya adalah di dirikan secara resmi menurut hukum untuk memberi pelayanan kepada masyarakat (Balk, 1976 dalam Ghafur 2021). Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang di dirikan oleh Pemerintah Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019, maka Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang tidak bisa terlepas dari norma tata kelola dan pelayanan publik pemerintah.

Aspek pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan maupun Badan Usaha Milik Daerah menjadi salah satu tolok ukur kinerja. Karenanya harus mampu memenuhi espektasi pelanggan dan mampu beradaptasi dengan tuntutan perkembangan zaman. Terlebih lagi dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang disertai keterbukaan informasi menjadi tantangan tersendiri bagi perumda air minum dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Berkembang pesatnya teknologi informasi senantiasa mempengaruhi aktivitas pelayanan dan mendorong pelanggan semakin kritis serta menyadari haknya untuk mendapatkan pelayanan prima. Dengan demikian harapan peningkatan kualitas pelayanan dari pelanggan pun terus meningkat.

Mengacu pada Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 tahun 2019, Perumda Air Minum Tirta Moedal merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik, khususnya terkait dengan air minum harus dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan efisien dan efektif, karena posisinya bersinggungan secara langsung dengan pelanggan sebagai pihak yang dilayani. Terlebih lagi, kondisi pelanggan yang semakin berkembang, baik secara kualitas maupun kuantitas, serta tuntutan akan pelayanan yang semakin lama semakin berkembang.

Espektasi pelanggan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini semakin meningkat. Dari waktu ke waktu tuntutan pelanggan terkait kualitas pelayanan selalu di dengungkan melalui berbagai sarana. Adapun jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Perumda Air Minum antara lain meliputi pelayanan aduan pelanggan, Input meter mandiri, informasi tagihan dan Pendaftaran Sambung Baru online. Keempat jenis pelayanan tersebut menjadi tugas dan kewajiban yang tidak terelakkan. Pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum dirasakan pelanggan masih kurang optimal. Hal tersebut tercermin dengan tingginya komplain pelanggan yang masuk, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.

Tabel .1 Jumlah Aduan



Disatu sisi, dihadapkan pada realitas tingginya aduan dan harapan pelanggan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Sementara disisi yang lain pertumbuhan jumlah pelanggan yang semakin meningkat, disamping menggembirakan, juga menjadi tantangan yang cukup berat bagi perusahaan. Karena itu, Peumda Air minum harus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan melalui inovasi Aplikasi Si Agan (aplikasi pelayanan pelanggan).

Masalah pelayanan pelanggan tak akan pernah selesai dengan sendirinya. Pelayanan pelanggan menjadi tema besar dalam dinamika kehidupan sehari-hari. Maka diperlukan upaya-upaya untuk mengurai, memecahkan bahkan menyelesaikannya. Setiap individu, kelompok maupun entitas bisnis, sosial, politik dan budaya pasti pernah dan akan selalu bersinggungan atau membutuhkan pelayanan sebagai pelanggan. Salah satu upaya yang seringkali dilakukan oleh institusi baik sektor publik maupun privat adalah inovasi. Inovasi menjadi salah solusi alternatif bahkan menjadi pilihan utama dalam memecahkan problmatika yang ada.

Perumda Air Minum tidak hidup dalam ruang yang hampa, melainkan dalam lingkungan dan situasi yang sangat dinamis, disamping itu juga tidak bisa lepas dari pengaruh kemajuan teknologi dan informasi. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi di berbagai belahan dunia, tak terkecuali di Indonesia, menjadi bagian dari era revolusi industri 4.0 Dalam situasi yang demikian, hanya daya adaptiflah yang menjadi kunci keberhasilan meraih prestasi serta mencapai visi dan misi organisasi, (Sendhikasari dalam Katharina, 2020).

Dalam konteks itu, Perumda Air Minum harus selalu mempunyai kemampuan dan kemauan menyesuaikan agar dapat bertahan dan dicintai pelanggan. Sekalipun mempunyai hak monopoli distribusi air minum melalui perpipaan, namun tidak ada manfaatnya jika minim kepercayaan atau bahkan ditinggalkan pelanggan.

Disinilah letak pentingnya inovasi pelayanan pelanggan. Inovasi pelayanan pelanggan merupakan upaya terobosan untuk mengadopsi kemajuan teknologi informasi maupun harapan pelanggan dalam pelayanan yang profesional, cepat, murah dan ramah. Inovasi menjadi teramat penting bagi sebuah institusi, disamping karena menjadi bagian dari upaya adaptasi terhadap perkembangan dan kemajuan teknologi, juga merupakan bagian dari strategi institusi dalam meningkatkan kapasitas organisasi.

Sedemikian pentingnya inovasi bagi sebuah institusi sehingga keberadaannya sangat diperlukan. Demikian juga dengan pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui Peraturan Pemerintah No.38 tahun 2017 yang mengatur bagaimana organisasi baik kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah melakukan inovasi. Sedangkan ruang lingkup kebijakan tersebut meliputi inovasi tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik

Mulgan dan Albury dalam Juwono (2019) mendefinisikan inovasi sektor publik sebagai desain dan implementasi dari proses, produk, layanan dan ketentuan baru yang menghasilkan perbaikan signifikan baik dari sisi efisiensi, efektifitas atau kualitas dari pelayanan publik.

Keberhasilan inovasi dapat dilihat dari penciptaan dan implementasi, dari proses, produk, pelayanan, serta metode penyampaian baru yang menghasilkan peningkatan terkait dengan hasil, efisiensi, efektifitas atau kualitas secara signifikan (Albury, dalam Juwono 2019).

Sementara dalam pandangan sulandari (2017), Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Pelayanan secara umum dapat di definisikan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, (Kepmenpan No. 81/1993).

Sementara Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, 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. Pelayanan yang diberikan pada konsumen atau pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat tergantung pada kebutuhan, kemampuan serta keinginan dari pihak penyedia layanan.

Dalam perspektif pelayanan pelanggan, Christopher dalam Tjandra, (2005) menyatakan pelayanan pelanggan sebagai suatu sistem manajemen, di organisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Sementara di tinjau dari konsep penyelenggaraannya, pelayanan Pelayanan publik yang baik, harus memenuhi lima unsur yaitu, sistem, prosedur dan metode, personil atau perilaku aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana serta respon masyarakat sebagai pelanggan (Kertati, 2017).

Pelayanan publik menjadi ranah yang sangat terbuka bagi masyarakat untuk melakukan penilaian. Karena itu, jika tidak mampu menghadirkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pelanggan, maka reputasi dan nilai akuntabilitas institusi akan rusak, baik di mata pemerintah maupun dimata publik. Apalagi jika dihadapkan dengan perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat, semua kejadian dan peristiwa dapat menyebar ke ujung dunia secara cepat (fast stepping), pada waktu aktual yang bersamaan (real time), serta meluas kemana-mana (spread out), (Haryono, 2018).

Konsep partisipasi publik dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik benar-benar di implementasikan oleh pemerintah. Setidaknya sekali dalam setahun penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dari kegiatan tersebut, Outputnya dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, Indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), (pasal 1:1).

Dalam konteks pengukuran indeks kepuasan pelanggan, jika ditelusuri jejak historisnya Swedia merupakan pelopornya sejak tahun 1989. Setelah itu, berbagai Negara di belahan dunia ini termasuk Indonesia mengikuti jejak Swedia. Bahkan Indonesia melangkah lenih jauh dengan menetapkan hari pelanggan nasional setiap tanggal 4 September sejak tahun 2008, (Tjiptono, 2019).

Banyak ragam definisi kepuasan pelanggan, namun Richard L. Oliver, dalam Tjiptono, 2019:122, menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang di dapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Hasil survey kepuasan masyarakat yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat pada dasarnya merupakan evaluasi masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya. Hasil indeks kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur akuntabilitas kinerja lembaga penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat menjadi kata kunci dalam penyelenggaraan layanan publik.

Dari beberapa definisi atau pendapat terkait inovasi dan pelayanan tersebut di atas, secara substansi dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat suatu hal atau penemuan baru dan dapat pula merupakan pendekatan atau perspektif baru yang lebih kontekstual. Karena itu, ruang lingkup inovasi tidak sesempit dari yang tidak ada lalu muncul gagasan dan praktik inovasi, melainkan juga dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

METODE

Jenis penelitian ini kualitatif, dengan pendekatan deskriptif-eksploratif. Adapun metode yang digunakan merupakan metode kearsipan yang berfokus pada penggunaan data sekunder berupa data yang berasal dari literatur dan sumber-sumber yang terkait penelitian seperti dokumen, arsip, buku, dan artikel jurnal guna memperoleh konsep-konsep yang relevan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data melalui penelusuran berbagai sumber dan literatur baik dari dokumen pemerintah maupun perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang, jurnal dan buku-buku terkait dengan administrasi publik, pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik. Data sekunder tersebut diolah dan di ekspresikan dalam bentuk narasi sesuai dengan kebutuhan data. Selanjutnya dilakukan proses analisis data berdasarkan teori dan konsep serta inovasi pelayanan publik serta dilakukan proses interpretasi data.

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan serta faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Selain itu, juga mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan dan mengetahui faktor yang menjadi pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pelanggan

Inovasi pelayanan pelanggan yang dilaksanakan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dalam bentuk aplikasi Si Agan (Sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan). Si Agan merupakan aplikasi sistem berbasis android yang dapat di install oleh pelanggan ataupun masyarakat umum melalui playstore. Aplikasi Si Agan ditujukan untuk memfasilitasi dan memberikan kemudahan pelanggan dalam mengajukan aduan atau komplain, memperoleh informasi dan daftar sambung baru pelanggan. Inovasi pelayanan pelanggan yang ada di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dapat dilihat keberhasilannya dari beberapa indikator yaitu Penciptaan dan implementasi, metode penyampaian baru dan peningkatan hasil.

Penciptaan dan Implementasi

Penciptaan adalah suatu proses pembentukan Si Agan yang merupakan bentuk inovasi pelayanan yang dilakukan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Proses tersebut melibatkan lintas satuan kerja yang ada di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang, antara lain satuan kerja Pengembangan Teknologi Informasi (PTI) selaku leading sector dan supporting dari Humas, Transmisi dan Distribusi serta Kantor Cabang.

Seluruh proses pembuatan aplikasi Si Agan dilakukan oleh Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Tirta Modal Kota Semarang. Sistem aplikasi Si Agan merupakan bentuk kreasi mandiri untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Adapun aplikasi online yang diciptakan terdiri dari:

1. Aplikasi Pengaduan pelanggan.

Aplikasi ini merupakan penyempurnaan dari sistem pengaduan call center yang sudah ada selama ini yaitu melalui telpon bebas pulsa, whatsapp, twitter, facebook, instagram dan website. Proses pengaduan dapat dilakukan dengan cara membuka aplikasi Si Agan kemudian pilih menu Pengaduan. Dalam menu tersebut pengadu akan diminta untuk mengisi nama, kategori, uraian alamat lengkap serta foto kondisi dan foto keliling.

Dengan aplikasi pengaduan ini pelanggan dapat mengajukan aduan atau komplain setiap saat dan semakin praktis. Setiap aduan melalui aplikasi tersebut secara otomatis akan dilengkapi dengan titik ordinat lokasi pengaduan, sehingga memudahkan petugas dalam mencari alamat atau obyek yang dituju.

Disamping efektif dalam proses penyelesaian aduan juga efisien, karena obyek yang dituju dapat langsung diketahui.

2. Informasi Tagihan.

Melalui aplikasi ini pelanggan dapat memperoleh informasi pemakaian dan jumlah pembayaran di setiap bulannya, sehingga pelanggan dapat mengatur dan melakukan pembayaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Untuk menggunakan aplikasi tersebut

pelanggan diminta mengisi nomer pelanggan, kemudian akan muncul informasi Detail Tagihan dan Tagihan Bulan Ini. Detail Tagihan berisi informasi Nomer Pelanggan, Nama, Alamat dan Status Pelanggan. Sementara Tagihan Bulan Ini menginformasikan Bulan (Periode), Tarif, Pemakaian (m³), Tagihan, Status, Tanggal Bayar, Tempat Bayar dan Jumlah Bayar.

3. Baca Meter mandiri.

Aplikasi tersebut dapat memfasilitasi pelanggan yang mempunyai kesibukan luar biasa sehingga rumah sering kosong maupun meter yang terhalang. Meter yang terhalang dan rumah kosong menjadi problem klasik yang selama ini dihadapi Perumda. Kondisi tersebut mengakibatkan tidak terbacanya meter air oleh petugas yang setiap bulannya melakukan pembacaan meter. Dengan aplikasi ini pelanggan dapat melakukan pembacaan meter secara mandiri dengan cara masuk ke aplikasi Baca Meter Mandiri, kemudian akan muncul informasi syarat dan ketentuan, kemudian pelanggan diminta input nomer pelanggan dan memfoto meter air yang ada di persil rumah pelanggan serta mengirimkannya melalui aplikasi tersebut. Sehingga pelanggan dapat terfasilitasi dan terbantu karena setiap bulan dapat rutin melakukan pembayaran, dan akurasi bacaan juga dapat terjaga.

4. Daftar sambung baru.

Aplikasi Sambung baru mempermudah masyarakat yang akan mendaftarkan diri menjadi pelanggan. Calon pelanggan menjadi semakin praktis dalam memproses pendaftarannya. Calon pelanggan dapat memilih menu Sambung Baru Air PDAM, kemudian akan muncul empat jenis informasi yang terdiri dari Syarat dan Info Pendaftaran, Daftar Sambung Baru, Cetak Formulir dan monitoring pendaftaran.

Keempat jenis informasi tersebut masing-masing memiliki penjelasan yang lebih detail, seperti Syarat dan Info Pendaftaran berisi tata Cara Pendaftaran Online, Persyaratan Sambung Baru dan Biaya Sambung Baru Standar. Kemudian konten Daftar Sambung Baru terdiri dari Nama Pengirim, Nama Pelanggan Sambung Baru, Telephone, Alamat, maps, RT, RW, Kecamatan, kelurahan, Kode Pos, Fungsi Bangunan, Detail Alamat, Jumlah Penghuni Tetap, Jumlah Penghuni Tidak Tetap, Lebar jalan, Lebar jalan dikeraskan, Luas Tanah, Luas bangunan, Kondisi Bangunan, Foto KTP, Foto PBB, Foto Rekening Listrik, Foto Rumah dan Foto KK.

Sementara konten Cetak Formulir pelanggan diminta Masukan Kode Transaksi/Nomor Pendaftaran. Demikian juga halnya dengan konten Monitoring Pendaftaran pelanggan diminta untuk Masukan Kode Transaksi/Nomor Pendaftaran.

Kreasi aplikasi Pengaduan, Informasi Tagihan, Baca Meter Mandiri dan Pendaftaran Sambung Baru tersebut terintegrasi dalam aplikasi Si Agan. Selain itu, integrasi juga dilakukan terhadap beberapa kanal aduan yang telah ada sebelumnya, seperti whatsApp, facebook, Twitter dan Instagram.

Hasil kreasi inovasi tersebut telah diimplementasikan dan dapat digunakan oleh masyarakat atau pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari jumlah masyarakat maupun pelanggan yang mendownload aplikasi Si Agan. Semenjak di rilis tanggal 23 Mei 2021, Si Agan telah di download sebanyak kurang lebih 1000 orang. Data tersebut memperlihatkan bahwa kehadiran Si Agan telah menjadi alternatif solusi bagi pelanggan maupun masyarakat dalam melakukan pengaduan atau komplain, mendapatkan informasi dan mengajukan daftar sambung baru.

Inovasi ditujukan untuk memberikan manfaat yang besar dan positif bagi pelanggan dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Tingkat implementasi suatu inovasi dapat dilihat dari pemanfaatan aplikasi oleh pelanggan dan hasil pemanfaatan aplikasi pelayanan pelanggan dalam bentuk keselarasan antara obyek yang di ajukan atau dimintakan pelayanan dengan hasil pelayanannya.

Metode Penyampaian Baru

Inovasi Aplikasi Si Agan merupakan cara baru Perumda Air Minum Tirta Moedal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Metode baru yang digunakan adalah dengan mengintegrasikan aplikasi aduan dan layanan pelanggan yang sebelumnya belum ada atau sudah ada tapi masih parsial dengan aplikasi lainnya. Dengan metode baru ini pelanggan dapat mengakses layanan Perumda dengan sangat mudah.

Kemudahan akses pelanggan dalam mendapatkan pelayanan menjadi prioritas yang harus selalu di kedepankan. Dengan adanya inovasi pelayanan loyalitas pelanggan akan terjaga bahkan semakin meningkat.

Dalam konteks peningkatan pelayanan pelanggan metode pelayanan menjadi isu yang sangat krusial. Karena karakteristik pelanggan yang sangat beragam. Sehingga aspek pelayanan menjadi sangat dinamis. Terlebih lagi pelanggan saat ini sudah “melek” teknologi informasi. Disisi lain pelanggan juga seringkali tidak mau dan tidak mampu membedakan dan memilah jenis aduan. Perilaku dan Pemahaman pelanggan yang demikian “memaksa” perusahaan harus adaptif terhadap kemauan dan kebutuhan pelanggan. Sehingga perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang profesional dan memadai.

Menghasilkan Peningkatan

Peningkatan adalah capaian yang lebih baik dan maksimal yang dihasilkan dari suatu inovasi yang di jalankan. Inovasi aplikasi Si Agan dapat memberikan manfaat yang lebih besar dari pelayanan pelanggan yang sebelumnya pada pengguna atau penerima pelayanan. Baik dari sisi efisiensi maupun efektifitas dapat memberikan keuntungan tersendiri.

Peningkatan hasil dari inovasi pelayanan pelanggan dapat di deskripsikan melalui empat jenis inovasi yang telah dimanfaatkan oleh pelanggan. Peningkatan hasil tersebut dapat dilihat dari sisi efektifitas dan efisiensi proses maupun biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan atau masyarakat calon pelanggan.

Terkait dengan aplikasi sambung baru, pelanggan dapat memperoleh manfaat atau keuntungan dari sisi efisiensi waktu maupun biaya. Untuk mendaftarkan diri sebagai calon pelanggan sudah tidak perlu lagi datang dan antri di loket pendaftaran. Selain itu, secara finansial calon pelanggan juga efisien karena tidak mengeluarkan biaya transportasi ke loket pendaftaran dan juga tidak mengeluarkan biaya untuk pengambilan formulir pendaftaran sebesar Rp.10.000. Sehingga calon pelanggan bisa efektif dan efisien dalam proses pendaftaran calon pelanggan.

Demikian juga halnya dengan aplikasi baca meter mandiri, pelanggan dapat merasakan manfaatnya dari sisi efisiensi waktu maupun kepastian jumlah pemakaian yang harus dibayar. Karena dengan aplikasi ini dapat menyesuaikan dan mengatur waktu pemotretan meter air sendiri tanpa harus menunggu petugas pembaca meter. Disamping itu, pelanggan juga dapat terhindar dari denda akibat keterlambatan bayar maupun penumpukan pembayaran dari bulan sebelumnya. Pelanggan dapat mengontrol dan mengendalikan waktu pembacaan maupun pembayaran Rekening Air Minum secara mandiri.

Senada dengan baca meter mandiri, aplikasi informasi tagihan juga membantu pelanggan untuk mengetahui kepastian dan akurasi pemakaian serta biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar Rekening Air Minum (RAM) dalam setiap bulannya. Akurasi pemakaian sangat diperlukan sebagai faktor penjumlah terhadap biaya yang harus dibayarkan. Dengan diketahuinya data dan informasi tersebut, pelanggan dapat melakukan proyeksi pengeluaran keuangan.

Dalam kaitannya pelayanan pengaduan, Aplikasi pengaduan pelanggan menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan dalam aspek pelayanan pelanggan. Baik buruknya pelayanan pengaduan setidaknya dapat dilihat dari prosedur, sumber daya manusia serta sarana dan prasarannya. Semakin sederhana prosedur, cepat dan ramah serta praktis sarana aduannya maka akan menguntungkan masyarakat sebagai pelanggan maupun penyelenggara pelayanan itu sendiri.

Aplikasi pelayanan aduan perumda memberikan kemudahan pelanggan dalam mengajukan aduan. Dengan aplikasi tersebut titik ordinat atau lokasi pengadu dapat secara langsung diketahui, sehingga dapat mempercepat proses penanganan dan meminimalisir biaya transportasi petugas.

Faktor Pendorong Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pelanggan

Faktor pendorong merupakan merupakan faktor yang memberikan dampak positif dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan di Perumda Airminum Tirta Moedal Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

a. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Semarang tahun 2021 dengan hasil sebagai berikut;

1. Mutu pelayanan layanan air bersih dengan sub layanan Sambung Baru dan Buka Kembali memperoleh nilai IKM 76,63. Sedangkan Mutu Pelayanan B dan kinerja unit Baik.
2. Mutu pelayanan layanan air bersih dengan sub layanan informasi dan pengaduan memperoleh nilai IKM 76,86. Sedangkan Mutu Pelayanan B dan kinerja unit Baik.

Kedua Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut merupakan evaluasi masyarakat sebagai pelanggan maupun pengguna layanan yang harus di dengarkan dan di tindaklanjuti dalam bentuk introspeksi dan koreksi terhadap metode maupun sarana dan prasarana pelayanan pelanggan yang ada di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

b. Kualitas Sumber Daya Manusia yang memadai.

Keberadaan Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang paling dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mereka merupakan aktor atau pemberi pelayanan yang berhadapan secara langsung dengan pelanggan sebagai penerima pelayanan. Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal kota Semarang dibagi menjadi beberapa bagian. Bagian yang membangun sistem aplikasi pelayanan pelanggan (Si Agan) adalah Sub. Bagian Pengembangan Teknologi Informasi (PTI). Sementara bagian yang menjadi pelaksananya adalah Sub. bagian Hubungan Masyarakat.

Inovasi pelayanan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang berupa Si Agan memunculkan suatu metode atau cara baru sehingga membutuhkan kemampuan dalam implementasinya agar berjalan dengan baik. Pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal kota Semarang sebagian besar memiliki tingkat pendidikan yang memadai. Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang juga memberikan pelatihan pada pegawainya secara berkala agar dapat menjalankan tugas pelayanan terhadap pelanggan dengan baik.

c. Tersedianya Teknologi Yang Memadai.

Pelaksanaan pelayanan pelanggan yang baik tidak mungkin terwujud tanpa adanya dukungan teknologi. Untuk itu, keberadaan teknologi menjadi faktor yang sangat penting dan mempengaruhi proses pelayanan pelanggan. Teknologi memiliki peran memudahkan pegawai maupun pelanggan dalam pelayanan pelanggan. Saat ini Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang memiliki teknologi yang dapat dikatakan memadai. Proses pelayanan melalui aplikasi Si Agan dari awal hingga akhir proses pengelolaan pelayanan pelanggan menggunakan sistem berbasis teknologi informasi dan elektronik. Seluruh sistem pelayanan melalui aplikasi Si Agan yang membutuhkan jaringan internet di tunjang dengan penggunaan provider yang berkualitas tinggi sehingga proses pelayanan pelanggan melalui Si Agan dapat berjalan dengan lancar.

Faktor-faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pelanggan.

Faktor penghambat merupakan faktor yang memberikan dampak negatif terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang telah memiliki Sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menjalankan pelayanan pelanggan melalui aplikasi Si Agan, akan tetapi pada kenyataannya sarana prasarana yang ada belum memenuhi kebutuhan ideal, seperti control room yang belum tersedia, ruang humas yang luas dan jumlah computer atau laptop masih terbatas.

- b. Jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang memadai.

Sumber Daya Manusia menjadi faktor yang sangat penting dalam menjalankan pelayanan pelanggan. Jumlah Sumber Daya Manusia yang ada di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang secara keseluruhan berjumlah 401. Sementara pegawai yang ada di Sub.Bagian Humas berjumlah 8 orang. Jumlah tersebut bisa dikatakan kurang ideal jika dibandingkan dengan beban yang ada pada Sub.bagian Humas dalam menjalankan pelayanan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan studi kepustakaan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik di perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang berjalan dengan baik. Dalam proses operasionalisasi aplikasi Si Agan juga sangat mudah dan tidak memerlukan persyaratan atau prosedur yang rumit. Kesederhanaan prosedur menjadi poin penting dalam setiap inovasi pelayanan publik, karena sejatinya inovasi pelayanan memberikan kemudahan, efisien dan efektif serta berorientasi pada kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan dari sisi hasil atau capaian penggunaan aplikasi Si Agan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pelanggan. Namun terdapat hasil IKM pada sub layanan Sambung Baru dan Buka Kembali, khususnya untuk aplikasi Buka kembali belum terakomodir dalam inovasi pelayanan pelanggan melalui Si Agan.

Faktor pendorong pelaksanaan inovasi pelayanan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang yaitu, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kualitas Sumber Daya yang memadai dan tersedianya teknologi yang memadai. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai dan jumlah Sumber daya manusia yang kurang memadai.

Saran

1. Sosialisasi keberadaan aplikasi Si Agan kepada semua pelanggan supaya dapat dimanfaatkan secara intens agar dapat dimanfaatkan oleh pelanggan secara maksimal.
2. Meningkatkan kemampuan pegawai terkait dengan layanan sambung baru dan pengelola aplikasi Si Agan
3. Melakukan koordinasi secara rutin dengan satuan kerja terkait guna meningkatkan ketepatan dan kecepatan tindak lanjut pelayanan.
4. Melakukan evaluasi setiap bulannya untuk mengetahui hambatan hambatan yang ada dalam proses tindak lanjut pelayanan pelanggan.
5. Meningkatkan pengelolaan software maupun hardware yang terkait dengan beroperasinya aplikasi Si Agan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghafur, A.Hanief Saha, 2021.Organisasi dan Birokrasi,Transformasi untuk Profesionalisme Pelayanan Publik, Intrans Publishing.1:37.
- Haryono, Budi. 2018,How To Be Professional Customer Service, Andi Offset :2
- Juwono, Vishnu dan Rahayu, Amy Y.S. 2019. Birokrasi & Governance, Teori,Konsep dan aplikasinya, Rajawali Pers: 199-202.
- Juliantara, Dadang, 2005,Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan:10.
- Katharina, Riris, 2020, Reformasi Birokrasi Indonesia dan Revolusi Industri 4.0, Yayasan Pustaka Obor Indonesia: 60.
- Kertati, Indra. 2017, Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Layanan Dasar Akte Kelahiran, Mimbar Administrasi.1(1): 24.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman tatalaksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 tahun 2016
- Sulandari, Susi dan Kurniasari, Herwinda. Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang, dalam Journal of Public Policy And Management Review,Vol. 6 Nomer 2,Tahun 2017:4..
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Kurniasari. 2019, Kepuasan Pelanggan,Konsep,Pengukuran, dan Strategi, Andi Offset:102
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik