

INOVASI PELAYANAN *E-BILLING* PADA KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN LUWU TIMUR

Kiki Reski

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andi Djemma, Palopo
Email : kikireski.1510@gmail.com

Abstrak

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia, tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang inovasi pelayanan *E-Billing* pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur. Tipe penelitian yang digunakan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya dianalisis menggunakan teori Miles dan Huberman. Tahap analisis menurut Miles dan Huberman antara lain kondensasi data (*datacondensation*), penyajian data (*datadisplay*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion, drawing/verification*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan *E-Billing* dalam penerapannya menggunakan indikator inovasi sebagai acuan dalam pengaplikasian *E-Billing* pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur. Berdasarkan Hasil Penelitian melalui wawancara masyarakat dan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ternyata inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh Perusahaan Daerah (PDAM) belum sepenuhnya maksimal karena masih dapat di-hack oleh oknum tidak bertanggungjawab. selain dari itu, *E-Billing* juga memberikan dampak positif, salah satunya adalah masyarakat dapat melakukan pembayaran rekening air dicabang manapun se-Luwu Timur dan setelah *E-Billing* dipakai dalam proses pembayaran rekening air, tidak memakan waktu yang cukup lama dalam penginputan data. Oleh karena itu, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur mengatakan bahwa pihaknya akan lebih memaksimalkan pengaplikasian *E-Billing* ini pada pembayaran rekening air agar masyarakat selalu diberi kemudahan dalam melakukan pembayaran rekening air.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, *E-Billing*

PENDAHULUAN

Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah, air bersih salah satu jenis sumber daya berbasis air yang bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah untuk konsumsi air minum menurut departemen kesehatan, syarat-syarat air minum adalah tidak berasa, tidak berbau,

tidak berwarna, dan tidak mengandung logam berat. Walaupun air dari sumber alam dapat diminum oleh manusia, terdapat risiko bahwa air ini telah tercemar oleh bakteri (misalnya *Escherichia coli*) atau zat-zat berbahaya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota madya di seluruh Indonesia. Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama *Water leiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*. Selain sebagai penyedia air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga berfungsi melayani keluhan pelanggan dalam bidang perbaikan pipa transmisi distribusi, pembayaran rekening air serta penambahan jaringan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat maka dibutuhkan inovasi pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Inovasi di sektor publik telah menjadi suatu fenomena global sehingga inovasi dewasa ini sudah menjadi suatu keharusan bagi pemerintah berkaitan dengan banyaknya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Munculnya sejumlah program unggulan di berbagai daerah merupakan fenomena menguatnya kesadaran di pemerintahan daerah untuk melakukan inovasi, berbagai upaya dan strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah antara lain dengan mengadopsi inovasi yang dinilai sukses di daerah lain kemudian diterapkan dalam pemerintahan.

E-Billing yaitu merupakan sistem yang membantu para usahawan untuk mengatur dan mencatat segala transaksi yang terjadi. Contohnya bagi pengusaha warung internet, *billing* digunakan untuk memonitor penggunaan dan pemasukan warnetnya, sedangkan jika bagi usahawan di bidang perumahan saktian *E-Billing* digunakan untuk mencatat proses pelayanan, mulai pasien datang sampai dengan pasien pulang, menghitung biaya yang harus dibayar pasien secara otomatis, serta memberikan informasi sebagai analisa pengambilan keputusan secara cepat dan akurat.

Secara umum *E-Billing* sangat membantu setiap pekerjaan dalam jumlah besar, sehingga memudahkan untuk memunculkan bukti dan mengirim bukti kepada pelanggan. Seiring berjalannya waktu sistem *billing* tersebut berkembang dan banyak sekali vendor yang membuat aplikasi tersebut dengan bermacam-macam spesifikasi dan kemampuan pada setiap *software* yang dibuatnya.

Inovasi pelayanan publik adalah strategi baru yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi,

pemanfaatan sumber informasi, dan peningkatan kinerja setiap unit kerja. Model Inovasi pelayanan publik adalah interaksi dari berbagai aspek, meliputi sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan, strategi, teknologi informasi, dan pelanggan/masyarakat. *Billing* merupakan inovasi pelayanan pembayaran rekening air menyeluruh, yang *Unggul, Mudah, Praktis, Hemat, dan Cepat*. Inovasi Pelayanan *E-Billing* ini dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pembayaran rekening air pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur Kota Malili.

Berdasarkan keterangan yang dihimpun dari sejumlah informan dan narasumber dapat diketahui bahwa pelaksanaan program inovasi pelayanan *E-Billing* Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur. Saat ini dalam realitasnya telah memberikan manfaat terutama pada aspek kemudahan, kenyamanan dan kepastian dalam pelayanan. Konsumen tidak mengalami kendala dalam pembayaran rekening air karena pembayaran dapat dilakukan di beberapa tempat tanpa harus datang ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk melakukan pembayaran air, namun demikian, meskipun inovasi tersebut diakui telah memberikan manfaat kepada berbagai pihak namun dalam prakteknya masih terdapat sejumlah hambatan dalam pelaksanaan inovasi layanan online. Dari hasil penelusuran dan diskusi dengan pihak terkait terungkap sejumlah hambatan maupun tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan program inovasi seperti keterbatasan jaringan, skill Sumber Daya Manusia (SDM), pencatatan meteran air yang masih menggunakan kamera *digital* yang belum terintegrasi dengan *E-Billing*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan tentang Inovasi Pelayanan *E-Billing* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan

permasalahan yang diteliti. Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi dengan permasalahan di lapangan.

Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang Inovasi Pelayanan *E-Billing* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur meliputi:

- 1) Kasubag Hubungan Langganan (HUBLANG) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur;
- 2) IT bagian teknisi yang menangani langsung *E-Billing* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur;
- 3) Serta Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif.

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2015), yaitu menganalisis data dengan tiga langkah :

1. **Kondensasi Data (Data Condensation)**
Miles dan Huberman (Sugiono, 2015) “Data condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written-up field notes or transcriptions”. Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian.
2. **Penyajian data (Data Display)**
Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas, terperinci, dan menyeluruh akan lebih memudahkan dalam memahami gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial.
3. **Conclusion, Drawing / Verivication (kesimpulan)**
Pengambilan kesimpulan merupakan suatu proses dimana peneliti menginterpretasikan data dari awal pengumpulan di sertai pembuatan pola atau penjelasan.

HASIL PENELITIAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam penerapannya, menggunakan indikator inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) sebagai acuan dalam pengaplikasian *E-Billing* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur.

Indikator inovasi yang dimaksud antara lain sebagai berikut :

1. *Relative advantage* atau Keunggulan Relatif Sebuah Inovasi.

Relative Advantage atau keunggulan relatif sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

Salah satu aspek keunggulan *E-Billing* yang penting yaitu standar operasional, maksud dari aspek tersebut yaitu prosedur standarisasi yang dilakukan oleh Kasubag Hubungan Langganan (HUBLANG) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur dalam melaksanakan inovasi pelayanan *E-Billing* oleh Satuan Penelitian dan Pengembangan untuk menciptakan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat yang efektif dan efisien, dengan adanya standar operasional pelaksanaan, maka inovasi pelayanan *E-Billing* akan tercapai sehingga dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien serta akurat. Dalam hal ini, *Standard Operating Procedures (SOP)* dibutuhkan dalam pelaksanaan *E-Billing*.

Standard Operating Procedures (SOP) mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksana program. SOP juga memberikan keseragaman dalam tindakan para pegawai dalam organisasi yang kompleks dan luas, dimana dalam pelaksanaannya dapat menghasilkan fleksibilitas yang sangat baik (seseorang dapat dipindahkan dari suatu lokasi ke lokasi yang lain) serta adanya keadilan dalam pelaksanaan aturan.

Standard Operating Procedures (SOP) pada aspek prosedur pelayanan *E-Billing* secara umum terbagi 2 (dua) yaitu pelayanan *Billing* yang bersifat keuangan seperti pembayaran rekening air, pencatatan tagihan, laporan keuangan, laporan tunggakan, ditangani oleh Seksi Keuangan, sedangkan yang bersifat teknis kepelanggan seperti pengecekan jumlah tagihan air, ganti nama atau identitas rekening,

ditangani langsung oleh aparatur di seksi hubungan langganan.

Pelaksanaan *E-Billing* pada Kasubag Hubungan Langganan (HUBLANG) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur, mempunyai standar operasional dalam pelaksanaan *E-Billing* dibagian keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur sejalan dengan meliputi serangkaian proses mulai dari pencatatan, pendokumenan sampai dengan pelaporan dalam rangka pengadaan rekap data pelanggan dengan menggunakan sistem aplikasi.

Keunggulan relatif dalam sebuah inovasi pelayanan *E-Billing* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur yang di ukur melalui indikator Kerumitan Inovasi (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*), dan kemudahan diamati (*Observability*), berdasarkan hasil penelitian secara umum sudah dilaksanakan dengan cukup baik, hal tersebut dilihat dari dimilikinya standar operasional dalam pelaksanaan *E-Billing* menurut IT bagian teknisi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur yang terbagi kedalam aspek waktu, biaya dan prosedur. Selain itu terlihat dari banyaknya aparatur yang sudah menaati standar operasional prosedur dalam menjalankan *E-Billing* dalam meningkatkan pelayanan publik dan masyarakat.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian Inovasi.

Semakin hari perkembangan zaman semakin canggih terutama pada bidang teknologi dan internet. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga dituntut untuk memberikan kemudahan serta kepuasan bagi para pelanggannya tanpa harus meninggalkan cara-cara lama yang sejak dulu sudah digunakan. Dalam hal ini, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menggunakan indikator *Compatibility* atau Kesesuaian Inovasi sebagai acuan dalam pelaksanaan *E-Billing* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur.

Kesesuaian (*Compatibility*), yaitu tingkat kesesuaian dengan nilai (*values*), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan

pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana hanya dengan inovasi yang sesuai (*Compatible*).

Peningkatan efisiensi kerja akan terwujud apabila terjalin komunikasi yang baik dan lancar antara para pelaksana *E-Billing* pada Kasubag Hubungan Langganan (HUBLANG) dan IT bagian teknisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur, faktor komunikasi memiliki peran yang sangat penting agar efisiensi kerja dapat terwujud.

Komunikasi merupakan syarat pertama jika inovasi pelayanan *E-Billing* ingin berhasil diterapkan, karena dengan komunikasi para pelaksana dapat mengetahui apa dan seharusnya mereka lakukan, sehingga proses komunikasi antar pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur khususnya para aparatur di Bagian Kasubag Hubungan Langganan (HUBLANG) dan IT bagian teknisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dalam menelaah maupun meneliti proses dari komunikasi, yang diteliti yaitu siapa yang menjadi komunikator dan siapa yang menjadi komunikan. Komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan dimana proses komunikasi dalam inovasi pelayanan *E-Billing* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai serta pengetahuan aparatur dan semua unsur yang mengandung maksud dan tujuan ke arah yang lebih baik dapat tercapai.

Proses komunikasi kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi dalam penyampaian informasi, komunikasi harus berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungan.

Peranan dari komunikator dalam strategi komunikasi amatlah penting, strategi komunikasi harus fleksibel sedemikian rupa sehingga komunikator sebagai pelaksana kebijakan dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi.

Komunikasi dalam penerapan *E-Billing* melalui penyampaian informasi kepada aparatur pada Kasubag Hubungan Langganan

(HUBLANG) dan IT Dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien aparatur telah berusaha untuk memenuhi apa saja kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sendiri. Khusus kaitannya dengan kebijakan *E-Billing* sendiri aparatur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan yang kadang muncul dilapangan, baik itu masalah teknis ataupun hal non teknis yang berhubungan dengan pelayanan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), bagian teknis baik tingkat pusat maupun cabang serta Unit Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur harus memiliki sifat kejelasan informasi dan adanya konsistensi dalam proses penyampaian informasi. Proses komunikasi yang baik akan mendorong aparatur untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.

Compatibility atau Kesesuaian Inovasi pelayanan *E-Billing* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur berdasarkan hasil penelitian secara umum dalam aspek Informasi dalam pengaplikasian *E-Billing* menurut peneliti kurang, hal tersebut dapat dilihat dari kebijakan aplikasi *E-Billing* yang tidak diinformasikan dengan baik beserta tanggung jawab yang harus ditanggung oleh tiap aparatur di bagian IT dan Seksi Hubungan Langganan dalam mengelola transaksi *E-Billing* yang dalam pelaksanaannya tidak tepat dan masih membutuhkan perbaikan.

3. Complexity atau Kerumitan Inovasi.

Kompleksitas (*complexity*), yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Kompleksitas adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Tetapi apabila suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi.

Cara untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat salah satunya melalui kegiatan pengaplikasian *E-Billing*, pelayanan *Billing* bertujuan untuk meningkatkan

pelayanan terhadap masyarakat yaitu agar terciptanya tertib administrasi. Karena itu, implementasi sistem informasi *E-Billing* mutlak dibutuhkan.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten atau tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya. Penerapan *E-Billing* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur dalam pengaplikasian *E-Billing* sudah berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan *E-Billing* tersebut, dimana konsistensi yang dimaksud yaitu dengan diadakannya secara terus menerus perbaikan pada *E-Billing* untuk memberikan peningkatan pelayanan terhadap pelanggan atau masyarakat. Konsistensi penggunaan *E-Billing* bisa dilihat dari perbaikan terus menerus dari segi aplikasi oleh Satuan Penelitian dan Pengembangan sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengembangan atau perbaikan aplikasi *E-Billing*.

Complexity atau Kerumitan Inovasi pelayanan *E-Billing* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur dalam pengaplikasian *E-Billing* pada pembayaran rekening air menurut peneliti dinilai masih kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dari usaha-usaha aparatur yang bertugas tidak sesuai dengan jadwal pelayanan sehingga banyak pelanggan yang mengantri, dan selain itu kurangnya bentuk konsistensi dalam pengaplikasian *E-Billing* bisa dilihat dari perbaikan yang tidak bisa dilakukan secara langsung oleh IT bagian teknis sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengembangan atau perbaikan aplikasi *E-Billing*".

4. Complexity atau Kerumitan Inovasi.

Pengembangan sumber daya aparatur bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam pelaksanaan tugasnya. Selain itu agar aparatur memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk mampu melaksanakan *E-Billing* pada pembayaran rekening air. Dalam pelaksanaannya, *E-Billing* sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasikan

program *E-Billing* maupun mengolah data-data yang berhubungan dengan rekening pelanggan.

Penerapan *E-Billing* tidak akan terlaksana dengan baik jika aparatur yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumber daya dalam pelaksanaan tugasnya. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah *staff*, kompetensi maupun skill dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk pengaplikasian *E-Billing* dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya sumber daya kewenangan dapat menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada tujuan yang diharapkan, serta dengan adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat digunakan untuk melaksanakan kegiatan seperti dana dan sarana prasarana, dalam pengaplikasian *E-Billing*, terdapat sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan berhasil tidaknya dalam menciptakan efisiensi kerja. Sumber-sumber kebijakan tersebut diantaranya sumber daya manusia, Informasi, Fasilitas (sarana dan prasarana) dan wewenang.

Faktor Pendidikan yang tidak merata memang terkadang menjadi penghalang dari *E-Billing* karena belum terspesialisasinya kemampuan aparatur sesuai dengan pendidikan. Menurut penulis sumber daya dana dalam mendukung pengembangan aplikasi *E-Billing*, yang dikembangkan oleh satuan penelitian dan pengembangan menjadi hal yang sangat penting selain sumber daya manusia, karena dengan tidak adanya sistem yang dibuat akan berakibat kepada kinerja aparatur khususnya yang bertugas di kasir pembayaran. Sumber daya dana menjadi hal penting ketika *E-Billing* ini diterapkan, dengan bersumber dari anggaran belanja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) aplikasi ini dirancang dan dicoba untuk diaplikasikan pada tiap cabang-cabang dan Unit pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur.

Triability atau kemungkinan dicoba dalam sebuah inovasi pelayanan *E-Billing* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur yang diukur melalui indikator Keunggulan relatif (*Relative advantage*), Kerumitan Inovasi (*Complexity*),

dan kemudahan diamati (*Observability*), berdasarkan hasil penelitian secara umum menurut penulis ada dalam keadaan kurang baik. Hal ini disebabkan oleh sumber daya dana tidak memadai, faktor pendidikan serta sarana dan prasarana penunjang belum tersedia.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Dapat diamati (*Observability*), yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Semakin mudah seseorang melihat dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*Compatibility*). Kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Kemudahan diamati dalam pengaplikasian *E-Billing* dapat menghasilkan suatu pelaksanaan yang baik apabila penyampaian informasi tersebut dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan. Keberhasilan *E-Billing* dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, dengan begitu informasi akan sampai dengan baik kepada seluruh aparatur. Proses penyampaian informasi mengenai *E-Billing* yang dilakukan oleh Kasubag Hubungan Langgan (HUBLANG) masih kurang jelas dan kurang dimengerti oleh tiap aparatur terutama aparatur yang bertugas menjadi kasir atau di loket pembayaran.

Penyampaian informasi tersebut dilakukan dengan cara memberitahukan kepada tiap individu melalui kepala seksinya bahwa pelaksanaan *E-Billing* dapat dilakukan dengan menggunakan jaringan yang terkomputerisasi dan terkoneksi dengan bagian-bagian & cabang-cabang di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang saling berkaitan.

Observability atau kemudahan diamati dalam sebuah inovasi pelayanan *E-Billing* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur yang diukur melalui indikator Keunggulan relatif (*Relative advantage*), Kerumitan Inovasi (*Complexity*),

kemungkinan dicoba (*Triability*) berdasarkan hasil penelitian secara umum menurut penulis ada dalam keadaan kurang baik. Dalam hal ini proses penyampaian informasi mengenai *E-Billing* yang dilakukan oleh Kasubag Hubungan Langgan (HUBLANG) masih kurang jelas dan kurang dimengerti oleh tiap aparatur terutama aparatur yang bertugas menjadi kasir atau di loket pembayaran. Proses pengaplikasian *E-Billing* dilakukan oleh Kasubag Hubungan Langgan (HUBLANG) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur, hal tersebut dilakukan agar *E-Billing* dapat ditransformasikan secara tepat kepada tiap aparatur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Inovasi Pelayanan *E-Billing* Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur belum terlaksana secara maksimal disebabkan karena masih ada sebagian indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, sumber daya yang dimiliki belum memiliki kemampuan dalam mengaplikasikan *E-Billing*. Untuk itu dibutuhkan pelatihan untuk meningkatkan keahlian yang dimiliki.

Dengan adanya temuan tersebut maka Diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan agar terciptanya kepuasan masyarakat. sPerlunya peninjauan ulang dalam pengaplikasian *E-Billing*. Serta Pelatihan dibutuhkan untuk para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur dan kinerja para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertanggung jawab dalam pelayanan pembayaran rekening air agar ditingkatkan lagi sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Albury, David. 2003. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : PT Elex Media. Komputindo.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor. Publik*. STIA-LAN Press, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 30 Tahun 2005 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Luwu Timur Bab VI Pasal 7 ayat 1, 3 & 5
- Peraturan Bupati Luwu Timur No. 25 2012 Tahun Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Timur Kepada Perusahaan Daerah Air Minum pasal 2 ayat 1 & 2.