ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG SISTEM INFORMASI *BILLING SYSTEM* DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA RANGGA KABUPATEN SUBANG

Hubungan antara pemerintah dan masyarakat memerlukan adanya komunikasi yang harus berjalan dengan baik dan terbuka. Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan dapat mempermudah akses antara masyarakat dengan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif dan efisien. Pada prakteknya, implementasi kebijakan sistem informasi khususnya *billing system* pada PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang, saat ini masih banyak ditemukan kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki. Pemasangan Sistem informasi pembayaran pelangganyang penerapannya telah dimulai sejak tahun 2005 belum dapat dikatakan efektif, salah satu penyebabnya adalah kebijakan penerapan system informasi pembayaran pelanggan memerlukan biaya yang cukup besar dikarenakan adanya keterbatasan anggaran khusus dalam mengelolanya.

Teori yang dipergunakan adalah *Implementing Policy* yang dikemukan oleh Edward III dalam buku *Implementing Public Policy*. Berdasarkan teori tersebut implementasi kebijakan terbagi kedalam empat unsur yaitu *Communication, Resources, Dispositions, dan Bureaucratic Structure*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode penelitian deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata.Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan (wawancara & observasi non partisipan).Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, *Communication* dalam Implementasi Kebijakan *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Subang kurang. *Resources* dalam Implementasi kebijakan *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang dapat dikatakan masih kurang. *Dispositions* dalam Implementasi Kebijakan *e-Government* melalui *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Subang dapat dikatakan baik. Dan *Bureaucratic Strukture* dalam Implementasi *Billing system* PDAM Tirta Rangga Subang juga dapat dikatakan cukup baik, Dengan demikian implementasi kebijakan system informasi *billing system* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang secara umum baik, dan telah membantu PDAM dalam memberikan perubahan layanan kepada masyarakat, hal ini sebagai buah dari penggunaan *e-Government yang* berfungsi untuk menciptakan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat.

Kata Kunci: ImplementasiKebijakan, Billing System, PDAM