



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBAYARAN REKENING AIR  
SECARA *ONLINE* PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

**NIKEN AYU FEBRIANTI**

NPM 21901091104



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**2023**

## RINGKASAN

Niken Ayu Febrianti, 2023, NPM 21901091104, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro, Dosen Pembimbing: (1) Dr. Hayat S.Ap M.Si (2) Drs. Agus Zainal Abidin M.Si

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah. Salah satu hal yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro adalah dengan adanya penerapan pembayaran rekening air secara *online*. Kemudahan akses dan waktu yang *fleksibel* pada pembayaran rekening air secara *online* sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran rekening air.

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa kualitas pelayanan publik dalam pembayaran rekening air secara *online* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro sesuai dengan tujuan penerapan, pelaksanaan pembayaran rekening air, serta kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan pelaksanaan dan pelaporan air secara online dengan menggunakan indikator peningkatan kualitas publik menurut Menurut Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt & Denhardt (2003:61) *Convenience, Security, Reliability, Personal Attention, Problem Solving Approach, Fairness, Fiscal Responsibility, dan Citizen Influence*. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, pengamatan langsung dan studi dokumentasi. Instrument penelitian melalui *human instrument* dengan menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi, catatan lapangan, alat pendukung. Analisis data yang digunakan menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:20) yaitu *Data Collection, Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/ Verifying*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan masih ada beberapa indikator yang belum berkembang di PDAM Kabupaten Bojonegoro. Pada indikator *Convenience, Security, Reabilty, Problem Solving Approach, Fainess, dan Citizen Influence* dirasa sudah cukup baik terkait pembayaran rekening air secara *online*. Sedangkan untuk indikator *Personal Attention* dan *Fiscal Responsibility* dirasa masih kurang maksimal. Adapun faktor pendukung dari pembayaran rekening air secara *online* yaitu sistem bayar yang banyak bekerja sama dengan beberapa mitra dan juga waktu yang *fleksibel*. Sedangkan faktor penghambat yaitu sistem yang sering eror dan sumber daya manusia.

**Kata kunci : Peningkatan, Pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

## SUMMARY

*Niken Ayu Febrianti, 2023, NPM 21901091104, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Improving the Quality of Public Services Through Online Water Account Payments at Regional Drinking Water Companies (PDAM) Bojonegoro Regency, Advisors: (1) Dr. Hayat S.Ap M.Si (2) Drs. Agus Zainal Abidin M.Sc*

*Improving the quality of public services is one of the government's obligations. One of the things that the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Bojonegoro Regency has done is to pay for water bills online. The ease of access and flexible time for paying water bills online greatly facilitates the public in making water bill payments.*

*This study aims to find out how much the quality of public services has been improved through online water bill payments at the regional drinking water company (PDAM) in Bojonegoro Regency in accordance with the implementation objectives, the implementation of water bill payments, and the constraints faced. The research method used in this study is descriptive qualitative which is used to describe events and phenomena that occur in the field. The research focus is related to the implementation and reporting of water online using indicators of improving public quality according to Carlson and Schwarz (1995) in Denhardt & Denhardt (2003:61) convenience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility, citizen influence. The data collection was carried out using interview techniques, direct observation and documentation studies. The research instruments used were interview guides, observation guidelines, field notes, supporting tools. The data analysis used is appropriate*

*The results of this study indicate that there are still a number of indicators that have not yet been developed in PDAM Bojonegoro Regency. On the indicators of convenience, security, reliability, problem solving approach, fairness, citizen influence, it is considered good enough regarding online water bill payments. Meanwhile, indicators of personal attention and fiscal responsibility are still not optimal. The supporting factors for paying water bills online are a payment system that works a lot with several partners and flexible time. While the inhibiting factors are systems that often have errors and human resources.*

**Keywords: Improvement, Service, Regional Drinking Water Company (PDAM)**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi memberikan pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat. Pada dasarnya teknologi informasi adalah bidang-bidang teknologi yang berhubungan dengan penyediaan dan penyebaran informasi. Ketersediaan informasi yang akurat, tepat waktu, relevansi dan kemudahan untuk memperolehnya menjadi salah satu faktor agar tetap unggul dalam menjalankan pekerjaan. Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 Teknologi dan Informasi sangat berpengaruh dalam segala jenis sektor, tanpa teknologi dan informasi yang terstruktur dan akurat maka sebuah organisasi tak akan berjalan dengan baik. Sehingga organisasi dituntut untuk menggunakan kemajuan teknologi informasi yang dapat mendukung kinerja secara maksimal.

Bidang pelayanan publik merupakan salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memproses data dan informasi. Dengan adanya penerapan teknologi dan informasi dibidang pemerintahan publik memunculkan konsep *e-government* (pemerintahan berbasis elektronik) yang dimana menggunakan teknologi informasi sebagai sarana utama yang menghubungkan para *stakeholder*, baik dengan masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya. *E-Government* sudah mulai berkembang di Indonesia sesuai dengan instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang spesifikasi tanggung jawab badan pemerintah, baik pusat maupun daerah dalam menitikberatkan pada pentingnya layanan pemerintah di Indonesia yang bersifat *online*. Dengan adanya penerapan sistem pemerintahan

yang berbasis *e-government* membuat pelayanan di instansi pusat maupun daerah menggunakan pelayanan berbasis *electronic/ online*.

Salah satu instansi yang menggunakan penerapan berbasis *online* adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro. Penggunaan sistem *online* pada PDAM Kabupaten Bojonegoro bertujuan untuk memudahkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Banyaknya jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Bojonegoro membuat sistem pelayanan secara *online* sangat dibutuhkan.

**Tabel 1. Jumlah Data Pelanggan PDAM Kabupaten Bojonegoro 2021**

Nomor	Wilayah/ Desa	Jumlah Sambungan
1	Bojonegoro	13.175
2	Dander	7.081
3	IKK Padangan	2.229
4	Kapas	5.206
5	Balen	1.523
6	Sumberejo	1.667
7	Baureno	3.391
8	Kalitidu	367
9	Trucuk	1.204
10	Purwosari	1.288
11	Kanor	235
12	Sugihwaras	1.895
13	Kedungadem	3.711
	Jumlah	42.972

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro,2023

Berdasarkan data diatas bisa dilihat bahwa jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Bojonegoro sebesar 42.972 sambungan yang tersebar di 14 kecamatan yang ada di Bojonegoro. Dengan jumlah sambungan yang cukup banyak dan juga jarak ke kantor pusat yang cukup jauh,membuat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro menggunakan sistem pelayanan yang berbasis *online*. Salah satu pelayanan *online* yang diterapkan pada

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro adalah sistem pembayaran rekening air secara *online*.

Pembayaran rekening air secara online yang diterapkan oleh pihak PDAM Kabupaten Bojonegoro bekerjasama dengan beberapa mitra untuk memudahkan masyarakat melakukan transaksi pembayaran rekening air. Adapun Sistem pembayaran rekening air pada PDAM Kabupaten Bojonegoro ada berbagai cara antara lain :

1. Di kantor Pusat PDAM Kabupaten Bojonegoro dan/atau Kantor Cabang PDAM Ibu Kota Kecamatan (IKK).
2. Di kantor Pos terdekat seluruh Indonesia.
3. Bima Sakti (Fastpay, Indomart/Alfamart).
4. Bank BRI (lewat ATM).
5. Bayar PDAM Lewat Mobile Banking BPD/Bank Jatim.
6. Tokopedia/Bukalapak dan/atau marketplace lain yang menyediakan. fasilitas pembayaran PDAM.
7. Melalui Aplikasi LINK AJA.

Sumber : <https://pdambjn.co.id/> diakses tahun 2022.

Dengan adanya pembayaran rekening air secara *online* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro membuat masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pusat untuk melakukan pembayaran rekening air, cukup memanfaatkan teknologi dan informasi yang ada. Namun, meskipun pembayaran rekening air bersifat *online* masih ada beberapa masyarakat yang menggunakan pembayaran *offline*. Hal ini dilihat dari laporan pembayaran rekening air pada desember tahun 2022.

**Tabel 2. Laporan Pembayaran *Offline* Bulan Desember 2022**

Nomor	Wilayah	Keterangan
1	Bojonegoro	3.607
2	Dander	3.551
3	Padangan	1.617
4	Kapas	1.137
5	Balen	811
6	Sumberrejo	1.330
7	Baureno	2.468
8	Kalitidu	188
9	Trucuk	911
10	Purwosari	698
11	Kanor	599
12	Sugihwaras	829
13	Kedungadem	1.023
	Jumlah	18.769

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Bojonegoro, 2023

**Tabel 3. Laporan Pembayaran *Online* Bulan Desember 2022**

Nomor	Metode Pembayaran	Keterangan
1	BRI	2.756
2	BNI	7.181
3	Bank Jatim	658
4	Bimasakti	6.495
5	Kantor Pos	1.538
	Jumlah	18.628

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Bojonegoro, 2023

Bisa dilihat dari data diatas meskipun masyarakat Kabupaten Bojonegoro merasa dimudahkan dengan adanya pembayaran secara *online*. Tapi,masih banyaknya masyarakat yang masih menggunakan pembayaran rekening air secara *offline*. Hal ini disebabkan banyaknya faktor permasalahan yang menimbulkan kurang efektifnya penerapan pembayaran rekening secara *online* ini. Berdasarkan hasil pra penelitian yang saya lakukan dengan Bapak Doni selaku staff pengaduan dan pelanggan PDAM Kabupaten Bojonegoro beliau mengatakan “ Dalam sistem pembayaran rekening secara online memang masih mengalami kendala yaitu di sumber daya manusia dan sistem yang sering eror yang kadang dialami oleh pihak yang bekerja sama dengan PDAM Kabupaten Bojonegoro”.

Salah satu faktor permasalahannya adalah sumber daya manusia yang kurang mumpuni dalam bidang teknologi dan komunikasi. Lemahnya sumber daya manusia akan berdampak pada pelayanan publik yang diberikan pada lingkungan birokrasi. Selain itu meningkatnya kualitas sumber daya manusia harus didukung oleh adanya ketentuan hukum yang memberikan ruang bagi apatur negara dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Selain sumber daya manusia yang menjadi faktor permasalahan pada pembayaran rekening air secara *online*, adapun sistem yang sering eror. Sistem pembayaran rekening air yang sering terjadi eror dikarenakan jaringan internet yang kurang maksimal atau biasanya jangkauan daerah tersebut yang sulit diakses internet. Selain itu biasanya disebabkan karena sistem dari mitra yang bekerjasama dengan pihak PDAM Kabupaten Bojonegoro mengalami gangguan, sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan adanya keluhan faktor tersebut pada masyarakat Kabupaten Bojonegoro terkait pembayaran rekening air melalui *online* yang ada membuat pihak PDAM harus meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adil. Dimana hal ini

peraturan Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 19 Tahun 1990 yang mana menjelaskan tentang perusahaan daerah air minum mengusahakan penyediaan dan pelayanan air minum yang adil, sehingga perlunya peningkatan kualitas yang diberikan.

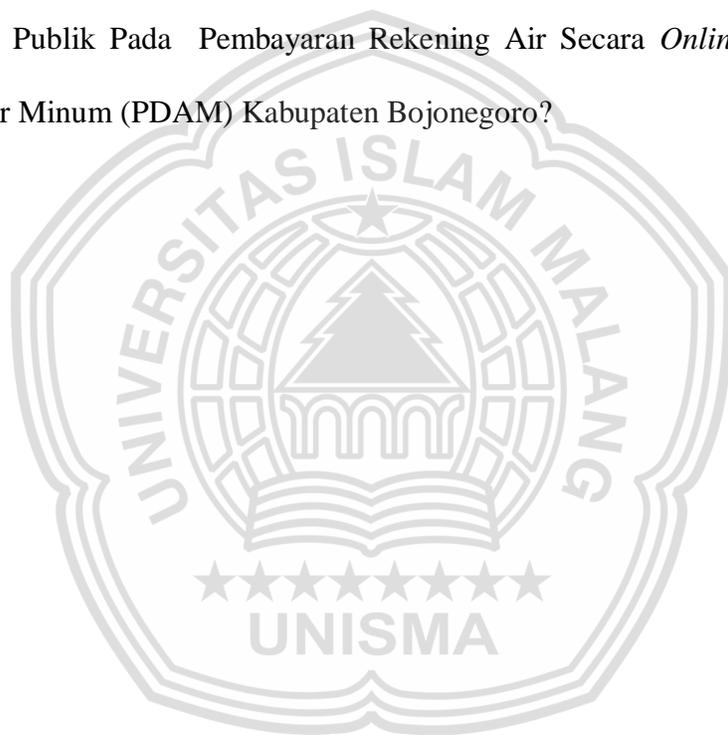
Menurut Hayat (2018:83) “kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dipenuhi secara mutlak”. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan harus memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan yang mudah, cepat, aman dan nyaman. Selain itu, pelayanan yang mengedepankan kreatifitas dan inovasi bisa memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat diukur keberhasilannya, Menurut Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt & Denhardt (2003:61) “memformulasikan indikator-indikator dalam perwujudan pelayanan dengan tujuan agar pemerintah mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas/prima. Indikator-indikator tersebut di antaranya adalah sebagai berikut: *convenience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility, dan citizen influence*”.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan kualitas pelayanan pembayaran rekening air secara *online* di PDAM Kabupaten Bojonegoro. Menjadi penting bahwasannya pada tahap pengukuran kualitas tersebut sebagai perbaikan dari beberapa sistem pelayanan yang kurang maksimal. Untuk itu menarik untuk dikaji lebih jauh dalam pembahasannya. Peneliti mengangkat judul “**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBAYARAN REKENING AIR SECARA *ONLINE* PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BOJONEGORO**”

## Rumusan Masalah

Dari uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti diatas, peneliti menemukan beberapa problem yang akan di jawab nantinya pada hasil dan pembahasan penelitian:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembayaran Rekening Air Secara *Online* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro?



### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembayaran Rekening Air Secara *Online* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembayaran Rekening Air Secara *Online* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro?

### D. Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
  - a) Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
  - b) Dari penelitian ini dapat memberikan tambahan dan memperkaya teori mengenai kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat praktis
  - a) Bagi Instansi PDAM

Manfaat yang didapat oleh pihak Pemerintah Kabupaten Bojonegoro ialah dapat mengetahui Penerapan Pembayaran Rekening Air Secara *Online* Perusahaan Daerah Air

minum (PDAM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kabupaten Bojonegoro.

b) Bagi Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat adalah dapat merasakan pelayanan yang baik sehingga tidak ada lagi permasalahan yang muncul akibat dari kurangnya pelayanan terutama pada pembayaran rekening air secara *online* yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bojonegoro.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara *Online* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator pelaksanaannya yang belum maksimal. Secara lengkap, berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan dalam meneliti pembayaran rekening air secara *online*.

Pada tahap pelaksanaan pembayaran rekening air secara *online* berdasarkan pengukuran beberapa-beberapa indikator sudah cukup baik bisa dilihat dari indikator

- *convenience* menunjukkan bahwa masyarakat merasakan bahwa pelayanan pembayaran rekening air secara *online* sangat mudah dengan adanya beberapa mitra yang bekerja sama dengan PDAM.
- *personal attention*, pihak PDAM dirasa kurang dalam melakukan sosialisasi terkait pembayaran rekening air secara *online*.
- *fairness* masyarakat mempercayai penuh dalam pengelolaan pembayaran rekening air secara *online*. Indikator *citizen influence* masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan 24 jam non-stop yang memudahkan masyarakat.

Sedangkan pada tahap pelaporan pembayaran rekening air secara *online* juga diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Dalam pengukuran pelaporan indikator yang digunakan adalah

- *security*, keamanan dalam pembayaran rekening air secara *online* yaitu terdapat tanda/bukti pembayaran rekening air dengan adanya hal ini membuat masyarakat merasakan rasa aman.
- *reability*, pembayaran rekening air secara *online* sangat dirasa tepat.
- *problem solving approach* masyarakat merasa bahwa pihak PDAM cukup sigap dalam menanggapi masalah.
- *fiscal responsibility* menurut masyarakat masih kurang dikarenakan masyarakat belum merasakan keterbukaan dalam pembayaran rekening air secara *online*.

Pada pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan pembayaran rekening air secara *online* juga terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung pada pembayaran rekening air secara *online* yaitu banyaknya sistem pembayaran, waktu. Sedangkan Faktor penghambat : sitem yang sering eror, sumber daya manusia (masyarakat).

## B. Saran

Adapun saran-saran yang bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pembayaran rekening air secara online adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan upaya agar pembayaran rekening air secara *online* bisa diupgrade dengan menggunakan aplikasi sendiri, sehingga lebih memudahkan masyarakat.
2. Meningkatkan keterbukaan informasi dan juga perlihatkan laporan keuangan pembayaran rekening air secara *online* melalui sosial media yang ada di PDAM Kabupaten Bojonegoro.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Denhardt, Janet V & Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe
- Effendi, Taufiq. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Undip Press.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik Evaluasi Reformasi Formulasi*. Malang, Instrans Publishing.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Hayat (Ed).2018. *Reformasi Kebijakan Publik*. Jakarta, Prenadamedia Group.
- Moleong, L.J. 2016. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L.J. 2017. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode- Metode Baru*. Jakarta: UI Press

### BUKU ELEKTRONIK

- Alfisyahrin, Muhammad.(2017). Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia [internet]. Jakarta. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 16 Desember 2022]
- Budiarta, Kustoro dkk. (2020). Ekonomi Bisnis Digital [Internet]. Yayasan Kita Menulis. Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 21 Desember 2022]
- Dwiyanto, Agus. (2017). Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif Dan Kolaborasi[internet], Yogyakarta. Gadjah Mada University Press. Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 17 Desember 2022]
- Firmansyah, Hamdan dkk.(2022). Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru [Internet]. Bandung. CV Media Sains Indonesia. Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 17 Desember 2022]
- Mustanir, Ahmad.(2022). *Pelayanan Publik* [internet],Pasuruan,CV. Penerbit Qjara Media. Diunduh dari: Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 16 Desember 2022]
- Napitulu, Darmawan dkk (2020). E-government: Implementasi, Strategi, dan Inovasi [internet]. Yayasan Kita Menulis. Diunduh dari google book 26 february 2023.
- Nashar. (2020). Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat [interet]. Pamekasan. Duta Media Publishing. Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 17 Desember 2022]
- Putra, Teddy Minahasa. (2019). Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional [Internet]. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia. . Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 17 Desember 2022]

- Rahman, Mariati. (2017). Ilmu Administrasi [Internet]. Makassar. CV Sah Media. Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 17 Desember 2022]
- Ridwan, Juniarso, Achmad Sodik Sudrajat. Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik [Internet]. Bandung. Nuansa Cendekia. Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 17 Desember 2022]
- Suwardi, dkk. (2021). Pelayanan Publik, Persepsi, Pembangunan Dan Local Area City Branding: Konsep Dan Strategi ( Studi Kasus Kabupaten Klaten). Solo. Unisri Press. Diunduh dari : Google Buku <<https://books.google.co.id/> [Diunduh 17 Desember 2022]

## JURNAL

- Handayani, Reza Tri, dkk. 2022. Analisis Sistem Pembayaran Beban Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Seberang Ulu 1. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. E-ISSN : 2685-936X. Vol.4 No.6
- Hayat. 2020. Paradigma *Good Governance* Menuju *Shared Governance* Melalui Reformasi Birokrasi dan inovasi pelayanan publik. *Jurnal aristo (Social,Politic,Humaiora)*. E. ISSN 2388-5162
- Hayat. 2016. Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik*. Vol.20 No.2
- Hayat. 2014. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen*. Vol.8 No.1
- Hayat. 2014. Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi. Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju *Good Governance*. *Jurnal Borneo Administrator*. Vol 10 No.1
- Windasai,Mohammad Mas'ud said, Hayat. 2021.Peran pemerintah pemberdayaan masyarakat nelayan. *Jurnal inovasi penelitian*. Vol.2 no.3
- Pramesti, Vanesa ,Regitha Ardea. Avella Dewi. 2021. Layanan Aplikasi PDAM Bandarmasih Berbasis Mobile Di PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*. ISSN: 2775-0590. Vol. 3 No. 1
- Pranata, Ilham Yoga. 2019. Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Restribusi Air Secara Online Untuk Mewujudkan *Good Governance* Di PDAM Jember. Universitas Negeri Jember
- Reski, Kiki. 2020. Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daeah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal I La Galigo*. Volume 3,No. 2.
- Christian, Riko Dwi. 2013. Rancang Bangun Sistem Informasi Pembayaran Rekening Air Pada PDAM Mojosari Kabupaten Mojokerto. STIKOM Surabaya.

## WEBSITE

- Badan Pusat Statistika Kabupaten Bojonegoro. <https://bojonegorokab.bps.go.id/> diakses pada 15 November 2022.
- Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro. <https://pdambjn.co.id/> diakses pada 12 Desember 2022.
- <https://bojonegorokab.go.id/profile/sejarah-1>

<https://bojonegorokab.go.id/profile/geografi-2>

### **DOKUMEN ASLI NEGARA**

Intruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e- government

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012

Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009/ tentang pembayaran elektronik.

Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 19 Tahun 1990 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro

Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Pasal 5 Undang- Undang No. 4 Tahun 1962

pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

NO 5 TAHUN 2009

