

KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR MINUM PADA PT. AIR MINUM TABALONG BERSINAR (PERSERODA) CABANG KELUA

Rakhmawati ¹, M. Husaini ², Moh. Fajar Noorrahman ³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : rakhmawati22222@gmail.com

ABSTRAK

PDAM PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua menghadapi beberapa masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti distribusi air yang tidak merata, respon petugas yang lambat, dan pendistribusian air yang kurang deras dan keruh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan PT. Air Minum Cabang Kelua dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Air Minum Cabang Kelua kurang baik, terutama dalam ketepatan pelayanan, fasilitas yang belum memadai, ketanggapan yang kurang, etika yang baik namun keinginan pegawai untuk memahami pelanggan masih kurang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar kepala PT. Air Minum Cabang Kelua menambah fasilitas pelayanan, pegawai memberikan pelayanan yang lebih cepat, dan pelanggan memberikan masukan dan keluhan untuk perbaikan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penyediaan, Air Minum

ABSTRACT

PDAM PT. Tabalong Shining Drinking Water (Perseroda) Kelua Branch faces several problems in providing services to the community, such as uneven water distribution, slow response of officers, and less heavy and turbid water distribution. The purpose of this study is to evaluate the quality of service of PT. Kelua Branch Drinking Water and the factors that influence it. This study used a qualitative approach with interviews, observation, and documentation as data collection techniques. The results showed that the quality of service of PT. Kelua Branch Drinking Water is not good, especially in the accuracy of service, inadequate facilities, poor responsiveness, good ethics but the desire of employees to understand customers is still lacking. To improve the quality of service, it is recommended that the head of PT. Kelua Branch Drinking Water adds service facilities, employees provide faster service, and customers provide input and complaints for service improvement.

Keywords : Quality of Service, Provision, Drinking Water

PENDAHULUAN

Ketersediaan air bersih adalah kebutuhan dasar yang sangat penting bagi manusia, baik untuk rumah tangga maupun fasilitas umum, sosial, dan ekonomi. Dalam menghadapi pertumbuhan populasi manusia, kebutuhan dan permintaan akan air bersih terus meningkat. Pelayanan oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa disebut juga pelayanan umum. Undang-undang dan pedoman tata laksana pelayanan umum mengatur pelaksanaan pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tergantung pada bagaimana pelayanan tersebut dilakukan. Penyelenggaraan pelayanan publik masih belum mencapai harapan, sehingga organisasi publik perlu terus memperbaiki kualitas pelayanannya. Undang-undang tentang sumber daya air mengamanatkan pengembangan sistem penyediaan air minum sebagai tanggung jawab pemerintah daerah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. PDAM merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Tujuan PDAM adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun, observasi awal menemukan beberapa masalah kualitas pelayanan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua, seperti pipa bocor, lambatnya respon petugas, dan pendistribusian air yang kurang memadai. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan penyediaan air minum PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cut Rima Melati dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh masih rendah karena kurangnya daya tanggap dan empati. Beberapa permasalahan yang ditemukan di PDAM Tirta Daroy antara lain distribusi air yang macet, air keruh, dan air berbau. Upaya yang dilakukan oleh PDAM untuk meningkatkan pelayanan antara lain dengan menyediakan layanan pengaduan melalui media sosial, melakukan pengecekan rutin, menerapkan budaya disiplin pegawai, dan menerapkan kebijakan Distrik Meter Area (DMA) untuk mencegah pencurian air. (Melati, 2019). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ayu Lestari dari Universitas Mulawarman, ditemukan bahwa kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda sudah cukup baik. Faktor pendukung kualitas pelayanan antara lain kerjasama yang baik antar tim kerja dan fasilitas yang memadai, sementara faktor penghambatnya adalah kurangnya kesadaran pegawai dalam hal disiplin waktu. Penelitian Ayu Lestari lebih fokus pada kualitas pelayanan PDAM tidak hanya dari segi air yang dihasilkan, tetapi juga dari segi fasilitas dan sumber daya manusia. (Lestari, 2019)

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda pelayanan dalam bentuk apa pun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pema Menurut Goetsch dan Davis (Nurdin, 2019) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Pasolong, 2017) , adalah 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntunan, 2) Kecocokan pemakaian, 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) Bebas dari kerusakan, 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setia saat, 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Morgan dan Murgatroyd (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018), beliau mengatakan bahwa kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditunjukkan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok atau Masyarakat Menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: “Pelayanan adalah

segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Kurniawan (Hadiwijoyo, Suryo Sakti dan Anisa, 2021) layanan publik merupakan lapangan substantif yang lebih penting dari banyak lapangan dimana manajer publik bekerja. Memberi layanan publik sebagai satu kegiatan dan tindakan administratif publik menjadi hal penting dalam berpemerintahan.

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna (Anggara, 2016), bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Selain itu, Moenir (Anggara, 2016), mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam Masyarakat.

Fitzsimmons (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018), mengemukakan ada lima indikator dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 2) *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- 3) *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4) *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Emphaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen;

Menurut Lenvine (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018), tolak ukur pelayanan dapat dilihat dari segi *responsivitas (responsiveness)*, *responsibilitas (responsibility)*, (*accountability*) dan *akuntabilitas*. (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 10 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Reliability

Kualitas pelayanan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua perlu ditingkatkan dalam variabel kehandalan. Proses pelayanan sering terganggu akibat padamnya listrik dan kebocoran pipa induk. Meskipun prosedur pelayanan yang diberikan bervariasi, masih terdapat ketidaktepatan yang mempengaruhi pelayanan pendistribusian air. Observasi juga menunjukkan bahwa pendistribusian air terkendala akibat padamnya listrik, sehingga tidak berjalan selama 24 jam. Meskipun prosedur pembayaran dan biaya pasang layanan cukup baik, pelayanan penyediaan air minum kepada pelanggan belum memiliki SOP yang resmi. Namun, sudah ada usulan SOP yang sedang menunggu persetujuan. Pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan kepuasan

kepada pelanggan sesuai standar yang telah ditetapkan. PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua harus memastikan proses dan prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tepat dan benar. Meskipun terdapat kekurangan dalam kehandalan pelayanan, prosedur pembayaran dan pelayanan sambungan pipa baru serta perbaikan sudah cukup baik.

Tangibles

Tangibles adalah kemampuan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua untuk menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik. Fasilitas pelayanan merupakan bukti kesiapan organisasi dalam menyediakan pelayanan, seperti kenyamanan pelanggan saat berada di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua. Namun, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua kurang memadai. Kurangnya fasilitas pembayaran seperti kursi tunggu dan tempat parkir serta kurangnya sarana transportasi dan peralatan perbaikan menjadi permasalahan. Jumlah pegawai di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua sudah memadai, terdiri dari 11 orang dengan fungsi masing-masing. Kesimpulannya, fasilitas pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan, namun jumlah pegawai yang ada cukup memadai untuk tugas-tugas mereka.

Responsiveness

Responsiveness adalah kemampuan pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan. Hal ini penting agar pelayanan dapat memuaskan pelanggan serta menjaga reputasi organisasi publik tersebut. Ketanggapan dalam pelayanan meliputi respon terhadap pertanyaan, penyelesaian masalah dengan cepat, dan solusi yang memuaskan dalam waktu yang wajar. Keinginan untuk melayani dengan cepat merupakan motivasi bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Namun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua kurang responsif dalam melayani pelanggan. Mereka tidak cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan dan lambat dalam melakukan perbaikan. Keterbatasan fasilitas dan alat transportasi seperti mobil pickup menjadi salah satu faktor penyebab lambatnya pelayanan perbaikan. Terlepas dari itu, PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan penyediaan air minum kepada pelanggan, meskipun sudah dibuat oleh bagian kepegawaian dan menunggu persetujuan untuk diterapkan. Dalam kesimpulannya, pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua perlu meningkatkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Fasilitas dan alat transportasi yang memadai juga perlu disediakan agar pelayanan perbaikan dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, sebaiknya SOP dalam pelayanan penyediaan air minum segera disetujui dan diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Assurance

Assurance dalam memberikan pelayanan ditandai dengan perhatian terhadap etika dan moral. Etika dan moral ini berkaitan dengan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, seperti kesopanan dan keramahan. Tujuan utama dari etika dan moral ini adalah agar pelanggan merasa nyaman dan aman dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua, variabel Assurance dapat diukur melalui etika dan moral pegawai dalam memberikan pelayanan. Etika pelayanan publik adalah cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang baik dan mengikuti hukum atau norma yang baik. Etika tersebut sangat penting dalam proses pelayanan publik, seperti disiplin, mentaati peraturan, serta santun dan ramah dalam melayani masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa etika pegawai dalam memberikan

pelayanan sudah baik, terlihat dari kesopanan dan keramahan mereka dalam memberikan pelayanan seperti sambungan pipa baru, pembayaran rekening, dan pelayanan perbaikan. Observasi juga menunjukkan sikap yang sopan dari pegawai saat melayani pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, moral pegawai dalam memberikan pelayanan juga sudah baik. Hal ini terlihat dari kesopanan dan keramahan mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kesimpulannya, pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua memberikan pelayanan yang baik dalam segala aspek, seperti sambungan pipa baru, pembayaran rekening, dan pelayanan perbaikan dengan tutur kata yang ramah. Dalam keseluruhan, pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua sudah mengedepankan etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Emphaty

Penyalur air bersih, PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua, perlu meningkatkan empati terhadap pelanggan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Empati ini mencakup kemudahan dalam komunikasi, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai kurang memahami keinginan pelanggan. Pegawai takut menuruti keinginan pelanggan karena adanya risiko, seperti pendistribusian air saat listrik mati dan kualitas air yang keruh. Observasi juga menunjukkan bahwa pegawai tidak memahami keluhan pelanggan terkait kebersihan dan volume air yang kecil, serta lambatnya penanganan masalah akibat fasilitas yang kurang memadai. Dokumentasi mengungkapkan bahwa kualitas air yang didistribusikan masih keruh dan volume air yang dihasilkan juga kecil. Kesimpulannya, pegawai PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua belum memahami keinginan pelanggan dengan baik. Hal ini menyebabkan keinginan pelanggan tidak dapat terpenuhi secara maksimal. Petugas perlu memahami dan mengatasi keluhan pelanggan dengan memberikan layanan yang memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka. Perhatian terhadap kebutuhan pelanggan masih kurang, terutama terkait volume air yang kecil dan air yang keruh akibat kebocoran pipa induk. Oleh karena itu, petugas perlu meningkatkan pemahaman tentang pencampuran kimia dengan standar yang ada untuk menjaga kebersihan air yang dihasilkan.

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum Pada PT. Air Minum Tabalong Baersinar (Perseroda) Cabang Kelua

- 1) Adapun faktor pendorong Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum Pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua adalah: Pertama, prosedur pelayanan yang jelas sehingga calon pelanggan PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua yang ingin menjadi pelanggan mudah memahami prosedur pelayanan yang ada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua, namun dalam memberikan pelayanan penyediaan air minum kepada pelanggan belum ada SOP (Standar Operasional Prosedur), namun sudah dibuat oleh bagian kepegawaian menunggu persetujuan sehingga SOP (Standar Operasional Prosedur) itu diterapkan.
- 2) Adapun faktor penghambat Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum Pada PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua adalah: Pertama, Fasilitas yang belum memadai. Kedua, Kurangnya kemampuan petugas dalam pendistribusian air yang di salurkan kepada pelanggan kadang keruh/kurang bersih.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan tentang kualitas pelayanan penyediaan air minum di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua. *Pertama*, kualitas pelayanan tersebut kurang baik, terutama dalam hal ketepatan pendistribusian air karena terkadang air keruh atau tidak mengalir ketika terjadi pemadaman listrik. Meskipun pelayanan sambungan pipa baru, pembayaran rekening, dan perbaikan memiliki prosedur yang baik, namun SOP (Standar Operasional Prosedur) belum disahkan. *Kedua*, fasilitas pelayanan penyediaan air masih belum memadai, seperti kurangnya kursi tunggu untuk pelanggan. Meskipun jumlah pegawai yang melayani pelanggan cukup memadai, namun respon terhadap keluhan pelanggan kurang cepat. *Ketiga*, aspek etika dan moral pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Namun, mereka kurang dalam memahami keinginan pelanggan dan dalam mengatasi keluhan pelanggan terkait volume air yang kecil dan keruh, karena kurang pemahaman dalam pencampuran bahan kimia dengan standar yang ada. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penyediaan air minum di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua adalah adanya prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami oleh calon pelanggan. Namun, masih perlu disahkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah dibuat oleh bagian kepegawaian. Fasilitas yang belum memadai dan kurangnya kemampuan petugas dalam pendistribusian air juga menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Air Minum Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua, disarankan: Kepala cabang perlu menambah fasilitas pembayaran dengan memperbesar ruangan, meningkatkan pelayanan perbaikan, dan menambah fasilitas seperti tempat parkir agar pelanggan dapat memarkir kendaraan dengan tertib. Pegawai perlu memberikan pelayanan cepat kepada pelanggan dan memperhatikan kualitas air yang disalurkan, sehingga pelanggan puas. Pelanggan diharapkan melapor langsung atau menghubungi nomor yang tertera pada kantor jika mengalami kerusakan pipa, kenaikan harga, atau kerusakan meteran. Saran dan keluhan pelanggan sangat diharapkan untuk perbaikan pelayanan. kemudian bagi peneliti berikutnya adalah menggunakan metode y Tabalong Bersinar (Perseroda) Cabang Kelua.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2016) *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Hadiwijoyo, Suryo Sakti dan Anisa, F.D. (2021) *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Lestari, A. (2019) *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman.
- Melati, C.R. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Nuridin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Edited by S.H. Lutfiah. Surabaya: Media Sahabat



Cendekia.

Pasolong, H. (2017) *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Cet. 4. Bandung: Alfabeta.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.