

Shofy Yorinda Febiyanti¹⁾
Arimurti Kriswibowo²⁾

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur
shofy Yorinda@gmail.com



LPPM STIA Said Perintah

Volume 4, No. 2, September 2023

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received; 2023-03-25

Accepted; 2023-05-03

Published; 2023-05-07

Abstract

The implementation of online customer complaint handling at PDAM Surya Sembada Kota Surabaya is still not optimal and needs attention considering the importance of public services and PDAM is the only company engaged in the supply of clean water. This study aims to evaluate the implementation of e-government in PDAM Surya Sembada Kota Surabaya in terms of public services. The e-government management of PDAM Surya Sembada Kota Surabaya still has inaccuracies in handling online services, infrastructure indicators found that there is overlapping complaint data entering the system, and the application still does not have a customer service monitoring feature and the application is only available on Android. on Standard Operasional Prosedure (SOP) policy indicators it is necessary to carry out restandardization which is oriented towards e-government innovation. In terms of infrastructure indicators, it is necessary to evaluate the use of the company's internal system. In addition to application indicators, there is a need for innovation to add monitoring features for customers.

Keywords ; Public Services, E-Government, Performance

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) terus berlangsung setiap tahun. Berkembangnya TIK telah merambah banyak sektor, termasuk sektor publik yang salah satunya ditandai dengan adanya pengembangan TIK pada sektor publik oleh pemerintah yang dikenal dengan *e-government* (Didi Susianto, Eka Ridhawati dan Sucipto, 2022; Heriyanto, 2022). Berkat administrasi elektronik, semua lembaga negara, perusahaan, warga negara dan pihak berkepentingan lainnya dapat memanfaatkan layanan dan informasi resmi kapan saja. Pada tahun 2018, regulasi terkait *e-government* dikonsolidasikan dengan adanya PERPRES No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Dasar Elektronik (SPBE). Menurut peraturan presiden mengenai SPBE, baik instansi pemerintah pusat maupun daerah menggunakan aplikasi SPBE dengan prinsip efisiensi, integrasi, kontinuitas, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan. (Setneg, 2018).

Pengaplikasian *e-government* pada pelayanan masyarakat yang telah disediakan oleh pemerintah daerah harus mengarah pada pelayanan masyarakat yang lebih baik, lebih cepat dan lebih efisien dan mempromosikan penerapan prinsip manajemen publik yang baik. Salah satu bidang penerapan *e-government* adalah penyediaan air bersih melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah perusahaan kelola daerah yang bertanggung jawab menyediakan air satu-satunya untuk masyarakat Kota Surabaya. Dalam memenuhi kebutuhan air minum, hal ini juga harus dilaksanakan dengan mengutamakan kualitas pelayanan pelanggan. (Syafirah, 2021; Astuti, 2014).

Data Jumlah Pelanggan dan Pengaduan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan	Presentase (%)
2018	562.381	209.129	37,19
2019	574.173	250.311	43,59
2020	585.604	302.872	51,72
2021	595.869	256.779	43,09
2022 (per-Oktober)	604.215	204.632	33,87

Sumber; PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, (2022)

Berdasarkan tabel Data Jumlah Pelanggan dan Pengaduan Pelanggan mengindikasikan bahwa mulai tahun 2018 hingga tahun 2022 menunjukkan bahwa pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terus mengalami peningkatan dari

tahun sebelumnya. Namun, pada angka jumlah pengaduan pelanggan mengalami keadaan fluktuatif. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2018 sampai pada tahun 2020 mengalami kenaikan yang signifikan. Namun, pada tahun 2021 angka presentase mengalami penurunan.

Salah satu solusi yang ditempuh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam upaya untuk memenuhi tanggung jawab yakni memberikan pelayanan administrasi dan teknis kepada pelanggan/masyarakat adalah menerapkan prinsip *e-government* melalui penyediaan pelayanan pengaduan online dalam bentuk aplikasi dan *website*. Domain pengaduan online yang dimiliki oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat diakses pada *Website* www.pdam-sby.go.id juga telah tersedia di gawai berbasis *Android* melalui *Google Play Store*. Pada era keterbukaan informasi layanan publik saat ini, fasilitas pengaduan *online* yang disediakan oleh *Website* dan Aplikasi PDAM Surya Sembada Surabaya menjadi sarana sistem informasi yang utama. Namun berdasarkan hasil observasi pada kondisi eksisting masih terdapat pengaduan pelanggan mengenai keluhan pemakaian pelayanan *e-government* yang belum optimal serta masih terdapat kendala *log in* aplikasi. Hal ini dibuktikan dalam ulasan pelanggan sebagai berikut;

"Tempat saya daerah Gubeng mati air sudah 3 kali dalam 2 bulan terakhir. Kirim keluhan ke aplikasi dan ke website tidak ada respon, aplikasi tiap mau log in ke layanan juga selalu gagal. Tolong pelayanan online direview dan diperbaiki segera." Kata Febri Gisella pada ulasan google PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, (10/21) - (Diakses Pada Kamis 13 Oktober 2022, 11.49 WIB).

Dalam proses pengaduan keluhan pelanggan, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan Dokumen Internal Perusahaan SOP-PPG-03 Tahun 2019, standar operasional tersebut ditujukan sebagai petunjuk dalam menangani setiap pengaduan pelanggan, sehingga dapat diselesaikan secara cepat, tepat dan kepuasan pelanggan dapat tercapai. Berdasarkan hasil observasi secara langsung pada kondisi faktual dalam penerapan standar pelayanan penanganan pengaduan pelanggan ditemukan bahwa pelaksanaannya belum selaras dengan acuan waktu yang telah diatur oleh perusahaan. Hal tersebut dapat dibuktikan dari komentar masyarakat pada ulasan *google*:

"Website dan aplikasi tidak berfungsi. Pelayanan susah untuk dihubungi, teknis pelayanan dijanjikan besok namun sampai minggu depan pun belum

ada realisasi". Kata Tyo Utama pada ulasan google PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, (08/22) - (Diakses Pada Kamis 13 Oktober 2022, 12.06 WIB). Kondisi ini menandakan bahwa implementasi penanganan pengaduan keluhan

pelanggan PDAM masih belum maksimal dan perlu menjadi perhatian mengingat pentingnya pelayanan publik serta PDAM merupakan perusahaan satu-satunya yang bergerak pada bidang pengadaan air bersih.

Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengevaluasi seberapa efektif PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah menerapkan *e-government* dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Teknik evaluasi penelitian ini menggunakan Peningkatan *e-government* Indonesia (PeGI) dengan tujuan dapat mempercepat perkembangan dan penerapan TIK di lembaga-lembaga pemerintahan Indonesia melalui evaluasi secara utuh dan menyeluruh. Penilaian Peningkatan *E-government* Indonesia (PeGI) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menggunakan 5 indikator yaitu Kebijakan (*Policy*), Kelembagaan (*Institution*), Infrastruktur (*Infrastructure*), Aplikasi (*Application*) dan Perencanaan (*Planning*) (*E-Government Department, Ditjen APTIKA, KEMKOMINFO, Republik Indonesia, 2012*). Setiap indikator PeGI dijelaskan oleh beberapa atribut atau kriteria (Fitriansyah, Budiarto, dan Santoso, 2013). Pengevaluasian kualitas pelayanan berbasis elektronik menggunakan indikator serta atribut PeGI di PDAM Suryo Sembada Kota Surabaya disesuaikan dengan Bentuk Peraturan Birokrasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 38 Tahun 2012 pada Instruksi Penilaian Kinerja Satuan Kerja Administrasi Publik.

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesa Penelitian

Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu langkah terpenting dalam proses pelayanan publik. Tujuan dari proses evaluasi ini adalah untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik agar dapat dipertanggungjawabkan kepada pemilih. Evaluasi merupakan kegiatan yang menilai tingkat kinerja suatu pelayanan publik. Menurut Khothimah dan Hertati, (2021) bahwa dalam keseluruhan proses analisis kebijakan publik, evaluasi merupakan tahapan krusial yang tidak hanya berlangsung diakhir tetapi juga pada proses pembuatan kebijakan yang sebenarnya. Efektivitas dan efisiensi implementasi kebijakan publik dinilai melalui evaluasi kebijakan. Pengertian

“evaluasi kebijakan publik” saling berkaitan; masing-masing mengacu pada proses penilaian hasil kebijakan dan program dengan menggunakan skala nilai tertentu.

Pengaduan

Menurut Setyarini, (2022) pengaduan adalah pernyataan publik yang timbul dari ketidakpuasan publik terhadap suatu penyedia produk atau layanan masyarakat. Pelanggan mengeluh ketika dia merasa bahwa keluhan tersebut telah dijawab secara positif dan tidak menghabiskan waktu maupun biaya. Hal ini membuat masyarakat enggan untuk mengadu karena tidak praktisnya pengaduan tersebut. Menurut Simanjuntak seperti yang dikutip oleh Saadah, M. A., (2023) bahwa pengaduan atau keluhan adalah pernyataan ketidaksenangan terhadap layanan, tindakan atau kurangnya respon yang dilaksanakan oleh penyedia layanan atau personel yang memengaruhi dan dirasakan oleh pengguna layanan, dalam bentuk apa pun (tertulis, lisan atau melalui bahasa tubuh).

Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI)

PeGI adalah kerangka kerja kegiatan Direktorat Jenderal Aplikasi dan Informatika (APTIKA), Kementerian Komunikasi dan Informatika (KEMKOMINFO) untuk mengetahui peta keadaan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada organisasi sektor publik. Pemeringkatan ini diharapkan dapat mempercepat perkembangan dan penerapan TIK di lembaga-lembaga pemerintahan Indonesia. Evaluasi PeGI dilakukan menjadi sumber untuk kemajuan dan penggunaan TIK di lembaga pemerintahan, untuk merangsang penggunaan TIK dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh, tidak memihak dan obyektif serta untuk mengumpulkan data tentang penggunaan TIK dikalangan pemerintahan dalam skala nasional. Terdapat lima komponen *e-government* yang masuk dalam kerangka Peringkatan *e-government* Indonesia (PeGI) antara lain;

1. Kebijakan, komponen kebijakan berkaitan dengan produk hukum dan resmi yang berfungsi sebagai petunjuk dan arahan untuk mempromosikan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
2. Kelembagaan, aspek kelembagaan berkaitan dengan ada atau tidaknya suatu badan yang bertugas mengembangkan dan memanfaatkan TIK.
3. Infrastruktur, aspek infrastruktur berkaitan dengan penggunaan TIK, pembangunan infrastruktur, dan fasilitas pendukung.

4. Aplikasi, aspek aplikasi berkaitan dengan aksesibilitas dan penggunaan perangkat lunak aplikasi alat yang mendukung operasi umum mendasar dari sistem layanan sektor publik.
5. Perencanaan, aspek perencanaan berkaitan dengan rencana induk pengembangan TIK dan proses perencanaan TIK.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metodologi penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif guna mendapatkan wawasan yang komprehensif serta mendalam terhadap analisis pemerinkatan *e-government* Indonesia dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Ungkapan konsep tersebut jelas bahwa yang diinginkan adalah informasi berupa uraian dan analisis permasalahan dengan menggunakan pemerinkatan *e-government* Indonesia (PeGI). Analisis pendekatan ini merujuk pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (<https://peraturan.bpk.go.id/>). Data kajian ini bersumber data asli atau utama, observasi partisipan, wawancara lengkap dan menyeluruh kepada *key informan* yakni Manajer Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya serta pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya digunakan sebagai strategi pengumpulan data. Metode analisis data menggunakan model analisis Miles dan Huberman.

Pembahasan Hasil Penelitian

Bagian ini memaparkan hasil penelitian yang berupa temuan-temuan di lapangan berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap peristiwa dan kejadian yang berkaitan dengan fokus penelitian. Melihat dan mengetahui tingkat keberhasilan *e-government* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, penulis melakukan penelitian dengan kerangka kerja pemerinkatan *e-government* Indonesia (PeGI) antara lain:

1. Kebijakan

Kajian indikator kebijakan bertujuan guna untuk memastikan penerapan aturan kebijakan terkait teknologi informasi yang telah diberlakukan, seperti undang-undang, surat dinas dan barang legal lainnya yang mendorong penggunaan

teknologi di lingkungan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum Bagi Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada mengatur aspek kebijakan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Berikut ini adalah fokus utama yang dipusatkan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menentukan bagaimana undang-undang kebijakan yang berkaitan dengan layanan teknologi informasi *online* diterapkan antara lain;

a) Koordinasi kegiatan dan anggaran

Berdasarkan hasil temuan dilapangan dalam indikator penerapan peraturan kebijakan berkaitan dengan teknologi informasi pelayanan pengaduan *online* pelanggan telah diatur dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan pada suatu kebijakan teknologi *Strategic Plan* yang tertuang dalam Surat Keputusan Direksi Nomor 55 Tahun 2016 serta tak terlepas dalam Peraturan Perusahaan Nomor 13 Tahun 2017. Penjelasan tersebut didukung oleh pernyataan informan kunci yakni Manajer Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya;

"Jadi berbicara mengenai kebijakan pelayanan pengaduan online khususnya perencanaan kebijakan kami sudah membuat sebuah aturan, yang dimana aturan tersebut akan diputuskan dan di tanda tangani oleh para jajaran direksi. Selanjutnya juga ada masukan kebijakan dari stakeholder Pemerintah Kota Surabaya. Direksi disini menindaklanjuti input tersebut untuk diimplementasikan pada perusahaan" (Hasil wawancara, 02 Desember 2022).

b) *Standar Operasional Prosedure* (SOP) pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki SOP yang diatur dalam dokumen perusahaan SOP-PPG-03 Revisi 01, 2020. Prosedur pengaduan pelanggan ini bertujuan sebagai petunjuk dalam menangani setiap pengaduan pelanggan, sehingga diharapkan setiap pengaduan dapat diselesaikan secara cepat, tepat dan kepuasan pelanggan dapat tercapai. Keberhasilan penyelenggaraan ini juga disampaikan oleh informan kunci (Manajer Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan) bahwa;

"Kalau berbicara mengenai SOP pengaduan online sudah berjalan dengan baik, dan mengenai hambatan pengaplikasian SOP itu tidak ada ya, karena dari perancangan SOP itu harus dipatenkan sehingga sudah melewati standarisasi oleh pihak Peneliti dan Pengembangan." (Hasil wawancara, 02 Desember 2022).

Namun hasil temuan dilapangan dalam penerapan SOP tersebut masih membuktikan bahwa pelanggan masih mengeluhkan ketidaktepatan penanganan pelayanan *online* sesuai dengan acuan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Seperti yang disampaikan oleh salah satu pelanggan "ES" berdomisili di Kebonsari Surabaya, sebagai berikut:

"Saya sudah coba lapor ke petugas PDAM pakai aplikasi tapi setiap lapor jawabannya beda-beda, sudah dijanjikan petugas datang sampai 10 hari ini tidak ada. Seperti tidak ada SOP tetap." (Hasil wawancara, 21 Maret 2023).

2. Kelembagaan

Evaluasi aspek indikator kelembagaan bertujuan guna untuk penetapan keberadaan instansi yang berwenang dan bertanggungjawab atas penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan. Evaluasi kelembagaan ini menyangkut;

a) Organisasi Fungsional

Organisasi fungsional PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah dibentuk dengan baik serta memiliki legalitas. Sebagai bentuk komitmen perusahaan terhadap pengembangan teknologi informasi, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah menyusun informasi elektronik *Strategic Plan* yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Direksi Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Penunjukan Pemimpin Proyek Tahun Anggaran 2016 di Bagian Teknologi Sistem Informasi (TSI). Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan kunci (Manajer Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan) sebagai berikut;

"Sebagaimana yang sudah ada dalam peraturan perusahaan ya, memang pengelolaan TI itu yang menjadi tanggung jawab bagian Teknologi Sistem Informasi atau TSI itu. Tugas pokok yang satu diantaranya mengelola dan mengendalikan pengembangan teknologi dan sistem informasi perusahaan sesuai perkembangan bisnis yang ada." (Hasil wawancara, 02 Desember 2022).

b) Lembaga Khusus yang Menangani Teknologi Informasi

Dalam sub-indikator ini PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki Bagian TSI yang dipimpin oleh seorang Manajer Teknologi Informasi yang memiliki tanggung jawab kepada Manajer Senior Kelola Sistem Informasi dan Aset Properti. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Manajer Teknologi

Sistem Informasi dapat dibantu *supervisor* dan staf yang formasi dan jabatannya sesuai kebutuhan dan ditetapkan dalam peraturan perusahaan.

3. Infrastruktur

Kemudahan dan keterjangkauan akses informasi serta layanan pengaduan bagi masyarakat didukung dengan adanya penyediaan akses infrastruktur informasi yang bervariasi yang meliputi layanan *Call Center*, *SMS*, *Website*, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* dan Aplikasi. Idealnya jika terdapat variasi opsi penyediaan akses informasi dan penyampaian pengaduan pelanggan, maka dalam hal pelayanan dan respon ketepatan penyelesaian pengaduan oleh perusahaan juga akan semakin besar. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pada indikator infrastruktur PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah dilaksanakan sesuai dengan teknologi informasi *Strategic Plan* yang ada. Namun dalam hal implementasi dengan banyaknya variasi penyediaan akses penyampaian pengaduan dapat diketahui bahwa pelanggan menyampaikan pengaduan lebih dari satu kali serta melalui berbagai akses informasi, sehingga menyebabkan *overlapping* pengaduan yang masuk dan kecakupan dalam penyelesaian pengaduan *online* belum optimal. Dapat dibuktikan pada grafik penyelesaian pengaduan pelanggan berikut ini:

Penyelesaian Pengaduan 2020-2022

No.	Tahun	Jumlah Pengaduan Pelanggan	Jumlah Penyelesaian Pengaduan	Presentase
1.	2020	302.872	132.414	44%
2.	2021	256.779	120.165	47%
3.	2022	204.632	117.404	57%

(per-November)

Sumber; PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, (2022)

Hasil wawancara oleh salah satu pelanggan "GSK" berdomisili di Wonocolo Surabaya menjadi pendukung bahwa masih terdapat kendala dalam implementasi pelayanan *online* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai berikut;

"Pengaduan online PDAM itu saya tau, memang cara pakainya gampang dan jelas. Datangnya respon petugas ini yang lama sekali. Saya beberapa kali mengadu lewat aplikasi dan WhatsApp tetap tidak ada respon. Menghubungi call center juga lama untuk terhubung. Kalau saya milih dating langsung ke CS saja lebih cepat." (Hasil wawancara, 08 Maret 2023).

4. Aplikasi

Hasil pengamatan di lapangan dalam indikator aplikasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat diakses melalui *website* www.pdam-sby.go.id serta aplikasi PDAM Surabaya telah diperbarui menjadi *Customer Information System* (CIS) yang dapat diunduh pada gawai berbasis *android*. Melalui Bagian Teknologi Informasi (TSI) telah melakukan pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi terkait sistem pelayanan kepada masyarakat, pengendalian proses dan pengembangan sumber daya manusia. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah melakukan resertifikasi ISO 27001:2013 untuk mempertahankan sertifikasi ISO 27001 yang telah didapatkan sejak tahun 2019. Hasil temuan dan informasi dapat diketahui bahwa dalam aspek aplikasi pelayanan *online* belum memiliki fitur monitoring progres pelayanan yang dapat dipantau oleh pelanggan serta aplikasi belum tersedia pada pengguna IOS/*Play Store*. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Manajer Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan sebagai berikut;

"Aplikasi atau teknologi informasi kami sudah berstandar ISO, jadi dari sini mungkin bisa menjadi jaminan bagi pelanggan bahwa data yang telah diserahkan pada kami akan terjamin keamanannya." (Hasil wawancara, 02 Desember 2022).

5. Perencanaan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, indikator perencanaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah optimal, terlihat pada tata kelola teknologi informasi mendorong perusahaan untuk memiliki seperangkat kebijakan dan prosedur sistem informasi dalam bentuk tata kelola informasi perusahaan, rencana induk teknologi informasi (MPTI), informasi pedoman keamanan dan pengaturan pemanfaatan jaringan, email dan hak akses internet didalam perusahaan. Evaluasi peningkatan perencanaan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi selalu dilakukan sebagai satu upaya preventif dalam menghadapi resiko operasional yang berkaitan dengan penyusunan dokumen kebijakan internal yang berkaitan dengan *e-government*. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Manajer Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan sebagai berikut;

"Tentang teknologi informasi kami melakukan perencanaan evaluasi yang dimana yang berkontribusi disini itu ranah Divisi Teknologi Sistem Informasi (TSI). Untuk perencanaan atau evaluasi pemeliharaan kita melakukan rutin dalam kurun waktu setahun sekali." (Hasil wawancara, 02 Desember 2022).

Penutup

Pengaplikasian *e-government* untuk pelayanan publik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya masih belum optimal. Namun demikian, pihak PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terus berupaya untuk memperbaiki *e-government* untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan publiknya. Situs *e-government* yang dapat diakses untuk mengetahui perkembangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah dengan mengakses *website* www.pdam-sby.go.id juga dapat diakses melalui aplikasi *Customer Information System* (CIS).

Kondisi saat ini bahwa dalam pengelolaan *e-government* untuk pelayanan publik masih belum optimal. Hal ini ditandai dengan masih didapati ketidaktepatan penanganan pelayanan *online* sesuai dengan acuan waktu yang diatur oleh perusahaan. Hal lainnya bahwa indikator infrastruktur masih belum optimal karena terdapat *overlapping* data pengaduan yang masuk pada sistem serta dalam indikator aplikasi masih belum memiliki fitur monitoring pelayanan bagi pelanggan dan ketersediaan aplikasi hanya dapat diakses pengguna *android mobile*.

Dalam upaya meningkatkan penggunaan *e-government* pada rangka pengoptimalan kinerja pelayanan publik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, disarankan pada indikator kebijakan SOP perlu dilakukan standarisasi ulang yang berorientasi dengan inovasi *e-government* guna untuk menentukan arah perbaikan kinerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pada indikator infrastruktur perlu adanya evaluasi penggunaan sistem internal perusahaan agar meminimalisir terjadinya *overlapping* data. Selanjutnya indikator aplikasi juga perlu dilakukan inovasi penambahan fitur monitoring bagi pelanggan dan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya perlu menambah jangkauan pelanggan lebih luas melalui ketersediaan aplikasi berbasis *IOS/App Store*.

Daftar Pustaka

Astuti, N. (2014). Penyediaan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *3* (2), 678–689.

- Didi Susianto, Eka Ridhawati dan Sucipto, (2022) Implementasi E-Government Berbasis Android untuk Meningkatkan pelayanan Publik, *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Sains dan Teknologi*, Vol. 7, No. 3, September 2022, <http://dx.doi.org/10.36722/sst.v7i3.1143>.
- Fitriansyah, A., Budiarto, H., & Santoso, J. (2013). Metode Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) untuk Audit Tata Kelola Teknologi Informasi. In Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, <https://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/event/SESINDO>.
- Heriyanto, (2022) Urgensi Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik, *Musamus Journal of Public Adiministration*, Vol. 4, No. 2, 2022, <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>.
- Khothimah, K., & Hertati, D. (2021). Evaluasi Kebijakan Program Bantuan Sosial Tunai. *Jurnal Governansi*, 99-110, <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/4230>.
- Saadah, M. A. (2023). Responsivitas dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99-114, <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/view/12719>.
- Sekretariat Negara, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik, Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>.
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapori Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90-96, <https://doi.org/10.35475/ripteck.v16i2.157>.
- Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2), 928. doi: 10.36418/syntax-literate.v6i2.2170, <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i2.2170>.