BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia pada masa sekarang ini tengah mengalami perubahan secara fundamental menuju sistem pemerintahan yang demokratis serta transparan. Perubahan tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali di letakan pada posisi sentral. Kemajuan teknologi informasi terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini mendorong setiap individu di berbagai negara di dunia untuk dapat berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendakinya tanpa dibutuhkan perantara apapun. Tentu saja buah teknologi ini dapat dikembangkan untuk mendukung hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik

Tuntutan akan pelayanan yang cepat dan mudah melalui teknologi informasi telah menjadi Kebutuhan masyarakat. 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.

Teknologi Informasi dalam pemerintahan pemanfaatannya dikenal sebagai *electronic Government* (*e-Government).e-Government* seperti yang disebutkan dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Kebijakan penerapan *e-Government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengurangi sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Kebijakan penerapan *e-Government* dikembangkan untuk membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah secara terpadu. Keberadaan kebijakan penerapan *e-Government* merupakan salah satu point penting dalam pemerintahan. Kebijakan dalam penerapan *e-Government* telah menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan publik yang menginginkan informasi secara akurat, transparan serta *accountable*.

Pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*inter-agency relationship*).

G2G memiliki kaitan dengan E-Gov karena dengan E-Gov, dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan

kekesalan dari kesemua pihak. Selain itu G2G mengakibatkan Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien.

Kebijakan *e-Government* diimplementasikan dalam berbagai bidang dan lembaga pemerintahan. *e-Government* merupakan alat dari suatu perubahan sistem (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan standar *operating procedure*) dalam pemerintahan. *e-Government* memiliki fungsi utama sebagai alat untuk menciptakan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyrakat. Masyarakat merupakan obyek penting yang pada akhirnya merasakan manfaat dari *e-Government*.

Kebijakan dalam bidang teknologi informasi atau *e-Government* diantaranya diimplementasikan dalam proses pelayanan *Billing system* yang diberikan oleh PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang. PDAM Tirta Rangga Subang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih di wilayah Kabupaten Subang. Ditengah tuntutan masyarakat akan pentingnya teknologi informasi dalam pelayanan. Kebijakan pelayanan *Billing system* menjadi suatu strategiyang diimplementasikan oleh PDAM Tirta Rangga Subang untuk menghadapi tantangan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya teknologi informasi tersebut.

Pengelolaan sumber daya informasi pada instansi pemerintah, baik pemerintah daerah maupun bagian/unit dari pemerintah difokuskan pada upaya penyelenggaraan fasilitas pemberian informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan pemerintah terkait dengan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi pada instansi pemerintah tersebut. Hal tersebut dilaksanakan sebagai bentuk

dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintah yang baik (*goodgovernance*) khususnya terkait dengan partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan sistem pengolahan data berbasis teknologi informasi (*information technology*).

Pengembangan sistem dan teknologi informasi dilakukan atas dasar suatu kebijakan pada instansi pemerintah sebagai kebijakan pemanfaatan teknologi informasi (*information technology policy*). Kebijakan tersebut harus berorientasi pada peningkatan pelayanan publik, tanpa adanya orientasi tersebut pemanfaatan teknologi informasi dapat dikatakan kurang berguna dan bernilai tambah.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber daya air merupakan dasar yuridis penyelenggaraan pemerintah daerah, dan juga sebagai dasar pelaksanaan otonomi daerah di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang. Selain itu secara lokal, dasar yuridis PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang di bentuk dalam Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 6 Tahun 2009, tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Rangga Subang. Dasar yuridis tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan kebutuhan masyarakat di bidang air bersih yang memenuhi standar kesehatan dan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

PDAM Tirta Rangga Kabupaten telah melakukan pengembangan Sistem Informasi *Billing system* dan *Data Base*. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2000 tentang organisasi dan tata kerja perusahan air minum. *Data base* tersebut bertujuan untuk menyelenggarakan kegiatan pengelolaan keuangan

berdasarkan rencana kerja dan anggaran perusahan, pembukuan, verifikasi berdasarkan sistem akutansi yang telah ditetapkan serta proses penerbitan rekening.

Pelayanan *Billing system* yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang diperlukan oleh pemerintah sebagai bukti pelayanan kepada pelanggan dan dokumen penagihan bagi pengguna jasa PDAM, hal tersebut didasari oleh Peraturan Menteri dalam negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang pedoman teknis dan tata cara pengaturan tarif air minum pada perusahan daerah air minum.

Lebih jauh mengenai sistem billing, secara yuridis diatur melalui Keputusan Bupati Subang Nomor 15 Tahun 2000, tentang Organisasi dan Tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Subang. Secara detail pada pasal 41 dijelaskan bahwa *Billing system* dikembangkan oleh Bidang Sistem Informasi yang mana bidang tersebut memiliki tugas untuk merencanakan pengembangan dan mengimplementasikan sistem informasi yang dibutuhkan untuk mendukung usaha pengembangan perusahaan. selain itu fungsi Bidang Sistem Informasi yaitu untuk menyediakan perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan.

Menurut situs Wikipedia Indonesia, *Billing System* merupakan sistem yang membantu para usahawan untuk mengatur dan mencatat segala transaksi yang terjadi. Contohnya bagi pengusaha warung internet, *Billing System* digunakan untuk memonitor penggunaan dan pemasukan warnetnya. Sedangkan untuk perusahaan PDAM, *Billing System* dipergunakan untuk menonitor maupun

menghitung jumlah penggunaan air yang dipergunakan oleh pelanggan PDAM. (Wikipedia Indonesia, Melalui http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_Billing [28/09/2011])

Masalah umum yang saat ini dihadapi beberapa PDAM di daerah yaitu belum adanya aplikasi terintegrasi yang meliputi *Billing system*, pencatatan piutang, persediaan, aktiva tetap, dan akuntansi. *Billing system* dan pencatatan piutang yang ada pada beberapa PDAM hanya berupa rekaman data tagihan pelanggan dalam bentuk file data saja (back end) dan aplikasi yang ada sebagian besar masih berbasis DOS

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.

Meskipun dalam kondisi terbatas perusahaan dituntut untuk tetap meningkatkan professionalisme dan pelayanan dengan melaksanakan aktivitas pengelolaan keuangan dengan sistem *Billing system* yang lebih mumpuni. Dengan hal tersebut PDAM Tirta Rangga telah berinisiatif dengan melakukan pengembangan sistem keuangan yang efektif dan efisien berdasarkan peraturan daerah, sehingga terciptalah sistem informasi *Billing system* dengan mengunakan

sistem *Billing* berupa perangkat lunak (*softwar*e) yang dipersiapkan untuk menunjang aktifitas kerja pelaporan pengolahan data pelanggan, dan penagihan rekening air pada loket-loket bagian hubungan langganan PDAM. Komputer yang dipersiapkan yaitu *server* dan *client server* (Loket pembayaran) dengan kondisi cara pembayaran secara *online* (Loket pembayaran PDAM) dan *non-online* (bagi tagihkan).

Masalah lain yang sering dihadapi Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang ialah keterlambatan menyelesaikan kegiatan pelaporan administrasi keuangan pada bagian keuangan yang berada di tingkat cabang yang disebabkan oleh jaringan pada system informasi *Billing system* yang kurang stabil dan tidak berfungsi dengan baik. Selain itu ditambah dengan kurangnya sumber daya manusia, sehingga aplikasi *Billing system* belum dapat dimaksimalkan fungsinya.

Sumber daya manusia merupakan faktor lain yang sangat penting. Aparatur pegawai di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang yang ada sekarang lebih menyukai budaya kerja yang konvensional, daripada menggunakan komputer. Keberadaan suatu alat baru di dalam sebuah organisasi memerlukan sebuah adaptasi. Selain itu keberadaan tenaga ahli merupakan faktor pendukung lainnya. Tenaga ahli sangat diperlukan dalam penggunaan alat baru tersebut. Tenaga ahli di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang saat ini masih kurang. Kekurangan tenaga ahli tersebut merupakan kendala yang harus dihadapi, selain budaya kerja yang konvensional.

Sebagai suatu lembaga penyedia jasa air bersih PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang sarat dengan kompleksitas fungsi dan tugas menghadapi sejumlah masalah yang kadang tidak pernah tuntas pemecahannya dan kendala yang sering dihadapi di lapangan baik teknis ataupun nonteknis yang sering menghambat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul penelitian sebagai berikut: **"Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi *Billing system* Di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka Peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses komunikasi dalam sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang?
2. Bagaimana sumber daya dalam sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang?
3. Bagaimana disposisi atau sikap dari pelaksana dalam sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan tentang sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang. Adapun Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses komunikasi dalam sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang
2. Untuk mengetahui sumber daya dalam sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang.
3. Untuk mengetahui disposisi atau sikap dari pelaksana dalam sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang.
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi yang mempengaruhi tingkat keberhasilan sistem informasi *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi kepentingan Peneliti, dengan adanya penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti, mengenai implementasi kebijakan tentang sistem informasi *Billing system* di Perurahan Daerah Air Minum tirta rangga Kabupaten Subang
2. Secara teoritis, dalam rangka mengembangkan konsep-konsep atau teori-teori melalui penelitian ke lapangan. Dimana dalam penelitian ini, diharapkan akan

memberikan sumbangan ilmu Pemerintahan serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

3 Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Perusahan Daerah Air Minum Tirta Rangga Kab Subang.