

**Digitalisasi Pelayanan melalui *Web-Portal* untuk Efektivitas Pelayanan Internal
PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya**

Alivia Rziqotul Azidah¹, Dida Rahmadanik²,

¹Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

²Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(azidahalevia@gmail.com, didarahma@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Tuntutan efisiensi sektor publik mendorong transformasi digital. Penelitian ini menganalisis implementasi web-portal untuk pelayanan internal di PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya. Dengan pendekatan kualitatif studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Temuan menunjukkan bahwa digitalisasi secara signifikan meningkatkan efektivitas pelayanan internal, yang tercermin dari pemangkasan birokrasi, peningkatan transparansi, dan efisiensi sumber daya. Dari perspektif teoretis, transformasi ini selaras dengan prinsip New Public Management (NPM) tentang efisiensi dan akuntabilitas, serta mengkristalisasi tahap transaction dalam model E-Government yang dikemukakan oleh Indrajit, 2002. Studi ini menyimpulkan bahwa integrasi teknologi informasi tidak hanya sebagai tools, tetapi sebagai strategi untuk mereformasi tata kelola internal BUMD. Implikasinya, model ini dapat diadopsi oleh BUMD lain dengan penyesuaian konteks spesifik

Kata kunci : Digitalisasi, efektivitas, new public management, E-Government, pelayanan internal, BUMD.

ABSTRACT

Demands for public sector efficiency are driving digital transformation. This study analyzes the implementation of a web portal for internal services at the Surya Sembada Regional Drinking Water Company (PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya). Using a qualitative case study approach, data were collected through interviews, observations, and document review. The findings indicate that digitalization significantly improves the effectiveness of internal services, as reflected in reduced bureaucracy, increased transparency, and resource efficiency. From a theoretical perspective, this transformation aligns with the principles of New Public Management (NPM) on efficiency and accountability, and crystallizes the transaction stage in the model E-Government. This study concluded that information technology integration is not only a tool but also a strategy for reforming the internal governance of BUMDs. The implication is that this model can be adopted by other BUMDs with context-specific adjustments.

Keywords : Digitalization, effectiveness, new public management, E-Government, internal services, BUMD.

PENDAHULUAN

Dalam era revolusi industri 4.0, pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi instrumen strategis bagi organisasi publik dalam meningkatkan tata kelola layanan. Digitalisasi tidak hanya berfokus pada pelayanan eksternal kepada masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam optimalisasi pelayanan internal sebagai fondasi keberhasilan operasional organisasi. Revolusi digital telah menggeser paradigma tata kelola sektor publik, menuntut transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi yang lebih tinggi (Hood, 1991). Dalam konteks ini, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) seperti PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya tidak hanya berkewajiban melayani masyarakat tetapi juga harus mengoptimalkan pelayanan internalnya. Pelayanan internal yang lambat dan birokratis menjadi bottleneck yang menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan.

New Public Management (NPM) menawarkan kerangka teoritis dengan menekankan penerapan prinsip-prinsip manajemen bisnis, seperti efisiensi, orientasi kinerja, dan desentralisasi (Hood, 1991). Gagasan NPM ini menemukan jalur operasionalnya melalui konsep E-Government. Indrajit (2002) memetakan perkembangan E-Government dalam empat tahap: publish, interaction, transaction, dan integration. Implementasi web-portal internal merupakan instrumen strategis untuk mewujudkan prinsip NPM dan mendorong kematangan E-Government.

Sebelum penerapan web-portal, mekanisme kerja internal masih bergantung pada sistem manual dan berjenjang, sehingga memperlambat pengelolaan data, pengambilan keputusan, dan penyelesaian administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan kebutuhan mendesak akan transformasi digital untuk menciptakan sistem yang efektif, transparan, dan responsif. Model e-government Indrajit (2002) menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam organisasi publik berfungsi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas tata kelola pemerintahan. Model tersebut menjadi landasan penting bagi penelitian ini dalam menilai sejauh mana penerapan web-portal mendukung efektivitas pelayanan internal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini fokus pada analisis implementasi web-portal internal di PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya. Rumusan masalahnya "Bagaimana implementasi web-portal meningkatkan efektivitas pelayanan internal dan bagaimana kaitannya dengan teori NPM dan E-Government?" Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang konvergensi teori dan praktik dalam transformasi digital BUMD.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal untuk mendapatkan kedalaman data kontekstual (Cresswell, 2014). Lokasi penelitian adalah PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya. Partisipan dipilih secara *purposive sampling*, dengan kriteria sebagai pengguna aktif web-portal internal. Total partisipan berjumlah 8 orang, meliputi 1 Kepala Bagian TI, 2 Manajer Divisi (SDM & Logistik), dan 5 staf dari berbagai divisi.

Teknik Pengumpulan Data meliputi: (1) Wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman dan persepsi partisipan; (2) Observasi non-partisipan terhadap penggunaan web-portal; dan (3) Analisis Dokumen (SOP, laporan kinerja, panduan sistem). Analisis Data mengikuti model interaktif Miles & Huberman (1994), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik triangulasi sumber dan metode digunakan untuk memastikan keabsahan data.

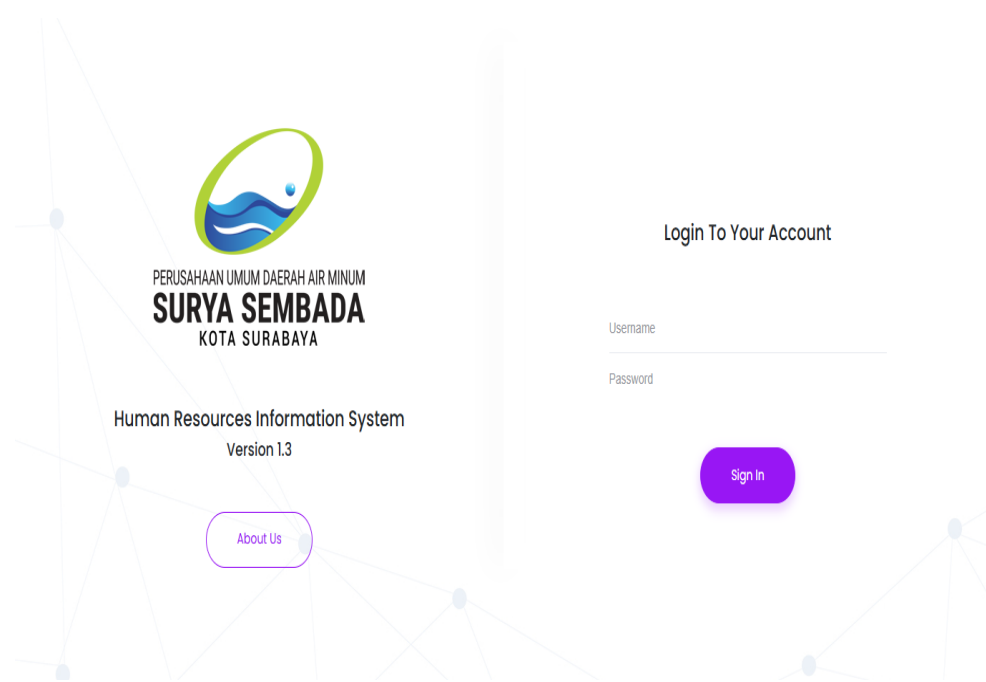
HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Implementasi Web-Portal

PERUMDA meluncurkan web-portal internal terintegrasi pada tahun 2021. Portal ini menjadi *single point of access* untuk proses bisnis internal utama, seperti pengajuan cuti/izin, permintaan barang (*e-procurement*), pelaporan kinerja harian/bulanan, dan repositori dokumen terpusat.

Web-portal tersebut mencakup sejumlah fitur strategis seperti pengelolaan surat menyurat digital, pelaporan kegiatan, sistem permohonan fasilitas kerja, pengajuan cuti dan perjalanan dinas, pelacakan tugas, dan penyimpanan arsip digital. Implementasi ini memberikan kemudahan bagi pegawai dalam mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa batasan ruang dan waktu. Setiap proses pengajuan maupun tindak lanjut dokumen dapat dilihat jejak digitalnya, sehingga menciptakan transparansi dan akuntabilitas proses pelayanan internal. Selain itu, sistem notifikasi otomatis membantu mengurangi keterlambatan penyelesaian tugas dan meningkatkan kedisiplinan administrasi.

Namun, pelaksanaan web-portal tidak terlepas dari tantangan, antara lain perbedaan kemampuan literasi digital antar pegawai, adaptasi terhadap perubahan kebiasaan kerja, serta kebutuhan pemeliharaan sistem untuk memastikan stabilitas dan keamanan data. Untuk itu, PERUMDA Air Minum Surya Sembada secara berkelanjutan melakukan pelatihan penggunaan sistem, pengembangan fitur tambahan sesuai kebutuhan, dan evaluasi periodik guna memaksimalkan fungsi web-portal.



Gambar 2.1 Aplikasi HRIS dalam Web-Portal

Human Resources Information System (HRIS) merupakan salah satu komponen penting dari *web-portal* internal PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sistem ini bukan berdiri sendiri, melainkan menjadi sub-portal yang terintegrasi dalam ekosistem digital perusahaan untuk memperlancar proses layanan internal. Sebagai bagian dari *web-portal* internal PDAM, HRIS memainkan fungsi strategis dalam mendukung kelancaran proses administrasi pegawai, mulai dari pengelolaan data kepegawaian, absensi, pengajuan cuti, perjalanan dinas, pelatihan, hingga sistem penilaian kinerja.

Keterhubungan HRIS dengan *web-portal* PDAM juga tercermin dari kemampuannya untuk memasukkan setiap proses administrasi pegawai ke dalam satu sistem yang terdokumentasi dan dapat dipantau secara *real-time*. Seluruh aktivitas pengajuan dan persetujuan meninggalkan jejak digital (*audit-trail*) sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di lingkungan kerja.



Gambar 2.2 Aplikasi Pergudangan PDAM dalam Web-Portal

Portal Gudang PDAM merupakan sistem digital yang digunakan oleh PERUMDA Air Minum Surya Sembada untuk mengelola proses pergudangan dan logistik internal secara terintegrasi. Portal ini termasuk dalam kelompok *web-portal* internal PDAM yang diperuntukkan bagi pegawai, khususnya unit pengadaan, unit logistik, unit gudang, serta bagian operasional. Portal ini termasuk dalam kelompok *web-portal* internal PDAM yang diperuntukkan bagi pegawai, khususnya unit pengadaan, unit logistik, unit gudang, serta bagian operasional.

Portal gudang menjadi salah satu elemen nyata dari implementasi digitalisasi melalui *web-portal* untuk meningkatkan efektivitas pelayanan internal. Portal ini secara langsung berkontribusi terhadap percepatan alur kerja, pemangkasan birokrasi manual, integrasi data logistik, serta pencegahan duplikasi pengajuan barang.

Dampak Efektivitas Pelayanan Internal

Temuan penelitian mengungkap peningkatan efektivitas pada tiga aspek utama:

- Kecepatan Layanan:** Alur persetujuan pengajuan cuti dan permintaan barang mengalami akselerasi signifikan. Proses yang sebelumnya memakan waktu 3-5 hari dapat diselesaikan dalam 1-2 hari kerja.
- Transparansi dan Akuntabilitas:** Fitur tracking status memungkinkan setiap pegawai memantau progres pengajuannya. Hal ini menciptakan akuntabilitas bagi pihak yang menyetujui dan mengurangi asimetri informasi.

- c. Efisiensi Biaya Operasional: Penerapan paperless system berhasil mengurangi anggaran untuk kertas, pencetakan, dan penyimpanan dokumen fisik.

Refleksi dalam Perspektif New Public Management (NPM)

Implementasi web-portal merupakan kristalisasi prinsip NPM. Pertama, prinsip efisiensi terwujud dalam pemangkasan waktu dan biaya. Kedua, orientasi pelanggan internal terpenuhi dengan memberikan kemudahan akses dan kecepatan layanan bagi pegawai. Ketiga, akuntabilitas dan pengukuran kinerja tercapai melalui sistem tracking dan dashboard kinerja yang tersedia, memungkinkan evaluasi berbasis data.

Hood (1991) menjelaskan bahwa NPM mendorong organisasi publik untuk menerapkan efisiensi, efektivitas, transparansi, orientasi hasil, dan akuntabilitas kinerja layaknya korporasi modern. Selain itu, Osborne & Gaebler (1992) menyatakan bahwa reformasi sektor publik modern harus mengarah pada governance yang wirausaha (*entrepreneurial government*), di mana lembaga publik didorong untuk berinovasi dan menekan biaya operasional tanpa mengurangi kualitas layanan.

Dengan demikian, digitalisasi web-portal bukan hanya untuk memperlancar alur internal pekerjaan, tetapi juga mendukung layanan eksternal seperti percepatan penanganan gangguan pipa, perbaikan kebocoran, dan pemasangan sambungan rumah. Semakin cepat logistik diterima teknisi lapangan, semakin responsif PDAM dalam melayani pelanggan.

Refleksi dalam Perspektif E-Government

Implementasi Web-Portal oleh PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya merupakan bagian dari strategi digitalisasi pelayanan internal yang tidak hanya mengubah sistem kerja manual menjadi berbasis daring, tetapi juga menata ulang ekosistem manajemen informasi agar lebih terintegrasi.

Konsep ini sejalan dengan Model *e-Government* menurut Indrajit (2002), yang menjelaskan bahwa *e-Government* bukan hanya penggunaan teknologi informasi di sektor publik, tetapi transformasi mendasar yang mengintegrasikan proses birokrasi agar menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Indrajit menegaskan bahwa *e-Government* terdiri atas empat model interaksi digital, diantaranya yang selaras adalah model G2G (*government to government*) dan G2E (*government to employee*) karena portal ini menghubungkan antar unit organisasi internal (transmisi, distribusi, logistik, SDM, pelayanan teknik) sekaligus menyediakan platform digital bagi karyawan untuk menjalankan tugas operasional.

Berdasarkan model Indrajit, web-portal ini telah mencapai tahap *Transaction*. Portal tidak hanya menampilkan informasi (*publish*) atau sekadar interaksi (*interaction*), tetapi telah memfasilitasi transaksi layanan yang utuh dan final, seperti pengajuan cuti yang diproses hingga terekam di database SDM. Integrasi antar modul (misal, data logistik dan keuangan) juga mengindikasikan langkah awal menuju tahap *Integration*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi melalui web-portal telah terbukti menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan internal PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya. Peningkatan efektivitas tersebut tidak hanya bersifat operasional tetapi juga strategis, karena mereformasi tata kelola internal yang lebih selaras dengan prinsip NPM dan mendorong kematangan *E-Government* ke tahap yang lebih tinggi.

Prinsip-prinsip NPM seperti efisiensi, orientasi pelanggan (internal), dan akuntabilitas kinerja menjadi justifikasi filosofis dan motivasi di balik keputusan untuk mendigitalisasi pelayanan internal. Hasil penelitian membuktikan bahwa teknologi berhasil menjadi alat yang ampuh untuk mewujudkan prinsip-prinsip abstrak NPM tersebut ke dalam praktik nyata.

Model Indrajit (2002) terbukti relevan untuk memetakan kemajuan transformasi digital. Implementasi web-portal ini tidak hanya berhenti di tahap penyajian informasi (Presentation), tetapi telah matang hingga tahap Transaction, di mana transaksi layanan internal yang utuh dan final dapat dilakukan. Integrasi beberapa modul yang terlihat juga mengindikasikan embrio menuju tahap Integration, yang memperkuat temuan bahwa digitalisasi adalah sebuah proses evolusioner.

Digitalisasi pelayanan melalui web-portal terbukti berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pelayanan internal PERUMDA Air Minum Surya Sembada Surabaya. Peningkatan efisiensi kerja, kecepatan akses informasi, serta transparansi proses kerja merupakan dampak positif utama dari penerapan sistem digital. Berdasarkan model *e-government* Indrajit (2002), web-portal telah memenuhi indikator efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas sebagai ciri keberhasilan transformasi digital sektor publik. Meskipun demikian, peningkatan kompetensi SDM dan optimalisasi infrastruktur teknologi tetap menjadi prasyarat penting untuk memastikan keberlanjutan digitalisasi internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi, Konsep, dan Implementasi*. PT. Elex Media Komputindo.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing e-Government*. London: SAGE Publications.
- Mulyadi, D. (2021). *Administrasi Publik dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.