
Penerapan Smart Governance Melalui Aplikasi Siganteng di Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang

Siti Hilwa¹, Wiga Sundari², Dilla Almira³, Andra Nugraha⁴

¹²³⁴ Universitas Islam Syekh Yusuf, Kota Tangerang, Indonesia

correspondence 2101010015@students.unis.ac.id¹, 2101010027@students.unis.ac.id²,

2101010025@students.unis.ac.id³, 2101010044@students.unis.ac.id⁴

Submitted:

Revised: 2025/01/01;

Accepted: 2025/01/11; Published: 2025/03/03

Abstract

Digitalization allows people to process and access information services with others. The existence of policies can support the implementation of Smart Governance because digital progress helps people utilize public services digitally, such as that done by PDAM Kota Tangerang by using the Siganteng application. This study uses a qualitative method that uses observation and interviews to collect data on how new technology can improve the quality of web-based public services at Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang. The target informants are the community and also the public relations staff of the call center at Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang. The results of the study show that the Siganteng application is an innovative service because it makes online complaints easier.

Keywords

Smart Governance, Handsome Application



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang terbaik. Pelayanan publik diselenggarakan dan dilakukan oleh pemerintah, dan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Masyarakat memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan membuat mereka merasa puas sebagai pengguna atau penerima manfaat dari layanan tersebut.

Pemerintah harus melakukan inovasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah dengan menggunakan kemajuan teknologi dan informasi di era digitalisasi. Hal ini adalah waktu yang tepat untuk inovasi dalam pelayanan publik. Sistem informasi, pengaduan, dan pendaftaran online adalah beberapa pelayanan publik berbasis internet yang dibuat pemerintah Indonesia untuk mempermudah akses Masyarakat.

Dengan keterbatasan ini, badan usaha milik daerah (BUMD) pemerintah dapat menghasilkan ide-ide inovatif dan kreatif. Beberapa dari ide-ide ini adalah penyediaan dan pengelolaan air bersih oleh Perumda Kota Tangerang, salah satu contoh dari jenis pelayanan yang

termasuk dalam kelompok pelayanan barang. SIGANTENG adalah inovasi digital yang dibuat oleh pemerintah Kota Tangerang, khususnya Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng.¹

Tidak dapat disangkal bahwa kemajuan teknologi telah mengubah cara orang bersosialisasi dan bekerja. Kemajuan ini pasti akan berdampak pada seluruh sektor yang ada, termasuk industri air minum. Pada 2018, lebih dari lima puluh dua persen orang Indonesia, atau 56,2% dari populasi, telah menggunakan smartphone. Setahun kemudian, jumlah ini meningkat menjadi 63,3% dari populasi, dan hingga tahun 2025, setidaknya 89,2% dari populasi Indonesia telah menggunakan smartphone. Penetrasi smartphone di negara tersebut meningkat sebesar 25,9% dalam kurun waktu enam tahun sejak 2019.

Saat ini, masyarakat menginginkan pengurusan dilakukan dengan cepat, efisien, dan efektif. Oleh karena itu, melakukan pelayanan publik juga harus memberikan layanan terbaik. Untuk menuju kearah yang lebih fleksibel, seorang birokrasi juga harus memiliki sifat melayani. Selain itu, ada beberapa alasan mengapa penyedia layanan harus mencoba hal-hal baru. Pertama, ada banyak undang-undang yang mengikat yang mengatur pelayanan publik. Beberapa di antaranya adalah UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman inovasi Pelayanan Publik, dan Perpres 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, atau SPBE. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban mereka.²

Pelayanan Publik, termasuk keterlibatan masyarakat, menjadi komponen strategis dan penting dalam membangun Governance Cerdas. Inovasi juga biasanya merupakan hasil atau konsekuensi dari proses evaluasi perbaikan atas keluhan atau pengaduan masyarakat. Dengan kata lain, partisipasi masyarakat sangat memengaruhi potensi inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Semakin banyak masyarakat yang peduli dengan perbaikan layanan publik, semakin besar kemungkinan penyelenggara layanan publik untuk melakukan inovasi.

Dengan demikian, Kota Tangerang berusaha untuk memaksimalkan penggunaan layanan digital di era modern. Aplikasi sistem informasi pelanggan Tirta Benteng (SiGanteng), yang dimiliki Perumda Tirta Benteng, diharapkan dapat membuat masyarakat Kota Tangerang lebih

¹ Nomor, U. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009* 1. 1–13.

² Publik, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2009)

mudah mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh Perumda. SiGanteng dirancang untuk memudahkan pelanggan Perumda Tirta Benteng, mulai dari melihat tagihan, membayar tagihan, hingga mengajukan sambungan baru atau pemasangan. Dengan demikian, pelanggan dapat melacak penggunaan air mereka, membayar dan mengecek tagihan, mengajukan pemasangan baru, dan melaporkan meteran air melalui aplikasi tersebut³.

Perumda Tirta Benteng memutuskan untuk beralih ke teknologi dengan meluncurkan aplikasi pelayanan pelanggan yang disebut SiGanteng (Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng). Aplikasi ini dapat digunakan pada ponsel berbasis Android dan IOS. Pengguna dapat mengakses layanan dan informasi Air Bersih, seperti tagihan rekening, penggunaan air, pengaduan, pendaftaran sambungan baru, baca meter mandiri, dan pembayaran.

Pelayanan publik yang menggunakan layanan digital dapat menjadi lebih efisien, efektif, cepat, dan responsif. Ini dapat dilakukan melalui berbagai aplikasi, seperti aplikasi mobile, website, dan aplikasi media sosial. Aplikasi-aplikasi ini memungkinkan orang mengakses pelayanan publik kapan saja dan di mana saja mereka mau. Perencanaan dan strategi yang matang diperlukan untuk menerapkan teknologi digital dalam pelayanan publik, serta ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai untuk melindungi data dan privasi masyarakat. Implementasi teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, serta memberikan manfaat besar bagi masyarakat.

Smart Governance mengaruh pada inovasi pelayanan administrasi publik yang mudah diakses, mudah digunakan, mudah di integrasikan, mudah dipantau dan mudah dievaluasi. Indikator smart governance berdasarkan Boyd Cohen mempunyai tiga komponen:

1. Enabling supply & demand side policy (hadirnya sebuah kebijakan yang memayungi peran pemerintah, swasta dan masyarakat kota dalam mewujudkan smart city).
2. Transparency & open data (adanya keterbukaan informasi dan kemudahan mengakses/mendapatkan data).
3. ICT (information, Communication dan Technology) & E-Gov (Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berbasis IT yang dapat diakses melalui⁴).

³ Tangerangkota.go.id. (2024). *Bayar tagihan air di kota tangeraang tanpa ribet, Pakai siganteng*.

⁴ Rahmatullah, A. F. (2021). *Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur*. 3(2), 86–97

Smart governance merupakan bagian atau dimensi pada smart city yang mengkhhususkan pada tata kelola pemerintahan. Adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokrasi, serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik. Sehingga Smart governance dapat didefinisikan sebagai bagian dari tujuan smart city yang terkait dengan pelayanan publik, yaitu mengenai efisiensi yang lebih baik, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobilitas, dan perbaikan berkelanjutan melalui inovasi.

Indikator smart governance berdasarkan Boyd Cohen mempunyai tiga komponen :

1. Enabling supply & demand side policy (hadirnya sebuah kebijakan yang memayungi peran pemerintah, swasta dan masyarakat kota dalam mewujudkan smart city).
2. Transparency & open data (adanya keterbukaan informasi dan kemudahan mengakses/mendapatkan data).
3. ICT (information, Communication dan Technology) & E-Gov (Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berbasis IT yang dapat diakses melalui).⁵

Pelayanan Publik dijelaskan oleh Sujardi (2012) pelayanan publik mengacu pada usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan publik. Sesuai dengan UUD 19, negara diamanatkan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga demi kesejahteraannya. Oleh karena itu, efektivitas pemerintahan atau sistem pemerintah sangat tergantung pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya ini menjadi kunci dalam memberikan layanan yang memadai, merata, dan bermutu bagi masyarakat. Dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, diharapkan masyarakat dapat memperoleh manfaat yang lebih optimal. Dari pemerintahan dan memastikan kesejahteraan seluruh warga negara terpenuhi dengan baik.

SiGanteng menawarkan banyak keuntungan bagi masyarakat. Seperti halnya, fitur info tagihan pelanggan dapat menghitung jumlah tagihan rekening air berdasarkan kubikasi dan detail pelanggan. Dengan fitur Lapor Meter Mandiri, pelanggan dapat melaporkan detail meteran air melalui aplikasi, sehingga petugas yang biasanya datang ke rumah tidak lagi mengganggu privasi rumah mereka.

Dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kelebihan dan kekurangan yang terdapat pada aplikasi SiGanteng. Aplikasi SiGanteng dapat diakses kapan saja dan dimana

⁵ Rahmatullah, A. F. (2021). *Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur*. 3(2), 86–97

saja tanpa adanya batas waktu, kemudian terdapat fitur-fitur yang memudahkan para pelanggan jika sewaktu-waktu mereka memiliki keperluan lain mereka bisa tetap melakukan pengaduan dan juga pelaporan baca meter yang mereka gunakan. Di sisi lain dari kelebihan yang bisa dirasakan oleh para pengguna ada kekurangan yang juga sama dirasakan salah satunya dalam fitur pengaduan, para pengguna aplikasi ini kerap mengeluh bahwa pelayanan yang mereka dapat sama saja seperti pada pengaduan secara offline, serta dalam fitur pemasangan pipa baru terdapat proses yang memakan waktu cukup lama yaitu selama 14 hari. Kelemahan lainnya yang dialami adalah sulitnya mengedukasi para pelanggan yang usianya diatas usia produktif.

METODE

Menurut Sugiyono (2018:224), dalam penulisan artikel ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Wawancara dan dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Masyarakat yang menggunakan aplikasi Siganteng dan Manager Humas Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang adalah informan penelitian⁶.

Metode penelitian kualitatif adalah sebuah cara atau metode penelitian yang lebih menekankan analisa atau deskriptif. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya, penulis menggunakan metode ini tertuju pada objek, dan institusi. Dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Informan penelitian adalah Manager Humas Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang, dan masyarakat pengguna aplikasi Siganteng.

Penelitian disuatu tempat yaitu Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang jenis data yang digunakan adalah menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utama Adapun sumber data yang akan di peroleh, sebagai berikut :

1. Penelitian langsung ke lokasi yang akan dituju yaitu Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang
2. Untuk informan yang diwawancarai adalah bapak Devi Aspihani Tamam selaku staff hubungan masyarakat bagian call center di Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
3. Data-data lain yang bersumber dari referensi jurnal, Artikel, dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

⁶ Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2018). *No Title*. 71–92.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum, juga dikenal sebagai PDAM, adalah perusahaan milik daerah yang bertanggung jawab untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat umum. PDAM ada di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik daerah yang menangani pengelolaan air minum di Kota Tangerang. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang Nomor 33 tahun 1995 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang, Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang, kemudian ditetapkan dengan Keputusan Walikota Kota Tangerang⁷.

PDAM adalah perusahaan daerah yang menyediakan air bersih, yang diawasi dan dipantau oleh legislatif dan eksekutif daerah. Pemerintah Hindia Belanda mendirikan badan penyedia air minum yang disebut *Waterleideng Bedryf* pada tahun 1923. Setelah Indonesia kemerdekaan pada tahun 1945, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih pengelolaannya. Setelah pemerintah negara Republik Indonesia mengambil alih pengelolaan *Waterleideng Bedryf*, namanya berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pada tahun 1995, Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang Nomor 33 Tahun 1995 menetapkan pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dengan Perda (Peraturan Daerah) yang disahkan oleh walikota atau daerah tingkat II, perusahaan didirikan. Jadi, setiap 12 Oktober adalah hari jadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tangerang. PDAM sudah berusia 25 tahun⁸.

PDAM Kota Tangerang berupaya mendukung perkembangan era digital dengan menciptakan aplikasi *SiGanteng* untuk memberikan pelayanan berbasis internet yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi *Siganteng*, yang juga dikenal sebagai sistem informasi pelanggan *Tirta Benteng*, dibuat oleh Perumda *Tirta Benteng* Kota Tangerang dan dapat digunakan oleh pelanggan dan calon pelanggan. Aplikasi ini tersedia di sistem operasi Android dan iOS.

Aplikasi *SiGanteng* merupakan media layanan yang interaktif antara pelanggan dan calon pelanggan yang memiliki fitur-fitur sebagai berikut :

⁷ Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Bab Ii Gambaran Umum Perusahaan / Instansi*. July, 1–23.

⁸ Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Bab Ii Gambaran Umum Perusahaan / Instansi*. July, 1–23.

1. Info Tagihan

Mengetahui jumlah tagihan rekening air berdasarkan kubikasi pemakaian air pelanggan beserta dengan rinciannya.

2. Info Pemakaian

Info kubikasi pemakaian air pelanggan tiap bulan berdasarkan lapor meter mandiri pelanggan.

3. Pemasangan Baru

Pemasangan baru sambungan langsung pelanggan dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

4. Baca Meteran

Lapor meter mandiri pelanggan dengan melalui aplikasi SiGanteng.

5. Pengaduan

Layanan pengaduan pelanggan secara tepat waktu berkomunikasi dengan petugas customer service melalui fitur chatting.

6. Pembayaran

Bayar tagihan rekening air, tunggakan, dan biaya pasang baru melalui virtual account bank secara tepat waktu.

Keikutsertaan Masyarakat

Aplikasi SiGanteng telah memudahkan akses layanan antara pelanggan dan karyawan PDAM di era digital saat ini. Strategi pengembangan Door to Door yang digunakan oleh 220 pegawai PDAM yang tersebar di berbagai lokasi di wilayah pelanggan Kota Tangerang telah membantu pelanggan memahami aplikasi melalui pendekatan dan mendengar keluhan pelanggan. Selain melakukan sosialisasi Door to Door, karyawan PDAM juga berusaha menyebarkan informasi melalui pelayanan media sosial Perumda Tirta Benteng, spanduk, dan petugas pembaca meter⁹.

Dibalik sukses nya strategi sosialisasi secara Door to Door terdapat pula kendala-kendala yang dihadapi oleh pelanggan yang dianggap belum optimal, seperti beberapa hal berikut ini :

1. Fitur pengaduan admin lambat untuk merespon pelanggan,
2. Adanya gangguan dalam pembayaran tagihan.
3. Kesalahan lapor meter yang tidak sesuai.
4. Terdapat kendala pada saat registrasi dalam timbulnya kode OTP yang tidak terkirim.

⁹ Tangerangkota.go.id. (2023). *Perumda Tirta Benteng Sosialisasikan Siganteng secara Door to Door*.

5. Perlunya pembaruan sistem dikarenakan banyak pelanggan yang komplain terhadap aplikasi tersebut.

Pelayanan Pemerintah

Di era digital, pemerintah Kota Tangerang memprioritaskan pelayanan online untuk menangani keluhan publik dan aspirasi masyarakat. Menurut UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman inovasi Pelayanan Publik, dan Perpres 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, atau SPBE.

Dengan aturan ini, Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang membuat aplikasi layanan berbasis online untuk membantu pelanggan dan calon pelanggan yang ingin berlangganan pemasangan sambungan baru. Pelanggan dapat mengunduh aplikasi Siganteng melalui Playstore dan IOS. Kemudian, mereka dapat membuat akun baru dengan mengikuti petunjuk yang tersedia dalam fitur aplikasi.

Ada banyak keuntungan dengan menggunakan Aplikasi Siganteng. Salah satunya adalah memudahkan pelanggan untuk membayar tagihan mereka secara online tanpa harus pergi ke kantor. Selain itu, mereka dapat membayar tagihan dengan siganteng dan melakukan pengaduan online jika ada masalah dengan sistem air. Ada juga fitur lainnya, seperti baca meter mandiri dan menyambungkan pipa baru secara online tanpa harus pergi ke kantor PDAM. Salah satu tantangan yang dihadapi pegawai adalah kesulitan membuka pintu rumah pelanggan dan berhubungan langsung dengan pelanggan karena kesibukan mereka.

Pelayanan Administrasi Publik berbasis Web

Pada program sistem informasi administrasi berbasis web, yang menerapkan analisis kebutuhan pengguna kemudian sistem dimulai sebelum merancang dan operasi sistem. Sistem informasi yang disebut pelayanan administrasi publik berbasis web digunakan untuk mengelola proses pelayanan administrasi publik secara online dan berbasis web. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi administratif secara elektronik, seperti pengajuan surat, pengisian laporan, dan lain-lain, sambil tetap terhubung ke platform online dari mana saja. Dengan demikian, pelayanan administrasi publik berbasis web dapat meningkatkan efisiensi dan efisiensi layanan administrasi publik. Salah satunya adalah inovasi pelayanan publik berbasis web yang diluncurkan oleh Perusahaan Air Minum Daerah Kota Tangerang perusahaan tersebut berinovasi menciptakan aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng atau disebut dengan

Aplikasi Siganteng. Tentu saja dengan adanya inovasi ini sangat membantu terutama ke akuratan pengguna pemakaian air di aplikasi dengan data yang dikantor agar dapat mengurangi kesalahan pencatatan laporan meteran. Dirumuskannya rencana ini adalah target sasaran pengguna dalam mengecek baca meter mandiri dan bayar tagihan dimanapun dan kapan pun merancang proses pemasangan baru bagi pelanggan yang ingin memasang sambungan baru secara online dan dapat melakukan pembayaran melalui payment seperti dana, Tokopedia, Alfamart dan bank BSI, BJB.

Transparansi Tata Kelola

Kepuasan pelanggan

Terdapat upaya yang dilakukan oleh staff PDAM dalam mengatasi kendala yang dialami oleh Aplikasi Siganteng seperti tidak sesuainya data tagihan pelanggan secara online dan offline, dan tidak sesuainya data pemakaian air dengan tagihan adanya pendataan yang berbeda antara di aplikasi dengan yang tercatat dikantor. Transparansi dalam tata kelola mengacu pada proses terbuka dan jelas yang dilakukan oleh suatu organisasi, termasuk dalam hal pengembangan dan peluncuran aplikasi dalam konteks aplikasi Siganteng. Transparansi tata kelola ditunjukkan dengan menjelaskan tahapan uji coba sebelum peluncuran, sebelum aplikasi Siganteng diluncurkan tim pengembang menjalani proses uji coba yang meliputi dua platform yaitu Android dan iOS. Proses ini dilakukan memastikan bahwa aplikasi berjalan dengan baik dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Pada platform iOS proses uji coba sangat ketat karena persyaratan harus dipenuhi sebelum aplikasi dapat diunggah ke App Store, misalnya pengguna harus dapat membuat dan menghapus akun dengan lancar begitu juga pada platform Android proses verifikasi membutuhkan waktu sekitar satu bulan sebelum aplikasi dapat ditampilkan di Playstore oleh karena itu tim pengembang dalam melakukan serangkaian uji coba dan simulasi memastikan bahwa aplikasi Siganteng siap diluncurkan proses ini menunjukkan komitmen mereka untuk memastikan kualitas dan kehandalan aplikasi sebelum disajikan kepada pengguna.

KESIMPULAN

Aplikasi SiGanteng, yang diperkenalkan oleh Perumda Tirta Benteng (TB) Kota Tangerang, adalah sebuah aplikasi pelayanan berbasis android dan iOS yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam menikmati layanan air di Kota Tangerang. Berikut adalah beberapa fitur utama yang terdapat dalam aplikasi SiGanteng:

1. Info Layanan Tagihan : Pelanggan dapat mengetahui jumlah tagihan rekening air berdasarkan kubikasi pemakaian air pelanggan beserta dengan rinciannya.

2. Info Tunggakan : Pelanggan dapat mengecek tunggakan tagihannya.
3. Info Pemakaian Air : Pelanggan dapat mengecek debit pemakaian air di rumahnya setiap bulan, berdasarkan lapor meter mandiri pelanggan.
4. Lapor Meter Mandiri : Pelanggan dapat melaporkan meter air secara mandiri melalui aplikasi, sehingga tidak lagi terganggu privasi rumahnya oleh petugas yang biasanya datang ke rumah.
5. Layanan Pengaduan Pelanggan : Pelanggan dapat melaporkan masalah yang dihadapi melalui aplikasi.
6. Pendaftaran atau Pemasangan Sambungan Baru : Pelanggan dapat melakukan pendaftaran atau pemasangan sambungan baru melalui aplikasi.

Dengan menggunakan aplikasi SiGanteng, pelanggan dapat menikmati layanan yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan citra Perumda Tirta Benteng, serta membangun budaya kepedulian masyarakat terhadap masa penggunaan air di rumahnya sendiri

REFERENSI

- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Bab Ii Gambaran Umum Perusahaan / Instansi*. July, 1–23.
- Firmansyah, R. (2020). Perubahan Sosial Ekonomi Pekerja Sentra Industri Batik Di Desa Kunir Kidul Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2(2), 168. <https://doi.org/10.24198/focus.v2i2.26236>
- Imroatin Octaviarnis, E., & Sunandar, A. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia di Sekolah Inklusi. *Ilmu Pendidikan*, 1–95. <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/tiftk/article/view/4853%0Ahttp://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/tiftk/article/download/4853/2539>
- Tangerangkota.go.id. (2023). *Perumda Tirta Benteng Sosialisasikan Siganteng secara Door to Door*. Tangerangkota.Go.Id. <https://www.tangerangkota.go.id/berita/detail/33635/perumda-tirta-benteng-sosialisasikan-siganteng-secara-door-to-door>
- Tangerangkota.go.id. (2024). *Bayar tagihan air di kota tangerang tanpa ribet, Pakai siganteng*. Tangerangkota.Go.Id. <https://www.tangerangkota.go.id/berita/detail//40335/bayar-tagihan-air-di-kota-tangerang-tanpa-ribet-pakai-siganteng>
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2018). *No Title*. 71–92.
- Nomor, U. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009* 1. 1–13.
- Publik, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2009).
- Rahmatullah, A. F. (2021). *Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur*. 3(2), 86–97