



Sinergi Penanganan Pengaduan Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Bangli dari Sudut Pandang *Electronic Government*

I Putu Sawitra Danda Prasetya^{1*}, Komang Adi Sastra Wijaya², Ni Putu Anik Prabawati³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana, Indonesia

Alamat: 86G9+RJV, Jalan P.B. Sudirman, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali 80234

Korespondensi penulis: dandaprasetya003@student.unud.ac.id

Abstract. Bangli Regency created an e-government based public complaints program called Bangli Era Baru 24 Hour Fast Service. Implementation of this program builds synergy among all public service delivery organizations, one of which is Perumda Air Minum Tirta Danu Arta. However, in implementing this synergy there are still various problems. This research aims to determine the extent of the synergy in handling complaints about clean water services in Bangli Regency from an electronic government perspective and analyze the influencing factors. This research applies descriptive qualitative research methods with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results show that the synergy between Diskominfo and Perumda Air Minum Tirta Danu Arta in handling clean water service complaints has gone well. The support and value elements have been fulfilled because there is clear regulatory support, stakeholder commitment, and benefits felt by the community and stakeholders. However, there are elements of capacity that have not been met because there are challenges such as limited human resources and a minimal budget for managing complaint channels. The recommendations include increasing human resource capacity, better budget allocation, and optimizing outreach to increase community participation.

Keywords: E-government , 24 Hour Fast Service Bangli Era Baru, Handling Public Complaints, Clean Water Services

Abstrak. Kabupaten Bangli menciptakan sebuah program pengaduan masyarakat berbasis e-government yang bernama Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru. Implementasi program tersebut membangun sinergi seluruh organisasi penyelenggara layanan publik, salah satunya adalah Perumda Air Minum Tirta Danu Arta. Namun dalam pelaksanaan sinergi ini masih memiliki berbagai permasalahan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana sinergi penanganan pengaduan pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli dari sudut pandang electronic government dan menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi. Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa sinergi antara Diskominfo dan Perumda Air Minum Tirta Danu Arta dalam menangani pengaduan pelayanan air bersih telah berjalan baik. Elemen dukungan (support) dan manfaat (value) sudah terpenuhi karena terdapat dukungan regulasi yang jelas, komitmen pemangku kepentingan, dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat maupun para pemangku kepentingan. Namun, terdapat elemen kemampuan (capacity) belum terpenuhi karena terdapat tantangan seperti terbatasnya sumber daya manusia dan minimnya anggaran untuk pengelolaan kanal pengaduan. Pemberian rekomendasi mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia, alokasi anggaran yang lebih baik, dan optimalisasi sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Kata kunci: E-government , Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru, Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Air Bersih

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan komponen integral dari tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi indikator yang paling jelas dalam mengukur performa pemerintah (Rusta, 2023). Penyelenggaraan pelayanan publik juga mencakup upaya mencapai tujuan utama yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, tentunya kualitas layanan harus selalu diperhatikan. Kualitas pelayanan yang baik sangat bergantung pada kebijakan tertentu yang meliputi tata laksana efektif, sumber daya manusia kompeten, dan kelembagaan kuat (Wijaya, 2018). Namun realitas saat ini menunjukkan bahwa kondisi kualitas pelayanan publik dapat dikatakan kurang baik. Hal ini didasarkan pada data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023 yang mempublikasikan 8.458 laporan masyarakat mengenai masalah pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Rohayatin, et al., 2017).

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyediakan kanal pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan wujud partisipasi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar masyarakat dapat menggunakan haknya sebagai warga negara untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik (Sabeni & Setiamandani, 2020). Masyarakat bukan saja memerlukan kanal untuk mewedahi aduan dan keluhan mengenai pelayanan publik, namun juga kanal pengaduan yang tanggap, mudah dijangkau, dan terbuka. Hal ini sesuai dengan bunyi pasal 11 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Kanal pengaduan yang umum digunakan adalah kanal pengaduan konvensional seperti fasilitas kotak pengaduan dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Namun, kanal pengaduan tersebut terkadang tidak praktis dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat (Haerana & Burhanuddin, 2022). Oleh karena itu, diperlukan transformasi dalam kanal pengaduan agar penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diselesaikan dengan lebih optimal.

Upaya yang dapat ditempuh dalam mengoptimalkan kanal pengaduan masyarakat, salah satunya adalah dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi. Secara fundamental, pemanfaatan teknologi oleh pemerintah sebagai media dalam melaksanakan aktivitas pelayanan publik termasuk pengaduan masyarakat dikenal dengan sebutan *electronic government* atau *e-government* (Rachman & Ridwan, 2023). Hadirnya *e-government* tentunya harus mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, khususnya pengaduan masyarakat. Salah satu contoh kanal pengaduan masyarakat berbasis

berbasis *e-government* yakni Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N–LAPOR) pada tingkat pusat. Namun pengembangan SP4N – LAPOR! belum berjalan optimal karena terdapat beberapa kendala seperti kurangnya komitmen dari beberapa instansi penyelenggara layanan publik serta masalah koordinasi yang menghambat proses respons terhadap keluhan (Premaiswari, Siregar, & Ghazali, 2024). Beberapa daerah menerapkan juga kanal pengaduan berbasis *e-government* dalam skala lokal yang memastikan keluhan masyarakat ditangani lebih cepat. Salah satu diantaranya adalah DKI Jakarta dengan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) melalui fitur Laporwarga. Fitur menjadi sebagai saluran pengaduan masyarakat terhadap berbagai permasalahan di lingkungan sekitar (Wijaya, 2024).

Kabupaten Bangli di Provinsi Bali menerapkan juga kanal pengaduan berbasis *e-government* dalam skala lokal. Kabupaten Bangli menciptakan sebuah program pengaduan masyarakat yang bernama Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru. Program tersebut diluncurkan secara resmi pada tanggal 1 Maret 2021 dan merupakan program utama 100 hari pemerintahan Sang Nyoman Sedana Arta dan I Wayan Diar (Bali Tribune, 2021). Adapun dasar kebijakan yang memperkuat program tersebut yang tertuang melalui Peraturan Bupati Bangli Nomor 6 Tahun 2021. Hal ini menjadi menarik karena Kabupaten Bangli memiliki komitmen yang kuat dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik meskipun disisi lain menyandang predikat sebagai Kabupaten dengan tingkat pertumbuhan ekonomi terendah di Provinsi Bali. Implementator program tersebut merupakan sebuah kesatuan Tim Reaksi Cepat (TRC) yang diputuskan oleh Bupati Bangli. Tim tersebut membangun sinergi seluruh organisasi penyelenggara layanan publik di Kabupaten Bangli baik berwujud Dinas/Badan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Adapun pengelola utama kanal pengaduan program tersebut yakni Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Bangli.

Program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru melingkupi dua jenis layanan pengaduan yakni pengaduan non kedaruratan dan pengaduan kedaruratan. Pengaduan non kedaruratan melayani seluruh pengaduan masyarakat yang bersifat umum terhadap aktivitas pelayanan publik yang. Sedangkan pengaduan kedaruratan melayani seluruh pengaduan masyarakat atas semua hal yang dipandang darurat dan mendesak. Terdapat kanal berbasis *e-government* dalam program tersebut yang dapat diakses masyarakat untuk melakukan pengaduan yakni melalui nomor telepon (0366) 5501000, akun Whatsapp +6287752382323, dan Facebook Group Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru untuk penanganan pengaduan non kedaruratan. Serta call center 112 untuk penanganan

pengaduan kedaruratan. Sejak dimulai pada bulan Maret tahun 2021 hingga implementasi pada tahun 2023, program ini telah menangani ratusan pengaduan masyarakat. Secara keseluruhan dapat dipahami tingginya jumlah pengaduan masyarakat ini mengindikasikan besarnya antusias masyarakat untuk melakukan pengaduan. Meskipun demikian, hal tersebut harus diimbangi pula dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan dari masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik

Salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang bersinergi dalam implementasi Program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru adalah Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danu Arta yang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli. Perumda Air Minum Tirta Danu Arta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangli Nomor 6 Tahun 2021. Aturan tersebut sekaligus menjadi acuan bagi Perumda Air Minum Tirta Danu Arta agar terikat pada kaidah pelayanan publik sehingga tidak melupakan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat selaku pelanggan, termasuk penanganan pengaduan masyarakat. Tentunya, implementasi program tersebut semakin penting dalam menangani pengaduan masyarakat terhadap pelayanan air bersih mengingat terjadi peningkatan jumlah pelanggan dalam kurun waktu empat tahun terakhir, yang diikuti pula dengan peningkatan jumlah pengaduan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan air bersih. Sehingga melalui kanal pengaduan berbasis *e-government* dalam program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru dapat membantu Perumda Air Minum Tirta Danu Arta untuk menangani pengaduan masyarakat secara efektif.

Implementasi program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru sebagai kanal pengaduan berbasis *e-government* dalam menangani pengaduan masyarakat mengenai pelayanan air bersih pada Perumda Air Minum Tirta Danu Arta sebenarnya bukan perkara yang mudah. Dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan air bersih melalui kanal berbasis *e-government* dalam program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru belum seutuhnya berjalan maksimal. Hal tersebut dapat ditinjau dari beberapa permasalahan yang ditemukan, Pertama, tidak tersedianya anggaran yang dialokasikan secara khusus dalam beban Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) Perumda Air Minum Tirta Danu Arta untuk penyelenggaraan kegiatan penunjang penanganan pengaduan. Kedua, keterbatasan sumber daya manusia pada masing-masing pemangku kepentingan karena merangkap tugas sekaligus dalam menangani pengaduan. Ketiga, ketidakjelasan maksud pengaduan yang disampaikan serta kurangnya informasi mendetail mengenai identitas dan lokasi

masyarakat yang mengadu. Dan Keempat, tidak terdapat upaya pembaharuan sistem dalam kanal-kanal pengaduan yang tersedia dalam program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang peneliti jawab dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana sinergi penanganan pengaduan pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli dari sudut pandang *electronic government*?” dan “Faktor pendukung dan penghambat apa yang berpengaruh pada sinergi penanganan pengaduan pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli dari sudut pandang *electronic government*?” . Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini yakni untuk mengetahui sejauh mana sinergi penanganan pengaduan pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli dari sudut pandang *electronic government* dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat apa yang berpengaruh pada sinergi penanganan pengaduan pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli dari sudut pandang *electronic government*.

2. KAJIAN TEORITIS

E-government atau *electronic government* merupakan pemakaian teknologi oleh pemerintah sebagai platform dalam mengimplementasikan aktivitas pelayanan publik (Anjani, & Malawat , 2023). Merujuk pada pemikiran Silcock dalam Lumbanraja (2020), *e-government* merupakan pemakaian perangkat teknologi dalam memperbesar kanal dan penyaluran layanan pemerintah untuk memberikan keuntungan kepada masyarakat, rekan usaha, dan pegawai. Sedangkan menurut perspektif Bank Dunia dalam Heriyanto (2022), *E-government* merupakan implementasi salah satu teknologi informasi oleh sebuah organisasi publik untuk mengoptimasi efektivitas, keterbukaan, keikutsertaan masyarakat, serta berkontribusi positif untuk menyederhanakan pelayanan publik. *E-government* bukan hanya tentang pemanfaatan teknologi dalam tatanan pemerintahan tetapi pula mampu mengantarkan penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik sekaligus meningkatkan kemakmuran masyarakat.

Terdapat tiga elemen yang harus dicermati untuk mengetahui kesuksesan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Adapun ketiga elemen tersebut yakni antara lain:

- a. Dukungan atau *support*. Elemen ini merupakan perwujudan dukungan yang mampu menciptakan pengembangan dari *e-government*. Elemen ini meliputi berbagai bentuk dukungan seperti kemauan politik yang kuat dan dasar regulasi berupa kebijakan dan hukum resm

- b. Kemampuan atau *capacity*. Elemen ini berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mewujudkan e-government sehingga dalam pengaplikasiannya mampu terlaksana sesuai rencana semula. Kemampuan ini memperlihatkan bagaimana daya utama yang diproses pemerintah untuk implementasi pembangunan *e-government*.
- c. Manfaat atau *value*. Elemen ini menitikberatkan pada implikasi positif yang dirasakan oleh pihak pemerintah sebagai pemberi layanan dan publik sebagai penerima layanan mengacu pada mekanisme *e-government*. Elemen ini mengidentifikasi manfaat adalah melalui publik selaku pemakai layanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai metode penelitian. Tipe penelitian seperti ini diterapkan bertujuan untuk memahami besaran independen, baik satu maupun lebih, tanpa membandingkan atau mengaitkan satu besaran dengan besaran lainnya (Prabawati, & Supriyanti, 2021).. Penelitian ini memakai dua sumber data yakni data primer dan data sekunder. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Perumda Air Minum Tirta Danu Arta dan Kantor Diskominfo Kabupaten Bangli. Narasumber dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* sehingga terdapat kriteria tertentu yang dipenuhi. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian memakai model yang dikembangkan Miles dan Huberman dengan tiga prosedur yakni reduksi data, penyajian atau display data, dan verifikasi data (Sugiyono, 2021). Data-data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk data naratif, data tabel, dan data gambar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sinergi antara Diskominfo Kabupaten Bangli dengan Perumda Air Minum Tirta Danu Arta dalam penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan air bersih melalui program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru merupakan bentuk implementasi *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bangli. Mengacu akan hal tersebut peneliti mengaitkan hasil temuan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang peneliti laksanakan dengan elemen sukses *e-government* menurut kajian Harvard JFK School of Government dalam (Mariam, & Kudus, 2022) yang terdiri dari Dukungan (Support), Kemampuan (Capacity), dan Manfaat (Value).

Dukungan (Support)

Dukungan atau support merupakan elemen awal dan vital yang harus dimiliki oleh pemerintah yang berkaitan dengan tekad yang serius untuk sepenuhnya mengimplementasikan *e-government*. Dukungan ini bukan semata meniru tren yang sedang berkembang, tetapi juga bentuk political will yang dilihat dari adanya dukungan peraturan maupun komitmen dari pemerintah. Dalam sinergi penanganan pengaduan masyarakat tentang pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli dilaksanakan melalui program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru memiliki kerangka regulasi dari level daerah hingga pusat sebagai dasar kebijakan yang mendukung implementasi *e-government*. Pada level daerah terdapat Peraturan Bupati Bangli Nomor 6 Tahun 2021 yang secara khusus mengatur tentang program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru. Implementasi peraturan tersebut mengacu pada kebijakan pemerintah pusat yakni Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang salah satu isinya menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan secara elektronik.

Komitmen pemerintah untuk mendukung implementasi *e-government* dalam penanganan pengaduan masyarakat tentang pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli sejalan dengan terbitnya Peraturan Bupati Bangli Nomor 6 Tahun 2021. Program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru merupakan bentuk komitmen dari Bupati dan Wakil Bupati Bangli terpilih yang memiliki visi dan misi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bangli. Program ini terealisasi sebagai program prioritas 100 hari pemerintahan terpilih sebagai bentuk pemenuhan janji politik yang dikampanyekan. Penjelasan tersebut juga didukung oleh pernyataan I Ketut Diana selaku pelanggan pelayanan air bersih Perumda Air Minum Tirta Danu Arta yaitu:

“.....begitu ada program laporan 24 jam itu dengan aduan itu pemerintah jadi cepet tanggap dan tujuan ya untuk perubahan dan perbaikan selain daripada itu saya kira pembangunan Bangli kan jelas lebih baik.....”(Wawancara 7 Januari 2025).

Implementasi program tersebut membangun sinergi pemangku kepentingan yang memiliki komitmen untuk menangani berbagai pengaduan masyarakat pelayanan publik, tak terkecuali pelayanan air bersih. Untuk menguatkan komitmen tersebut, Perumda Air Minum Tirta Danu Arta sebagai penyelenggara pelayanan air bersih juga memiliki regulasi tentang penanganan pengaduan masyarakat yang tertuang dalam SOP Nomor 2 Tahun 2022. Hal ini seperti hasil wawancara dengan Ibu I Dewa Ayu Gita Pramitha, S.Pd selaku Kasubag Humas dan Pemasaran Perumda Air Minum Tirta Danu Arta:

“.....pada intinya kami selalu menampung semua pengaduan masyarakat mengenai pelayanan air bersih tanpa terkecuali. Kami juga memiliki Standar prosedur no. 2 tahun 2022 untuk menangani pengaduan air bersih. dengan menerima pengaduan dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat” (Wawancara 8 Januari 2025).

Kemampuan (*Capacity*)

Kemampuan atau *Capacity* merupakan elemen kedua yang menekankan bahwa pemerintah agar memiliki kapasitas dalam merealisasikan cita-cita *e-government* sehingga menjadi kenyataan. Kemampuan memperlihatkan bagaimana daya utama yang diproses pemerintah untuk implementasi pembangunan *e-government* . Kemampuan ini menekankan pada aspek sumber daya yang dimiliki pemerintah untuk menyukseskan implementasi *e-government* , yang ditinjau dari aspek sumber daya finansial, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Sumber daya finansial dalam penanganan pengaduan masyarakat program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru sepenuhnya bersumber dari APBD Kabupaten Bangli. Alokasi dana yang dianggarkan hanya difokuskan untuk pengelolaan kanal call centre 112, yang mencakup biaya pelatihan dengan PT. Jasnita Telekomindo dan biaya jasa penggunaan aplikasi call centre 112. Sedangkan untuk pengelolaan kanal media sosial tidak alokasi dana yang dianggarkan, pada awalnya yang dianggarkan hanya untuk pembelian ponsel namun saat ini ponsel tersebut dalam keadaan rusak. Penjelasan ini didukung oleh pernyataan Bapak I Gede Yuliana, SP selaku Administrator Media Sosial Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru dan Bapak Ners. I Wayan Rudihartono, S.Kep selaku Koordinator Call Taker 112 yaitu

“.....tidak ada anggaran khusus pengaduan media sosialnya. Untuk sementara anggaran khusus per tahun hanya pada call center 112 saja. Dulu Kita pakek HP yang dari Pemda. Dulu Kita punya HP yang dari Pemda tapi udah rusak....” (Wawancara dengan I Gede Yuliana, 4 Januari 2025).

“....untuk anggaran 112 sebesar 200 juta dengan pihak ketiga yaitu dengan PT. Jasnita Telekomindo dari luar Bali, pelatihan call centernya rutin dilakukan 1-2 kali.....” Wawancara dengan I Wayan Rudihartono, 4 Januari 2025).

Di satu sisi pihak Perumda Air Minum Tirta Danu Arta tidak menganggarkan secara khusus dana untuk menunjang penanganan pengaduan dalam beban RKAP. Beban tersebut menjadi satu dengan beban bidang Hubungan Langganan yang secara data merupakan beban paling kecil dibandingkan dengan beban bidang lain yang dianggarkan dalam RKAP. Adapun penjelasan ini didukung dengan data-data seperti dibawah ini:

Tabel 1. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Perumda Air Minum Tirta Danu Arta

No.	Uraian	RKAP 2023	RKAP 2024
1.	Beban Pegawai	10.332.668.984,00	12.562.206.985
2.	Beban Kantor	272.918.274,00	537.921.101,00
3.	Beban Hubungan Langganan	552.757,00	561.988,00
4.	Beban Pengembangan Teknologi	-	-
5.	Beban Penelitian dan Pengembangan	8.517.514,00	10.789.131,00
6.	Beban Keuangan	9.457.692,00	9.930.576,00
7.	Beban Pemeliharaan	345.502.820,00	397.328.243,00
8.	Beban Penyusutan	527.111.600,00	597.297.899,00
9..	Beban Rupa – Rupa Umum	2.194.259.401,00	2.779.468.384,00
10.	Beban Penyisihan dan Penghapusan Piutang	105.975.390,00	70.000.000,00
Total		13.786.964.369,00	16.705.059.220,00

Sumber: Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) anggaran Perumda Air Minum Tirta Danu Arta, 2024

Dari aspek sumber daya infrastruktur, penanganan pengaduan masyarakat tentang pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli telah ditunjang dengan berbagai sarana–prasarana yang disediakan oleh pemangku kepentingan, namun terdapat beberapa kendala. Diskominfoan Kabupaten Bangli memiliki fasilitas teknologi berupa komputer, wifi, dan telepon call centre yang berfungsi dengan baik. Namun ponsel pintar milik Diskominfoan Kabupaten Bangli yang digunakan untuk menangani pengaduan kanal media sosial tidak berfungsi karena mengalami kerusakan. Untuk menunjang kegiatan pengaduan masyarakat, Diskominfoan Kabupaten Bangli juga memiliki fasilitas lain berupa bangunan gedung khusus. Sedangkan Perumda Air Minum Tirta Danu Arta juga memiliki teknologi berupa komputer dan wifi yang berfungsi dengan baik. Namun fasilitas teknologi lain berupa ponsel pintar masih ditemukan mengalami kerusakan dan sering diperbaiki. Hal ini menyebabkan data pesan pengaduan dan dokumentasi tindak lanjut terhapus.

Selain aspek sumber daya infrastruktur, kemampuan atau kapasitas dari aspek sumber daya manusia belum juga berjalan optimal. Hal ini ditunjukkan dari adanya rangkap tugas dalam pengelolaan kanal pengaduan khususnya media sosial. Administrator kanal pengaduan media sosial pelayanan program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru merangkap tugas sebagai pengelola akun media sosial dan website resmi Pemerintah Kabupaten Bangli. Meskipun tidak ada kendala yang dihadapi, rangkap tugas ini menunjukkan kurang kuantitas sumber daya manusia. Sama halnya dengan pengelolaan kanal pengaduan di Perumda Air Minum Tirta Danu Arta juga ada rangkap tugas. Dimana

Kepala Sub Bagian Humas dan Pemasaran yang menjadi petugas pengelola kanal pengaduan.



Gambar 1. Pelatihan Call Centre 112 (Kiri) Gedung Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru
(Kanan)

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, 2024

Berbeda dengan pengelolaan kanal call centre 112 yang berjalan lebih optimal baik secara kuantitas maupun kualitas. Dari aspek kuantitas, jumlah petugas call centre 112 sebanyak 19 orang sehingga dapat bergilir untuk melakukan aktivitasnya. Dari aspek kualitas petugas call centre 112 memiliki latar belakang pendidikan kesehatan yang secara khusus untuk menangani pengaduan darurat seperti kecelakaan atau musibah lainnya. Selain itu mereka juga mendapat pelatihan secara rutin dari pihak swasta PT. Jasnita Telekomindo. Sedangkan administrator kanal pengaduan media sosial pelayanan program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru tidak mengadakan pelatihan khusus. Begitu juga Perumda Air Minum Tirta Danu Arta khususnya Kepala Sub Bagian Humas dan Pemasaran tidak pernah melakukan pelatihan untuk menangani pengaduan masyarakat mengenai pelayanan air bersih. Penjelasan ini didukung hasil wawancara dengan Ibu I Dewa Ayu Gita Pramitha, S.Pd selaku Kasubag Humas dan Pemasaran Perumda Air Minum Tirta Danu Arta:

“.....untuk saat ini untuk pelatihan terkait penanganan pengaduan masyarakat belum pernah di lakukan oleh Staff Bagian Humas”.(Wawancara 8 Januari 2025).

Manfaat (Value)

Manfaat atau *Value* merupakan nilai yang bisa didapatkan dari sebuah produk atau jasa yang disadari untuk ditransaksikan. Berbagai macam prakarsa e-government tidak akan ada artinya apabila tidak pihak yang merasakan manfaat dari penerapan konsep tersebut. Dalam konteks ini yang berhak memutuskan besar kecilnya manfaat yang

didapatkan dengan hadirnya *e-government* bukan saja dari pihak pemerintah, tetapi juga masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu pemerintah wajib memiliki kecermatan dalam menentukan fokus utama tipe aplikasi *e-government* apa saja yang harus diprioritaskan pengembangannya agar betul-betul memberikan manfaat yang bisa dirasakan secara bermakna oleh masyarakat.

Bagi pemerintah melalui Diskominfo Kabupaten Bangli, program program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru membantu untuk menanggapi setiap pengaduan masyarakat yang secara tersirat dapat mengetahui permasalahan yang harus ditangani pemerintah. Hal ini menjadi langkah penting untuk melancarkan pembangunan daerah Kabupaten Bangli. Sedangkan manfaat yang dirasakan Perumda Air Minum Tirta Danu Arta dengan hadirnya program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru membantu menghemat waktu dan memberikan respons yang cepat untuk menanggapi pengaduan masyarakat. Hal ini berbeda dengan penanganan pengaduan masyarakat secara konvensional yang memerlukan lebih banyak waktu dan lambat memberikan respon. Pengaduan secara online juga membantu mempercepat identifikasi masalah untuk mengambil keputusan terkait pemberian umpan balik sebagai tanggapan atas pengaduan masyarakat.

Dari sisi masyarakat selaku pelanggan pelayanan air bersih, manfaat yang dirasakan yaitu pemberian umpan balik atau tanggapan atas pengaduan yang disampaikan mereka lebih cepat. Manfaat lainnya adalah kepraktisan pengaduan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan pun. Mereka tidak perlu datang ke kantor untuk menyampaikan pengaduan. Masyarakat hanya perlu melakukan pengaduan melalui kanal yang tersedia dalam program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru. Meskipun demikian, masyarakat juga menginginkan peningkatan tindak lanjut untuk meminimalisir pengaduan. Penjelasan ini didukung juga oleh hasil wawancara dengan Bapak I Putu Eka Aldi selaku masyarakat pelanggan Perumda Air Minum Tirta Danu Arta yaitu:

“.....Untuk manfaat yang mungkin dirasakan bila ada pelayanan tersebut ialah penyampaian informasi dan aduan dapat tindaklanjuti dengan cepat tanpa harus datang ke kantor Perumda Air Minum Tirta Danu Arta”. (Wawancara 9 Januari 2025).

Faktor Pendukung Sinergi Penanganan Pengaduan Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Bangli dari Sudut Pandang *Electronic government*

a. Memanfaatkan Platform Media Sosial

Sejalan dengan perkembangan zaman, pemanfaatan teknologi canggih semakin masif untuk menunjang kegiatan pelayanan publik terutama platform media sosial. Seperti penanganan pengaduan masyarakat pada program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru

memiliki kanal pengaduan yang memanfaatkan platform media sosial. Selain dimanfaatkan sebagai kanal pengaduan, media sosial juga dimanfaatkan sebagai media keterbukaan informasi dan melakukan koordinasi pemangku kepentingan terkait pelayanan air bersih. Adapun media sosial yang dimanfaatkan yaitu facebook, whatsapp, dan instagram. Pemanfaatan media sosial ini memiliki beberapa keunggulan yaitu dapat dijangkau dengan mudah, penggunaan yang lebih praktis, terbuka untuk semua khalayak umum, dan tidak ada biaya tambahan. Disamping itu, hal ini juga menjadi daya tarik dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kabupaten Bangli, khususnya pemanfaatan media sosial sebagai kanal pengaduan. Hal tersebut menjadi keunikan yang tidak dimiliki daerah lainnya.

b. Memiliki Regulasi yang Jelas

Sebagai suatu program pelayanan publik yang diinisiasi pemerintah, program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru tentunya memiliki regulasi atau payung hukum yang tertuang dalam Peraturan Bupati Bangli Nomor 6 Tahun 2021. Peraturan tersebut merupakan dasar yang kuat untuk mengatur sekaligus acuan pokok agar implementasi program dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah diputuskan. Peraturan tersebut memberikan dampak positif untuk membangun sinergi pemangku kepentingan untuk berkolaborasi memberikan kontribusi yang terbaik dalam menangani pengaduan masyarakat. Selain itu, Perumda Air Minum Tirta Danu Arta juga memiliki regulasi berupa Standar Operasional Prosedur atau SOP yang menguatkan aktivitas penanganan pengaduan pelayanan air bersih. SOP ini tertuang dalam SOP Nomor 2 Tahun 2022 yang memiliki tujuan mengatur tentang proses atau mekanisme, estimasi waktu, serta tugas dan kewajiban dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat.

c. Adanya Komitmen Pemangku Kepentingan

Dewasa ini Pemerintah Kabupaten Bangli sedang menjalankan tagline “Bangli Era Baru” yang diwujudkan melalui implementasi visi dan misi pemerintahan Bupati dan Wakil Bupati Terpilih. Tagline tersebut mengandung komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komitmen ini diwujudkan dengan terlaksananya program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru yang didukung dengan pembangunan Gedung khusus dalam menangani berbagai pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik, termasuk salah satunya adalah pelayanan air bersih. Perumda Air Minum Tirta Danu Arta sebagai penyedia pelayanan air bersih juga memiliki komitmen yang sama dalam menangani pengaduan masyarakat. Hal ini terlihat dari motto pelayanan perusahaan yang selaras dengan tagline Pemerintah Kabupaten Bangli. Terlebih lagi pihaknya selalu merespons koordinasi dengan Diskominfo Kabupaten Bangli dan memprioritaskan

pemberian umpan balik atau tanggapan yang cepat sebagai upaya mencapai kepuasan masyarakat

Faktor Penghambat Sinergi Penanganan Pengaduan Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Bangli dari Sudut Pandang *Electronic government*

a. Terbatasnya Sumber Daya Manusia

Terdapat keterbatasan sumber daya manusia yang bertindak sebagai petugas pengelola kanal pengaduan dari aspek kuantitas dan merangkap tugas lain. Petugas pengelola kanal pengaduan media sosial pada Diskominfo Kabupaten Bangli hanya berjumlah satu orang, selain itu merangkap tugas sebagai admintrator media sosial dan website resmi Pemerintah Kabupaten Bangli. Sedangkan petugas pengelola kanal pengaduan pada Perumda Air Minum Tirta Danu Arta juga berjumlah satu orang yang merangkap tugas sebagai Kepala Sub Bagian Humas dan Pemasaran. Selain itu para petugas ini tidak pernah mendapatkan ataupun mengadakan pelatihan secara khusus. Keterbatasan sumber daya manusia ini dapat berdampak pada kualitas dan responsivitas dalam menangani setiap pengaduan yang masuk, bahkan memungkinkan terjadi penimbunan pengaduan

b. Minimnya Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial berupa anggaran untuk mendukung kegiatan penanganan pengaduan masyarakat tersedia dalam keadaan terbatas. Pihak Diskominfo Kabupaten Bangli melalui APBD sejatinya mengalokasikan anggaran untuk program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru. Namun anggaran tersebut hanya dialokasikan untuk kegiatan call centre 112 yang meliputi untuk pembiayaan pelatihan petugas dan jasa penggunaan aplikasi 112 sebesar 200 juta. Sedangkan untuk kegiatan melalui kanal pengaduan media sosial tidak ada anggaran yang dialokasikan secara khusus. Anggarannya hanya untuk pembelian ponsel, namun ponsel tersebut saat ini mengalami kerusakan. Sumber daya finansial pada Perumda Air Minum Tirta Danu Arta juga terbatas. Secara khusus tidak memiliki anggaran untuk menunjang kegiatan pengaduan, karena anggaran yang dibebankan pada RKAP menjadi satu dengan beban bidang Hubungan Langganan.

c. Kurangnya Pemahaman Pemangku Kepentingan

Memiliki pemahaman yang sama terhadap topik dibahas merupakan kunci mewujudkan komunikasi yang efektif dalam sinergi pemangku kepentingan. Namun dalam penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan air bersih, terjadi kendala dalam memahami setiap pengaduan yang disampaikan itu. Tak jarang pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak lengkap dengan keterangan mengenai maksud pengaduan

dan identitas seperti nama lengkap, alamat, kontak, dan nomor ID water meter. Dari perspektif masyarakat juga tidak bisa memahami dengan baik proses tindak lanjut pengaduannya memerlukan waktu yang lebih banyak. Hal inilah yang berdampak pada belum puasny masyarakat terhadap tindak lanjut yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Danu Arta

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa sinergi penanganan pengaduan masyarakat pelayanan air bersih di Kabupaten Bangli dari sudut pandang *electronic government* sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut terefleksikan dari adanya dukungan dari kerangka regulasi *e-government* , pengaduan masyarakat mengenai pelayanan air bersih melalui program Layanan Cepat 24 Jam Bangli Era Baru memiliki payung hukum yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Dukungan lain muncul dari komitmen pemerintah yang memiliki visi dan misi yang sesuai dengan program pengaduan dan adanya komitmen dari Perumda Air Minum Tirta Danu Arta melalui SOP Nomor Tahun 2022. Terdapat alokasi anggaran dari APBD untuk pelatihan dan jasa call centre 112, namun tidak ada untuk pengelolaan kanal pengaduan media sosial dan kegiatan pengaduan pada Perumda Air Minum Tirta Danu Arta . Infrastruktur tersedia dengan baik, meskipun beberapa fasilitas seperti ponsel pintar mengalami kerusakan. Dari segi sumber daya manusia, kanal pengaduan media sosial dan Perumda Air Minum Tirta Danu Arta hanya memiliki satu petugas tanpa pelatihan. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat adalah mereka dapat melakukan menyampaikan dengan mudah dan praktis karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan media sosial. Sedangkan manfaat yang dirasakan oleh pemerintah yakni Diskominfoan Kabupaten Bangli adalah dapat menyediakan wadah partisipasi masyarakat untuk mendukung pembangunan daerah, sedangkan manfaat bagi Perumda Air Minum Tirta Danu Arta dapat menghemat waktu dan memberikan tanggapan yang cepat. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu:

a. Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Diskominfoan Kabupaten Bangli dapat menambah petugas melalui rekrutmen atau mutasi, sementara Perumda Air Minum Tirta Danu Arta dapat merevisi tupoksi dan menugaskan pegawai khusus. Kedua instansi juga diharapkan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas penanganan pengaduan di media sosial.

b. Mengalokasikan Sumber Daya Finansial

Anggaran berperan vital dalam penanganan pengaduan masyarakat. Diskominfo Kabupaten Bangli diharapkan mengalokasikan APBD untuk pelatihan dan pengembangan sistem, sementara Perumda Air Minum Tirta Danu Arta meningkatkan anggaran Hubungan Langganan untuk pelatihan, sosialisasi, dan fasilitas teknologi.

c. Melakukan Focus Group Discussion Antar Pemangku Kepentingan

Diskominfo Kabupaten Bangli mengadakan diskusi dengan pemangku kepentingan untuk mengevaluasi Program Layanan Cepat 24 Jam, menyelaraskan persepsi, meningkatkan koordinasi, serta meminimalisir pengaduan tidak berstruktur guna perbaikan layanan publik.

d. Mengoptimalkan Sosialisasi dan Keterbukaan Informasi

Sosialisasi dan keterbukaan informasi penting dalam penanganan pengaduan layanan air bersih di Bangli. Sosialisasi harus dioptimalkan melalui media sosial, baliho, dan sosialisasi offline rutin. Transparansi perlu diperluas dengan kerjasama media pemerintah dan swasta. Optimalisasi keduanya meningkatkan pemahaman serta kepuasan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Anjani, A., & Malawat, S. H. (2023). E-government sebagai bentuk inovasi pemerintah daerah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 165–170. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3416>
- BaliTribune. (2021, Maret 2). Launching layanan cepat 24 jam Bangli era baru. Diakses pada 30 September 2024, dari <https://balitribune.co.id/content/launching-layanan-cepat-24-jam-bangliera-baru>
- Haerana, & Burhanuddin. (2022). *Manajemen pelayanan publik: Konseptual, teoretis dan faktual*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66–75. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi transformasi pelayanan publik melalui e-government pada new normal dan reformasi regulasi birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Mariam, M., & Kudus, I. (2022). Analisis penerapan electronic government (e-gov) di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(2), 39–50. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i2.1081>

- Prabawati, N. P. A., & Supriliyani, N. W. (2021). Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gianyar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 1(3), 141–146.
- Premaiswari, N. M., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a national public service complaint management application. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 28(1), 36–51. <https://doi.org/10.22146/jkap.94108>
- Rachman, R., & Ridwan, R. A. (2023). Penerapan e-government dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah Kabupaten Polewali Mandar. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, dan Pelayanan Publik*, 10(4), 1281–1287. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i4.1009>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor penyebab belum optimalnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Rusta, A. (2023). Analysis of bureaucratic performance in improving the quality of services in the education and health sector in Pasaman District. *JOELS: Journal of Election and Leadership*, 4(2), 80–88. <https://doi.org/10.31849/joels.v4i2.15550>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Wijaya, K. A. S. (2018). The public service ethics in Bali in the bureaucratic reform era. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 2(2), 1–5. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v2i2.1075>
- Wijaya, K. A. S. (2024). Innovative governance in public services management through the Jakarta Kini application in DKI Jakarta Province. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 157–169. <https://doi.org/10.21787/jbp.16.2024.157-169>