

# Analysis of the Effectiveness of the My Tirtanadi Application as a Community Service Solution Case Study : PDAM TIRTANADI

*by Jurnal Emak*

---

**Submission date:** 11-Apr-2022 11:14PM (UTC-0700)

**Submission ID:** 1808600323

**File name:** 39.\_Salsabila\_Putri.doc (428.5K)

**Word count:** 1616

**Character count:** 10828

## Analysis of the Effectiveness of the My Tirtanadi Application as a Community Service Solution Case Study : PDAM TIRTANADI

### Analisis Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi Sebagai Solusi Pelayanan Masyarakat Studi Kasus : PDAM TIRTANADI

12 Salsabila Putri<sup>1)</sup>; Muhammad Yafiz<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Study Program of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara

<sup>2)</sup> Study Program of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara

Email: <sup>1)</sup> [Ardanasalsabila8@gmail.com](mailto:Ardanasalsabila8@gmail.com); <sup>2)</sup> [Muhmadyafiz@uinsu.ac.id](mailto:Muhmadyafiz@uinsu.ac.id)

#### ARTICLE HISTORY

Received [25 Maret 2022]

Revised [3 April 2022]

Accepted [11 April 2022]

#### KEYWORDS

effectiveness, online service,  
my tirtanadi

14 This is an open access article under the  
CC-BY-SA license



#### ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat dijadikan prioritas oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) TIRTANADI cabang tuasan kepada seluruh masyarakat untuk memperoleh kepuasan yang maksimal. Sebelum atau sesudah adanya aplikasi online menjadi sebuah perbandingan oleh masyarakat yang tadinya sulit dalam aktivitas pendaftaran maupun pembayaran, kini dapat diakses dari rumah hanya melalui android. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa bagaimana ke-efektifitasan adanya aplikasi my tirtanadi terhadap pembayaran yang dilakukan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif berupa wawancara dan observasi. Adapun hasil penelitian ini berupa ketidakefektifitasannya aplikasi my tirtanadi dalam mempermudah masyarakat, karena aplikasi tersebut sering error dan kurang lengkap menu atau opsi pilihan dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan pelanggan.

#### ABSTRACT

Service is one of the important factors that can be prioritized by the regional drinking water company (PDAM) TIRTANADI Tuasan branch to the entire community to obtain maximum satisfaction. Before or before the online application became a comparison by the community, which used to be difficult in registration and payment activities, now it can be accessed from home only via Android. The purpose of this study is to analyze how the effectiveness of the my tirtanadi application on payments made by the community. The method used in this research is descriptive qualitative in the form of interviews and observations. The results of this study are the ineffectiveness of the my tirtanadi application in the convenience of the community, because the application often has errors and lacks complete menus or options to meet customer needs.

#### PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, teknologi menjadi suatu solusi bagi berbagai permasalahan yang terjadi, yang mana hal ini ditandai dengan kemudahan serta durasi waktu yang digunakan. Adanya hal baru dalam gaya hidup masyarakat yang dinamis dan menuntut untuk selalu update dengan hadirnya teknologi informasi dan komunikasi, agar terwujudnya seluruh ke-efesiensian dan ke-efektifan hal tersebut perlulah kerjasama antara pihak instansi dengan pemerintah dalam membuat kebijakan baru melalui inovasi dalam pelayanan, khususnya dalam kemudahan pelayanan yang dapat diakses personal, dimana saja dan kapan saja. Kemudahan ini dapat berguna bagi masyarakat dan instansi yang bersangkutan. Efektivitas teknologi juga merupakan bagian dari keberhasilan usaha dengan menggunakan teknologi

untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk system aplikasi. Dimana dengan teknologi, perusahaan dapat mengetahui tingkat pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan.

Suatu mekanisme yang dirakit untuk menjalin interaksi antara pemerintah, instansi serta masyarakat yang berkecimpungan dengan teknologi informasi dalam hal memperbaiki kualitas pelayanan. Kekuatan teknologi informasi digital yang berorientasi pada peningkatan pelayanan publik. Perusahaan penyedia air bersih yaitu PDAM Tirtanadi telah berkolaborasi dengan pemerintah dan berinovasi dengan membuat sebuah aplikasi pelayanan atau mobile service yaitu *My Tirtanadi* yang diperkirakan akan memberikan kemudahan dalam mengakses pendaftaran pasang baru, pengecekan tarif meteran, pengecekan tagihan air, dll. Beranjak dari masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada aplikasi *My Tirtanadi* untuk mengkaji apakah aplikasi ini efektif dilakukan oleh masyarakat di jalan tuasan.

## LANDASAN TEORI

### Aplikasi mobile

Aplikasi mobile merupakan suatu perangkat lunak (software) yang dirancang untuk memudahkan penggunaannya dalam berbagai kepentingan tertentu yang telah disajikan didalamnya dan bersifat eksibel yaitu dapat digunakan kapan pun dan dimana pun.

### Tujuan aplikasi mobile

Terdapat beberapa tujuan dalam kemudahan yang diberikan aplikasi mobile, diantaranya :

- Menghadirkan inovasi baru yang bermanfaat bagi keberlangsungan instansi dengan masyarakat
- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu pelayanan dan mobilitas instansi
- Memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengakses aplikasi tersebut untuk beberapa kepentingan dengan instansi.

### Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu hal yang dapat mengukur suatu keberhasilan dan sebuah pemilihan tujuan secara tepat hingga sampai pada pencapaiannya yang tepat pula dari beberapa pilihan yang alternatif. Adapun ukuran mengenai pencapaian tujuan dalam ke-efektifan tidaknya menurut Richard M. Steers (dalam Yuniningsih and Kharisma 2014), antara lain :

- Pencapaian tujuan yang merupakan semua upaya dalam mencapai tujuan tersebut dikatakan sebagai proses. Oleh karena itu, diperlukannya tahap-tahap yang efektif dalam menuju pencapaiannya.
- Integrasi merupakan kemampuan perusahaan dalam melakukan sosialisasi terkait informasi yang baru.
- Adaptasi merupakan kemampuan perusahaan dalam melakukan penyesuaian terhadap hal yang baru.

### Efektivitas teknologi

Hubungan beberapa komponen yang terdapat dalam teknologi sangat berpengaruh terhadap ke-efektifitasan dari teknologi. Adapun komponen teknologi, antara lain :

- Technoware, berupa perangkat keras
- Humanware, kemampuan sumberdaya manusia dalam mengelola perangkat tersebut
- Infoware, sekumpulan informasi yang akan di gunakan oleh manusia dalam menjalankan perangkat tersebut
- Orgaware, kerangka kerja.

### Pelayanan public berbasis online

Menurut kasmir (Kasmir 2018) pelayanan merupakan suatu aksi atau tindakan dari individu maupun suatu organisasi dalam memberikan tingkat kepuasan kepada pelanggan, kolega dan pimpinan atau eksekutif. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) mengenai Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik "Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan undang-undang bagi seluruh penduduk atas barang/jasa, maupun pelayanan administrasi yang telah disajikan" Dalam keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara No 63 tahun 2003 memberikan definisi bahwa pelayanan umum

adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD). Baik dalam bentuk barang maupun jasa, upaya dalam pemenuhan kepentingan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut mahmudi (Mahmudi 2007) pelayanan publik adalah seluruh kegiatan berupa layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat dan menegakkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik basis online (e-service) merupakan sebuah layanan yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh penggunanya dengan menggunakan smartphone, pelayanan online dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada tanpa face to face dengan pihak lembaga penyedia aplikasi. Pearson (dalam Magdalena and Jaolis 2018) mengungkapkan e-service quality merupakan pertemuan antara ekspektasi dengan pengguna jasa instansi tanpa menjalin komunikasi secara langsung dalam layanan online yang diberikan. Terdapat 4 indikator e-service quality menurut Zeithaml et al (2009:116) antara lain : efesiensi, reabilitas, fulfilment dan privasi.

19

## METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan pengumpulan serangkaian kegiatan yang diperoleh dilapangan saat berlangsung observasi yang dituangkan berupa kalimat. D'jaman satori (D'jaman 2011) mengatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor beberapa fenomena yang tidak dapat dijabarkan oleh data berupa angka-angka atau kuantifikasi. Menurut sugiyono (Sri Haryati 2012) mengungkapkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah suatu metode untuk menguji keefektifan suatu produk agar dapat bermanfaat bagi masyarakat luas dan bersifat analisis.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi lapangan di PDAM cabang tuasan dan wawancara dengan masyarakat yang berdomisili di jalan tuasan terkait penggunaan aplikasi *my tirtanadi*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknologi digital yang memberi ke-efektivan dalam pelayanan online menjadi suatu sarana yang mudah untuk digunakan oleh masyarakat karena tanpa harus bertemu dengan pihak kedua, pelayanan untuk memperoleh informasi masih bisa didapatkan hanya dengan menggunakan smartphone. Efektivitas merupakan konsep dalam memberikan suatu gambaran tentang keberhasilan dan tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Aplikasi mobile yang dirancang oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirtanadi untuk masyarakat harusnya mendatangkan ke-efektivan bagi penggunaannya, dalam kegiatan wawancara yang berlangsung di jalan tuasan, terdapat beberapa tanggapan dari penggunaan aplikasi my tirtanadi, Seperti belum efektif dalam eksekusi di lapangan jika ada pengaduan online dari konsumen, sering kali eksekusi sangat telat daripada tanggal pelaporan nya, aplikasi PDAM TIRTANADI sering error dan tidak bisa login user id, belum ada opsi untuk membayar tagihan pemakaian air hingga tidak sinkron antara offline dan online, sudah bayar offline tapi di aplikasi belum lunas".

Kemudian ditambah dengan adanya rating aplikasi di play store yang memperlihatkan sedikitnya masyarakat pengguna aplikasi puas terhadap pelayanan online dibuktikan rate 1 lebih banyak dari pada rate 5. Terlihat bahwa sebagian besar pengguna merasa kurang puas dalam pelayanan online yang diberikan dari aplikasi tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan metode observasi dan wawancara, sesuatu dapat dikatakan efektivitas apabila proses dan tahap dalam pencapaian tujuan berhasil. Namun, dalam hal pelayanan online yang diberikan pihak instansi untuk masyarakat masih terdapat beberapa keluhan dari para penggunaannya terhadap aplikasi my tirtanadi, dimana aplikasi tersebut masih memiliki keterbatasan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan terhadap para konsumen. Dapat diartikan berarti kurang efektifnya aplikasi tersebut dalam proses pelayanan online.

### Saran

Agar realisasi nya manfaat dari penggunaan aplikasi *My Tirtanadi* diperlukan adanya peningkatan dari aplikasi tersebut dengan menambah beberapa opsi untuk memudahkan masyarakat dan diperlukan perbaikan aplikasi agar mudah dalam mengakses perangkat lunak tersebut kapan saja. Sosialisasi dengan pengguna aplikasi juga diperlukan agar pengguna baru tidak kebingungan dalam menggunakannya, sosialisasi tersebut dapat berupa tutorial penggunaan aplikasi untuk setiap layanan yang dibagikan di social media.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anon. n.d. "27581-ID-Efektivitas-Teknologi.Pdf."
- 3 jaman, Satori. 2011. "No Title."
- Gunawan, Hendro, and Ardi Kurniawan Hadi Saputro. 2018. "Pemanfaatan Aplikasi Mobile Untuk Mempercepat Pencarian Tempat Indekos Berbasis Android." *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan* 1(2):85–96. doi: 10.24912/jmstkik.v1i2.1454.
- Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank*. 5
- Magdalena, Agnesia, and Ferry Jaolis. 2018. "Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli." *Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra* 5(2):1–11.
- 9 ahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.
- Sari, Desti Riska. 2018. "IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI Smart Netizen PADA 7 KABUPATEN LAMPUNG TENGAH." *Radenintan.Ac.Id* 53(9):21–25.
- Sri Haryati. 2012. "( R & D ) Sebagai Salah Satu Model Penelitian Dalam Bidang Pendidikan." *Academia* 37(1):13.
- Yuniningsih, Tri, and Dipta Kharisma. 2014. "Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan." *Majalah*

*Kedokteran Indonesia 54(7):283–88.*

# Analysis of the Effectiveness of the My Tirtanadi Application as a Community Service Solution Case Study : PDAM TIRTANADI

## ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |                                                                                                                                                                                          |    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | <a href="https://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                       | 3% |
| 2 | Annisa Kurnia Nur Azizah. "Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kantor Pertanahan Kota Magelang", JURNAL NUSANTARA APLIKASI MANAJEMEN BISNIS, 2021<br>Publication | 2% |
| 3 | <a href="https://etd.repository.ugm.ac.id">etd.repository.ugm.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                               | 2% |
| 4 | <a href="http://www.penerbitadm.com">www.penerbitadm.com</a><br>Internet Source                                                                                                          | 2% |
| 5 | <a href="https://repofeb.undip.ac.id">repofeb.undip.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                         | 1% |
| 6 | <a href="https://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a><br>Internet Source                                                                                                   | 1% |
| 7 | Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Semarang<br>Student Paper                                                                                                                       | 1% |

|    |                                                           |     |
|----|-----------------------------------------------------------|-----|
| 8  | Submitted to Universitas Negeri Makassar<br>Student Paper | 1 % |
| 9  | 123dok.com<br>Internet Source                             | 1 % |
| 10 | jurnalbebasan.kemdikbud.go.id<br>Internet Source          | 1 % |
| 11 | conference.unsri.ac.id<br>Internet Source                 | 1 % |
| 12 | e-journal.unair.ac.id<br>Internet Source                  | 1 % |
| 13 | jurnal.fdk.uinsgd.ac.id<br>Internet Source                | 1 % |
| 14 | jurnal.unived.ac.id<br>Internet Source                    | 1 % |
| 15 | digilibadmin.unismuh.ac.id<br>Internet Source             | 1 % |
| 16 | repository.ummat.ac.id<br>Internet Source                 | 1 % |
| 17 | jurnalprodi.idu.ac.id<br>Internet Source                  | 1 % |
| 18 | www.reportshop.co.kr<br>Internet Source                   | 1 % |
| 19 | core.ac.uk<br>Internet Source                             | 1 % |

20 media.neliti.com 1 %  
Internet Source

---

21 repository.ub.ac.id 1 %  
Internet Source

---

22 Submitted to Unika Soegijapranata <1 %  
Student Paper

---

23 repository.widyatama.ac.id <1 %  
Internet Source

---

24 zombiedoc.com <1 %  
Internet Source

---

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off