

IMPLEMENTATION OF INFORMATION APPLICATION SERVICES FOR PT AIR DRINKING INTAN BANJAR (PERSERODA) IN INCREASING COMMUNITY SATISFACTION IN THE CITY OF BANJARBARU.

Siti Zulfha, Sitna Hajar Malawat, Beni Akhmad

Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 19120027

Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 1113059101

Ilmu Administrasi Publik, 1109089201

Email: sitizlfha3@gmail.com

ABSTRAK

Siti Zulfha, NPM 19120027. “Implementasi Layanan Aplikasi Info PT Air Minum Intan Banjar (Perseroda) Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Kota Banjarbaru.” Bimbingan Ibu Sitna Hajar Malawat sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Beni Akhmad sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Implementasi Layanan Aplikasi Info PT Air Minum Intan Banjar (Perseroda) Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Kota Banjarbaru. Untuk mengetahui faktor kendala Implementasi Layanan Aplikasi Info PT Air Minum Intan Banjar (Perseroda) Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Kota Banjarbaru.

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian adalah 2 orang pegawai PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) dan 4 orang masyarakat selaku pelanggan PTAM.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Implementasi Layanan Aplikasi Info PT Air Minum Intan Banjar (Perseroda) Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Kota Banjarbaru dilihat dari indikator Isi Kebijakan pada variabel *interest affected, type of benefits, extend of change envision, site of decision making, program implementer*, sudah terealisasi. Dan dilihat dari indikator Lingkungan Implementasi pada variabel *power, interest and strategy of actor involved, institution and regime characteristic*, sudah terealisasi. Namun, pada indikator Isi Kebijakan pada variabel *Resources Committed* (sumberdaya pendukung) dan indikator Lingkungan Implementasi pada variabel *Compliance and responsiveness* (kepatuhan daya tanggap) dirasa masih kurang dalam kepuasan masyarakat. Secara simultan pada indikator Isi Kebijakan dan Lingkungan Implementasi dapat berpengaruh dengan signifikan terciptanya peningkatan kepuasan masyarakat yang optimal

Kata kunci : Implementasi, Layanan, Aplikasi, PDAM

ABSTRACT

Siti Zulfha, NPM 19120027. "*Implementation of Information Application Services for PT Air Drinking Intan Banjar (Perseroda) in Increasing Community Satisfaction in the City of Banjarbaru.*" Guidance by Mrs. Sitna Hajar Malawat as the Main Advisor and Mr. Beni Akhmad as the Co-Supervisor

The aim of the research was to find out the Implementation of Information Application Services at PT Air Minum Intan Banjar (Perseroda) in Increasing Community Satisfaction in the City of Banjarbaru. To find out the constraining factors for the Implementation of PT Air Minum Intan Banjar (Perseroda) Information Application Services in Increasing Community Satisfaction in the City of Banjarbaru.

In this study using a qualitative descriptive method, which was collected using interviews and documentation techniques. Data analysis using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Informants in the study were 2 employees of PT. Air Minum Intan Banjar (Perseroda) and 4 community members as PTAM customers.

Based on the results of the study, it shows that the Implementation of Information Application Services at PT Air Minum Intan Banjar (Perseroda) in Increasing Community Satisfaction in the City of Banjarbaru

is seen from the Policy Content indicators on the variable interest affected, type of benefits, extend of change envision, site of decision making, program implementer, has been realized. And seen from the indicators of the Implementation Environment on the variables power, interest and strategy of the actors involved, institution and regime characteristics, it has been realized. However, the Policy Content indicator on the Resources Committed variable (supporting resources) and the Implementation Environment indicator on the Compliance and responsiveness variable are still lacking in community satisfaction. Simultaneously the indicators of Policy Content and Implementation Environment can have a significant effect on creating an optimal increase in community satisfaction.

Keyword : Implementation, Service, Application, PDAM

REFERENSI

- Abidin, Said Zainal, (2004). Kebijakan Publik, Jakarta: Pancar Siwah.
- Adimihardja, Kusnaka & Hikmat, Harry. (2003). Participatory Research Appraisal.
- Azwar, Ahmaad, (2018). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Devitasari, Dian Loveria. 2020. Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar Banjarbaru. Universitas Islam Kalimantan MAAB, Banjarmasin.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta UGM Press
- Hardiansyah, Haris, (2015). Wawancara, Observasi, dan Focus Groups, Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media. ISBN 978-602 7869-71-4.
- Herdiana, Dian. 2021. Aplikasi Peduli Lindungi : Perlindungan Masyarakat Dalam Mengakses Fasilitas Publik Di Masa Pemberlakuan Kebijakan PPKM. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung.
- Jasar, (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Salemba Empat
- Jones, Charles O. (1996). Pengantar Keijakan Publik (Publik Policy) Terjemahan
- Ricky Ismanto, Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Malawat, Sitna Hajar. 2021. Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan MAAB, Banjarmasin.
- Moleong, Lexys. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Mustopadidjaja , AR. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Penerbit LAN.
- Nasution, M Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Suaib, M.R. (2016). Pengantar Kebijakan
- Peraturan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Umum
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Perubahan Bentuk Hukum PDAM Intan Banjar menjadi PTAM Intan Banjar (Perseroda)
- Publik Dari Administrasi Negara, Kebijakan
- Publik, Administrasi Publik, Good Governance, Hingga Implementasi Kebijakan. Yogyakarta: Calpulis
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Research and Develpomnet*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, Budi. (2014). *Kebijakan Publik. Teori, Proses, Dan Studi Kasus*. Jakarta:

CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Witara, Ketut. 2018. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. Sukabumi: CV Jejak