

**EFEKTIVITAS SISTEM PEMBAYARAN TAGIHAN SECARA ONLINE OLEH
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) LEMATANG
ENIM KABUPATEN MUARA ENIM SEBAGAI BENTUK PELAYANAN
PUBLIK**

Dody Tri Purnawinata¹, Zainul Marzadi², Nurmalia³

**Universitas Serasan. Jalan H. Pangeran Danal No. 142 Kelurahan Muara Enim
31312 Email : mail@unsan.ac.id Website: unsan.ac.id. Muara Enim**

Dodytripurnawinata@unsan.ac.id, Zainulmarzadi@unsan.ac.id,
nurmalia0x1@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tinjauan Hukum Perlindungan Sistem pembayaran tagihan *online* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 dan UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) No. 11 Tahun 2008. UU ITE memastikan transaksi online sah dan dapat dipertanggungjawabkan, sementara UUPK melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Muara Enim tentang pelayanan publik diatur dalam beberapa Perda dan Peraturan Bupati (Perbup). Perda yang relevan meliputi Perda Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang telah diubah melalui Perda Nomor 16 Tahun 2019. Selain itu, Perbup Nomor 55 Tahun 2022 mengatur pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dan Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 327/KTPS/V/2023 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim DAN Undang- undang Republik Indonesia Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan Sistem pembayaran Tagihan PDM telah dapat di cek pembayaran secara langsung melalui dapat mengecek pembayaran PDAM melalui berbagai cara online, seperti melalui aplikasi PDAM, website resmi PDAM, atau *platform e-commerce* seperti Tokopedia, Bukalapak, atau Shopee. Aplikasi PDAM seperti PDAM Info juga menyediakan fitur untuk mengecek tagihan dan pembayaran

Efektivitas sistem pembayaran tagihan secara *online* oleh pelanggan di lakukan system pembayaran online pada bulan Januari 2023 agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan puplik Adanya Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, digitalisasi layanan publik, dan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Adanyan Penggunaan aplikasi pelayanan publik, serta optimalisasi media sosial menjadi strategi

penting. Untuk memastikan ketersediaan infrastruktur digital yang memadai, seperti akses internet yang stabil dan perangkat yang mendukung.

Masih terdapat beberapa kendala dalam pembayaran *Online* khususnya di daerah Pedesaan Keterbatasan Akses, Infrastruktur Tidak Merata Kurangnya Literasi Teknologi, Kurang Memahami Teknologi Kurang Edukasi:

Kata Kunci : Online Sistem Pembayaran PDAM

ABSTRACT

This study aims to determine the Legal Review of the Protection of Online Bill Payment Systems at the Lematang Enim Regional Drinking Water Company (PDAM) Muara Enim Regency regulated in the Consumer Protection Law (UUPK) No. 8 of 1999 and the Electronic Information and Transaction Law (UU ITE) No. 11 of 2008. The ITE Law ensures that online transactions are legal and accountable, while the UUPK protects consumers from detrimental business practices. The Regional Regulation (Perda) of Muara Enim Regency concerning public services is regulated in several Perda and Regent Regulations (Perbup). Relevant regulations include Regional Regulation Number 3 of 2013 concerning Standardization of Public Service Provision, which has been amended through Regional Regulation Number 16 of 2019. In addition, Regent Regulation Number 55 of 2022 regulates guidelines for managing public service complaints and Muara Enim Regent Regulation Number 327/KTPS/V/2023 concerning Drinking Water Tariffs for the Lematang Enim Regional Drinking Water Company (PDAM) AND Law of the Republic of Indonesia Year 2009 concerning Public Services. And the PDM Bill payment system can be checked directly through payments can be checked PDAM through various online methods, such as through the PDAM application, the official PDAM website, or e-commerce platforms such as Tokopedia, Bukalapak, or Shopee. PDAM applications such as PDAM Info also provide features for checking bills and payments

The effectiveness of the online bill payment system by customers is carried out by the online payment system in January 2023 in order to improve the quality of public services. The use of information and communication technology, digitalization of public services, and increasing the competence of Human Resources (HR). The use of public service applications, as well as optimization of social media are important strategies. To ensure the availability of adequate digital infrastructure, such as stable internet access and supporting devices.

There are still several obstacles in online payments, especially in rural areas. Limited access, uneven infrastructure. Lack of technological literacy, lack of understanding of technology. Lack of education:

Keywords: *Online PDAM Payment System*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sistem pembayaran rekening air *online* merupakan bentuk pelaksanaan Konsep dari pemerintahan yang berbasis elektronik atau digital. (*E-Government*) yang telah dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sistem pembayaran ini memanfaatkan teknologi yang dapat memungkinkan untuk membayar tagihan air secara *online*. Sesuai dengan konsep dari pemerintahan yang berbasis elektronik atau digital. (*E-government*) itu sendiri, sistem ini dirancang untuk memberikan pelayanan pembayaran tagihan air yang lebih efektif dan efisien. Warga tidak harus datang ke kantor PDAM untuk membayarkan tagihan airnya. Warga cukup membayar tagihan airnya melalui aplikasi pembayaran *online* yang telah bekerjasama dengan PDAM di daerahnya. Sistem pelayanan pembayaran yang demikian ini memang dapat memangkas waktu serta biaya transportasi yang dihabiskan warga untuk membayar tagihan air secara manual.

Peran penting dalam menyediakan air bersih untuk masyarakat. Pembayaran rekening air di PDAM sering kali menjadi permasalahan bagi masyarakat yang akhirnya menimbulkan hambatan untuk melakukan pembayaran air. (PDAM) memiliki sistem pembayaran yang masih manual. Pembayaran tagihan secara manual dinilai kurang efisien, seperti memakan waktu yang relatif lama karena keterbatasan waktu operasional, tempat tinggal yang jauh dari pusat pembayaran, antrian yang panjang, kesalahan pencatatan yang sering kali menjadikan beberapa masalah dan keluhan dari pelanggan sehingga menurunkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM dan mempersulit PDAM untuk meningkatkan kualitas di pelayanan publik.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Tinjauan Hukum Pelaksanaan sistem pembayaran tagihan *online* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim ?
2. Bagaimanan Efektivitas sistem pembayaran tagihan secara *online* oleh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik?
3. Apakah kendala yang dihadapi dalam sistem pembayaran tagihan secara *online* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim ?

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis:

1. Manfaat teoritis dari penelitian Skripsi ini, diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan yang dapat berguna bagi civitas akademika secara umum dan secara khusus agar dapat bermanfaat bagi bidang ilmu administrasi publik terkait Efektivitas sistem pembayaran tagihan secara *online* oleh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
2. Manfaat praktis diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait dalam menyelenggarakan maupun menerima kegiatan sistem pembayaran tagihan secara *online* oleh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai

usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Menurut para ahli Moenir mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.¹

Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan

Pelayanan Publik Menurut para ahli Menurut Barata Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²

Menurut Peraturan Pemerintah pasal 1 ayat (1) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dari setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

¹ Siti Mariyah, *Pelayan Publik*, Griya, Jakarta, 2019, hal.41

² M. Chazienul Ulum, *Manajemen Pelayanan Publik*, Media Sahabat Cendekia, Jakarta, 2020, hal.12

³ Pasal 1 ayat (1) Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

Adapun macam –macam Pelayanan Publik Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif:

Pelayanan administratif merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Dokumen-dokumen resmi yang dihasilkan dari pelayanan ini, seperti sertifikat, izin, dan rekomendasi, seringkali diperlukan untuk berbagai keperluan, mulai dari administrasi kependudukan hingga kegiatan ekonomi dan sosial. Pasal 3 huruf (c) yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.

2. Pelayanan barang dan jasa:

Pelayanan barang dan jasa administratif adalah jenis pelayanan publik yang menghasilkan dokumen resmi atau administratif yang dibutuhkan masyarakat, seperti KTP, KK, atau sertifikat tanah. Pelayanan ini mencakup berbagai proses seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dan dokumentasi, yang bertujuan untuk memberikan dokumen resmi sebagai hasil akhir (Pasal 3 huruf d) yang menyangkut penyediaan barang dan jasa oleh Penyelenggara.

3. Pelayanan regulasi:

Pelayanan regulasi adalah penyediaan informasi dan bantuan terkait dengan regulasi atau peraturan yang berlaku, baik di tingkat nasional maupun lokal. Ini meliputi penyediaan informasi tentang regulasi yang baru, perubahan regulasi, dan proses untuk memenuhi persyaratan regulasi. (Pasal 3 huruf e) yang mengatur standar, norma, prosedur, dan pedoman kegiatan untuk menjamin kualitas pelayanan.

4. Pelayanan terpadu:

Pelayanan terpadu, dalam konteks pemerintah, biasanya merujuk pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau sistem pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan administratif dalam satu tempat. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan birokrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. (Pasal 18) yang melibatkan berbagai instansi dan lembaga dalam satu sistem pelayanan.

Adapun Tujuan pelayanan secara umum adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mencapai tujuan organisasi, baik itu bisnis atau publik. Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan kualitas tinggi, membangun kepercayaan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Adapun Tujuan Pelayanan Publik Secara Umum:

a. Memenuhi Kebutuhan:

Pelayanan bertujuan untuk memberikan solusi atau bantuan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

b. Meningkatkan Kepuasan:

Pelayanan yang baik diharapkan dapat membuat pelanggan merasa puas dan senang.

c. Meningkatkan Kualitas:

Pelayanan yang berkualitas tinggi, seperti pelayanan prima, dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan loyalitas.

d. Efisiensi dan Efektivitas:

Pelayanan yang efisien dan efektif dapat menghemat waktu dan sumber daya, serta mencapai tujuan yang diinginkan.

Tujuan Pelayanan Khusus (Contoh):

1. Pelayanan Publik:

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menciptakan *good governance* dan *clean government*, serta menjamin keadilan dan ketertiban dalam masyarakat.

2. Pelayanan Bisnis:

Tujuan pelayanan bisnis adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan meningkatkan penjualan.

3. Pelayanan Kesehatan:

Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk menjaga kesehatan, mencegah penyakit, dan memberikan perawatan yang berkualitas.

4. Pelayanan Pendidikan:

Tujuan pelayanan pendidikan adalah untuk memberikan pendidikan yang berkualitas, mengembangkan potensi siswa, dan meningkatkan keterampilan mereka.

Pelayanan penagihan melibatkan proses untuk mendapatkan kembali hutang atau tagihan yang belum dibayar. Secara khusus, pelayanan ini bisa meliputi berbagai tahap, seperti penagihan melalui surat teguran, surat paksa, penyitaan, hingga lelang, tergantung pada jenis penagihan dan peraturan yang berlaku.

Pelayanan penagihan adalah proses yang dilakukan untuk memastikan pembayaran hutang, baik hutang pajak, retribusi, atau hutang lainnya. Proses ini melibatkan berbagai tindakan, mulai dari pemberitahuan, negosiasi, hingga tindakan hukum jika diperlukan.

Prosedur penagihan secara umum melibatkan pembuatan tagihan, pengiriman tagihan kepada pelanggan, dan pengingat pembayaran jika perlu. Penagihan khusus, seperti dalam kasus piutang atau pajak, mungkin melibatkan langkah-langkah yang lebih formal dan hukum, termasuk penerbitan teguran, surat paksa, dan tindakan hukum lainnya jika pembayaran tidak dilakukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tinjauan Hukum Pelaksanaan Sistem Pembayaran Tagihan *Online* Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) secara umum merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia jasa air bersih, aktivitasnya diawasi dan dimonitori oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum ini adalah dengan memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

Tinjauan Hukum Pelaksanaan Sistem pembayaran tagihan *online* di PDAM Lematang Enim diatur Berdasarkan Undang- undang Republik Indonesia Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lematang Enim Kabupaten Muara Enim, Pelaksanaan sistem pembayaran tagihan *online* di Indonesia melibatkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Peraturan Daerah (Perda)

Kabupaten Muara Enim tentang pelayanan publik diatur dalam beberapa Perda dan Peraturan Bupati (Perbup). Perda yang relevan meliputi Perda Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang telah diubah melalui Perda Nomor 16 Tahun 2019. Selain itu, Perbup Nomor 55 Tahun 2022 mengatur pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dan Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 327/KTPS/V/2023 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim DAN dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang mengatur mengenai uang elektronik. Sistem pada hukum perbankan dan perlindungan konsumen, terutama dalam hal keluhan atau sengketa. Tinjauan hukum sistem pembayaran *online (e-payment)* mencakup regulasi yang mengatur penggunaan uang elektronik dan alat pembayaran digital lainnya. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan keamanan transaksi, melindungi konsumen, dan mendukung efisiensi sistem pembayaran.

Sistem pembayaran tagihan *online* yang ada di PDAM Lematang Enim, bisa dilakukan dengan berbagai cara, baik itu melalui *M-Banking*, PDAM Lematang Enim, berkerja sama dengan Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BSI, Bank Sumsel, Bank Mandiri dan Bank BCA. Untuk pembayaran melalui aplikasi berbayar, bisa melalui aplikasi *Shopee*, *Toko Pedia*, *Link aja*, *Ovo*, dan *Dana*.⁴

Efektivitas sistem pembayaran tagihan secara *online* oleh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim di mulai pada bulan Januari 2023, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah efektif berjalan sesuai keinginan masyarakat dalam sistem pembayaran. 2.

2. Efektivitas Sistem Pembayaran Tagihan Secara *Online* Oleh Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara

⁴ Hasil wawancara Ibu Ria Jayanti, SM, *Selaku Kasi hubungan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim*, Rabu, 30 April 2025, Pukul :10.30 Wib.

Enim Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Efektivitas sistem pembayaran Tagihan secara *Online* oleh pelanggan sangat berpengaruh besar bagi PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim, selain memberikan kemudahan dalam pembayaran, pelanggan juga dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa adanya batasan dan untuk PDAM Lematang Enim, itu sendiri dapat menunjang bantuan penerimaan dari pendapatan tagihan dari rekening tagihan.

Sistem Pembayaran Tagihan PDAM dapat dilakukan dengan 2 (dua) Cara yaitu sebagai berikut :

1. Sistem Pelayanan Secara *Online*

Sistem Pelayanan secara *online* adalah penyediaan layanan kepada pelanggan melalui media digital, seperti internet dan aplikasi, tanpa memerlukan pertemuan tatap muka langsung. Layanan ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memfasilitasi berbagai jenis layanan, mulai dari layanan pelanggan hingga transaksi *online*.

Sistem pembayaran *online (digital payment)* adalah proses pembayaran yang dilakukan melalui internet menggunakan alat pembayaran elektronik, seperti kartu kredit, kartu debit, atau dompet digital. Sistem ini menjadi semakin populer karena praktis, cepat, dan mudah digunakan, terutama untuk transaksi jarak jauh atau pembelian *online*.

2. Sistem Pembayaran *Offline*

Sistem pembayaran *offline* adalah sistem pembayaran yang tidak memerlukan akses internet dan dilakukan di luar platform digital, seperti melalui tunai, cek, transfer bank, atau metode pembayaran lainnya yang tidak melibatkan transaksi *online*.

Sistem pembayaran *Offline* Sistem pembayaran *offline* adalah metode pembayaran yang tidak menggunakan internet secara langsung, seperti pembayaran tunai, cek, transfer bank, atau metode lainnya yang tidak memerlukan akses internet. Metode ini sering digunakan ketika internet tidak tersedia atau untuk menghindari penggunaan data pribadi dalam transaksi.

Adapun Data Pelanggan PDAM Lematang Enim yang membayar secara *Online* dan *Offline* selama 3 (tiga) tahun terakhir yaitu sebagai berikut :

No	Sistem Pembayaran	Tahun			Jumlah
		2022	2023	2024	
1	Pembayaran <i>Online</i>	33.203	68.246	93.645	195.094
2	Pembayaran <i>Offline</i>	162.489	129.863	115.143	407.495
Jumlah		195.692	198.109	208.788	602.589

Sumber : Data PDAM Lemaang Enim Tahun 2024

Berdasarkan data pelanggan PDAM Lematang Enim dalam sistem pembayaran secara *Online* selama 3 (tiga) Tahun terakhir yaitu pada 2022 yang sistem pembayaran *Online* sebanyak 33.203 Pelanggan, di tahun 2023 sebanyak 68.246 pelanggan dan di tahun 2024 sebanyak 93.645 Pelanggan.

Kemudian yang membayar secara *offline* selama 3 (tiga) Tahun Terakhir yaitu pada tahun 2022 sebanyak 162.489 Pelanggan, kemudian di tahun 2023 sebanyak 129.863 Pelanggan dan di tahun 2024 sebanyak 115.143 Pelanggan.

Dari data sistem Pembayaran *Online* dan *Offline* diatas dapat disimpulkan bahwa selama 3 (tiga) tahun terakhir sebanyak 195.094 Pelanggan yang membayar secara *online*, sedangkan yang membayar *Offline* sebanyak 407.495 Pelanggan, Dari data diatas data pelanggan yang paling banyak melakukan pembayaran secara *Offline*.

Untuk meningkatkan sistem pelayanan *online*, di PDAM Lematang Enim yang paling utama adalah :

- a. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, digitalisasi layanan publik, dan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM).
 - b. Penggunaan aplikasi pelayanan publik, serta optimalisasi media sosial menjadi strategi penting.
 - b. Untuk memastikan ketersediaan infrastruktur digital yang memadai, seperti akses internet yang stabil dan perangkat yang mendukung.⁵
3. Kendala yang dihadapi dalam sistem pembayaran tagihan secara *online* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim

Kendala dalam sistem pembayaran tagihan online mencakup kurangnya literasi teknologi, risiko keamanan siber, ketidakmerataan akses internet, dan keterbatasan perangkat yang mendukung transaksi. Selain itu, penipuan online, masalah teknis, dan ketidakpercayaan terhadap metode pembayaran digital juga menjadi tantangan.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya Literasi Teknologi:

Banyak orang, terutama generasi tua, kurang memahami cara menggunakan teknologi dan aplikasi pembayaran *online*, yang menghambat mereka untuk beralih ke pembayaran digital.

⁵Hasil Wawancara Bapak Yuliartha Hakim, *Selaku Koordinator penagihan Pelayanan PDAM Lematang Enim*, Rabu, 30 April 2025, Pulul : 11.30 Wib.

2. Kurangnya edukasi tentang penggunaan teknologi pembayaran digital secara efektif dan aman juga menjadi hambatan, terutama di daerah pedesaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian, pada bagian sebelumnya, dapat kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Tinjauan Hukum Perlindungan Sistem pembayaran tagihan *online* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim Kabupaten Muara Enim diatur dalam Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) No. 11 Tahun 2008. UU ITE memastikan transaksi online sah dan dapat dipertanggungjawabkan, sementara UUPK melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Dan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Muara Enim tentang pelayanan publik diatur dalam beberapa Perda dan Peraturan Bupati (Perbup). Perda yang relevan meliputi Perda Nomor 3 Tahun 2013 tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang telah diubah melalui Perda Nomor 16 Tahun 2019. Selain itu, Perbup Nomor 55 Tahun 2022 mengatur pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dan Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 327/KTPS/V/2023 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim DAN Undang- undang Republik Indonesia Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem pembayaran Tagihan PDM telah dapat di cek pembayaran secara langsung melalui dapat mengecek pembayaran PDAM melalui berbagai cara online, seperti melalui aplikasi PDAM, website resmi PDAM, atau *platform e-commerce* seperti Tokopedia, Bukalapak, atau Shopee. Aplikasi PDAM seperti PDAM Info juga menyediakan fitur untuk mengecek tagihan dan pembayaran.
2. Efektivitas sistem pembayaran tagihan secara *online* oleh pelanggan dilaksanakan pada bulasn januari 2023 dilaksanakan dalam sistem pembayaran secara *online* seperti Pelanggan memilih cara pembayaran yang diinginkan, seperti kartu

kredit/debit, transfer bank, *e-wallet*, atau metode lainnya. Dan Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Adanya Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, digitalisasi layanan publik, dan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM).

Adanyan Penggunaan aplikasi pelayanan publik, serta optimalisasi media sosial menjadi strategi penting. Untuk memastikan ketersediaan infrastruktur digital yang memadai, seperti akses internet yang stabil dan perangkat yang mendukung.

Masih terdapat beberapa kendala dalam pembayaran *Online* khususnya di daerah Pedesaan Keterbatasan Akses, Infrastruktur Tidak Merata Kurangnya Literasi Teknologi, Kurang Memahami Teknologi Kurang Edukasi

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Atik Septi Winarsih, *Pelayanan Publik* CV, Grafika, Jakarta, 2017

Ajeng Citra Permatasari, *Pelayanan Pembayaran Tagihan Air Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Karangawen Kabupaten Demak Berdasarkan Peraturan Bupati Demak No 44 Tahun 2018*, Fakultas Hukum Universitas Semarang Tahun 2024

Desi Triani Sipayung, *Sistem Informasi Transaksi Pembayaran Tagihan Air di PDAM*, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Budi Darma, Medan, Vol 1, No 1, Desember 2021

Firmansyah, *Pelayanan Publik*, Grafika Angkasa, Jakarta, 2018,

Hardiyansyah, *Pelayanan Publik*, CV. Indah Medan, 2011

Herbasuki Nurcahyanto, *Peningkatan Pelayanan Publik*, FA.Tindo, Semarang Cetakan 1 tahun 2022

Ika Fatmawati, *Sistem Informasi Pembayaran Air pada Penyediaan Air Minum Huntapombewe Berbasis Website*, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika

dan Komputer Bina Mulia Palu, Indonesia, **Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer** Volume 5, Number 1, Februari 2025

Kasuma, *Kamus bahasa Indonesia*, Grafika, Mataram, 2019

Herbasuki Nurcahyanto, *Peningkatan Pelayanan Publik*, FA.Tindo, Semarang Cetakan 1 tahun 2022

Muhammad adi, *Sistem Pembayaran*, Prima, Jakarta, 2015

M. Chazienul Ulum, *Manajemen Pelayanan Publik*, Media Sahabat Cendekia, Jakarta, 2020

Pohan, *Sitem Pembayaran Online*, CV.GRafika, Jakarata 2013

Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik*, CV. Indah Prahasta, Jakarta, 2014

Siti Mariyah, *Pelayan Publik*, Griya, Jakarta, 2019

Sulivyo, *Manajemen Pelayanan*, Deepublish, Jakarta, 2021

B. Peraturan Perundang-undangan

Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Pasal 40 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 *Tentang Sumber Daya Air*

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 *Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. UU ITE menjadi landasan utama untuk transaksi digital, termasuk pembayaran online*

Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 327/KTPS/V/2023 *Tentang Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 *Tentang Sistem Penyediaan Air Minum*

