

**PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) TIRTA RAYA
KABUPATEN KUBU RAYA**

Oleh :
EDI MANSYAH MANZANI^{1*}
E1012151009

Dedi Kusnadi², Hairil Anwar²

*Email : edimansyahmanzani@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu SoSial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Ptrogram Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu SoSial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang pelayanan air bersih yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Kotler dan Keller (2010:56) dalam dimensi kualitas pelayanan publik harus memenuhi aspek-aspek sebagai berikut: 1) bukttilangsung(tangible) kesimpulanya adalah sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan konsumen atau pelanggan. Namun secara nyata pelayanan PDAM masih kurang dikarenakan air masih sulit disalurkan kepada konsumen hal ini disebabkan oleh kemacetan dan kebocoran pipa sehingga terhambatnya pelayanan; 2) kehandalan(reliability), kesimpulanya adalah dari segi kecepatan pegawai dalam merespon masalah atau keluhan pelanggan yang masih kurang cepat sehingga pelanggan masih sering menunggu apakah air telah dialirkan oleh PDAM; 3) daya tanggap(responsiviness), kesimpulanya adalah pegawai pdam masih kurang tanggap dalam menangani keluhan pelanggan sehingga pelanggan masih sering menunggu apakah masalah yang dilaporkan telah ditangani atau belum; 4) Keyakinan (Confidence), kesimpulanya adalah keyakinan pelanggan terhadap kinerja pegawai pdam masih kurang hal ini disebabkan penyelesaian masalah yang dikeluhkan pelanggan tidak tepat pada waktu yang dijanjikan dan diharapkan; 5) empati(empathy), kesimpulanya adalah dari segi empati sebagian pelanggan merasa pihak PDAM belum sepenuhnya perhatian dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena karena masih banyak keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Raya kurang baik dari segi sarana dan prasarana, kecepatan, ketanggapan, kesopanan dalam menanggapi keluhan pelanggan namun pelayanan PDAM Tirta Raya masih dirasa kurang mengenai kontinuitas air yang diberikan kepada pelanggan dimana air tidak mengalir, air mengalir kecil atau tersumbat serta air masih keruh dan berbau. Faktor pendukung dalam analisis kualitas pelayanan air pada PDAM Tirta Raya yaitu adanya kesigapan dan kesadaran disertai aturan-aturan yang mengikat dan mengharuskan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan baik dan keterampilan dalam bidangnya masing-masing untuk melakukan tugasnya dengan baik selain itu juga sudah dilengkapinya fasilitas pendukung kerja pegawai. Faktor penghambat pelaksanaan yakni disebabkan oleh keadaan pipa penyaluran air dan parameter air yang tua, belum adanya alat pendeteksi kebocoran, alat perpompaan yang masih lemah, faktor alam, PLN, dan tunggakan-tunggakan pelanggan dalam pembayaran yang menjadi penghambat.

Kata Kunci: Pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raya, Kabupaten Kubu Raya.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Air merupakan salah satu sumber utama yang terpenting bagi kelangsungan hidup manusia. Air juga sangat penting bagi perkembangan sosial dan ekonomi, sehingga air mempunyai peranan penting dalam memenuhi kebutuhan manusia baik untuk kebutuhan sehari-hari, pertanian, industri, perdagangan dan lain-lain. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan RI No 492/MENKES/IV/2010, menjelaskan bahwa “air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat yang dapat diminum”.

Mendapatkan sumber air bersih serta tidak meratanya ketersediaan air bersih bagi merupakan suatu masalah bagi masyarakat. Peran PDAM dalam penyediaan kebutuhan air bersih untuk masyarakat sangatlah penting. Apabila pasokan air mengalami masalah maka secara langsung akan berdampak buruk tidak hanya pada kesehatan dan kebersihan serta kebutuhan sosial sehari-hari masyarakat. Sehingga kemampuan PDAM diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, karena salah satu tujuan PDAM adalah turut serta dalam melaksanakan pembangunan suatu daerah dengan cara menyediakan air minum yang bersih, sehat, berkualitas, dan memenuhi

persyaratan kesehatan bagi masyarakat di suatu daerah, yang merupakan suatu wujud pelayanan yang berikan oleh pemerintah terhadap masyarakat.

Pemerintah daerah juga memiliki peran penting dalam menyelesaikan persoalan yang ada di masyarakat. Salah satunya terkait permasalahan kebutuhan air bersih di kabupaten kubu raya, karena hingga saat ini masih sulit dalam mendapatkan air bersih. Berdasarkan peraturan daerah kubu raya Nomor 5 Tahun 2011 Tanggal 18 April 2011 Tentang PDAM Tirta Raya Kubu Raya disebutkan tujuan bahwa dibentuknya PDAM adalah untuk meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan air minum sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah, menunjang pembangunan daerah dan menunjang pembangunan nasional. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan publik, penyediaan air bersih, yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat, memberikan layanan yang baik kepada masyarakat atau pelanggan. Karena dengan demikian masyarakat akan

semakin percaya terhadap badan usaha ini sebagai mitra usahanya.

2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat diperoleh beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.

1. Masih terdapat sejumlah keluhan masyarakat atau pelanggan dikarenakan masih sulit dalam mendapatkan air bersih.
2. Kualitas air yang dialirkan PDAM tidak sesuai harapan masyarakat, air yang dialirkan mempunyai warna keruh dan berbau sehingga air tidak layak dikonsumsi dan akan mengganggu kesehatan masyarakat.
3. Pendistribusian air bersih yang dialirkan oleh PDAM belum maksimal karena masih sering terjadinya penyumbatan sehingga air tidak mengalir, pipa bocor, meter air rusak dan stop kran rusak sehingga masyarakat masih sering menunggu dan mengecek apakah air telah dialirkan oleh PDAM.

3. Fokus Penelitian

Masalah yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.

4. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas melalui penelitian ini, maka rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya?

5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan air bersih oleh pihak PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan air bersih oleh pihak PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.

6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan oleh penulis dan diharapkan dapat memberikan kegunaan yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya mengenai pelayanan jasa publik berupa air bersih oleh Pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan dan informasi kepada Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya dalam meningkatkan kualitas air bersih dan pendistribusian yang baik.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Konsep

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Menurut moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah srangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

a. Air Bersih

Menurut Kodoatie (2003), air bersih adalah air yang dipakai sehari-hari untuk keperluan mencuci, mandi, memasak, dan dapat diminum setelah dimasak. Sedangkan menurut Suripin (2002), yang dimaksud air bersih yaitu air yang aman (sehat) dan baik untuk diminum, tidak berwarna, tidak berbau, dengan rasa yang segar.

b. Kualitas Air Bersih

Menurut Henriquez (1984:264) kualitas air bersih bisa dipandang sebagai mutu atau nilai air. Dimana air yang tersalur tidak bersih (berwarna, keruh, bau). Biasanya dapat kita nilai dari penglihatan, anggapan juga pemahaman baik yang terbentuk secara sendiri ataupun pemahaman yang ditanamkan oleh orang lain. Menurut Pitojo (2003:37-33) dalam standar persyaratan kualitas air bersih terdapat lima unsur persyaratan seperti (Suhu, Warna, Bau, Rasa, Kekeruhan).

c. Kuantitas Air Bersih

Dari standar kuantitas air bersih dapat dilihat adanya unsur-unsur yang tercantum dalam standar kuantitas dari air bersih. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan R.I No. 01/Birhuk-mas/1975 tercantum sebanyak 26 macam unsur standar. Beberapa di antara unsur-unsur tersebut tidak dikehendaki kehadirannya pada air bersih, oleh karena merupakan zat kimia yang bersifat racun, dapat merusak

perpipaan, ataupun karena sebagai penyebab bau/rasa yang akan mengganggu aesthetika.

d. Kontinuitas Air Bersih

Menurut Sutrisno (2004:53) kontinuitas air bersih adalah pencatatan debit air pada setiap saat, sehingga dengan demikian akan dapat mengetahui air yang masak. Selain itu juga mengontrol/memeriksa peralatan pencatatan debit serta peralatan lainnya (seperti pompa, saringan, pintu air) untuk menjaga kontinuitas debit pengaliran.

2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk atau jasa yang ditawarkan haruslah berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mendorong penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri dibandingkan pesaing. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan

berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Tjiptono, 2006:61).

Kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep multidimensi. Dimensi kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et al yang dikenal sebagai SERVQUAL (Kotler dan Keller, 2010:56), sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, Penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Keandalan (Reliability)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan, misalnya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

4. Keyakinan (Confidence)

Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (Empathy)

Kesediaan karyawan dan pengusaha memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

3. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam kerangka pikir penelitian ini penulis ingin membuat suatu penelitian mengenai Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minus (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya

Kabupaten Kubu Raya dengan adanya fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Masih terdapat sejumlah keluhan masyarakat atau pelanggan dikarenakan masih sulit dalam mendapatkan air bersih.
2. Kualitas air yang dialirkan PDAM tidak sesuai harapan masyarakat, air yang dialirkan mempunyai warna keruh dan berbau sehingga air tidak layak dikonsumsi dan akan mengganggu kesehatan masyarakat.
3. Pendistribusian air bersih yang dialirkan oleh PDAM belum maksimal karena masih sering terjadinya penyumbatan sehingga air tidak mengalir, pipa bocor, meter air rusak dan stop kran rusak sehingga masyarakat masih sering menunggu dan mengecek apakah air telah dialirkan oleh PDAM.

Sesuai dengan pemaparan yang dikemukakan diatas, untuk itu penulis mengkaji masalah ini menggunakan teori Kotler dan Keller, (2010:56) mengenai dimensi kualitas pelayanan publik karena mengandung unsur-unsur kegiatan yang bersifat pelayanan sebagai tolak ukur dalam mengetahui kualitas pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kuburaya di Kecamatan Sungai Raya, dengan harapan terciptanya penyediaan sumber air bersih yang merata.

Kotler dan Keller, (2010:56) mengenai dimensi kualitas pelayanan publik ada 5 indikator penting yang mendukung sebagai tolak ukur dalam mengetahui penyediaan sumber air bersih seperti (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati). Penelitian ini akan menjadikan teori tersebut sebagai analisa dalam penelitian ini. Penulis berharap dapat menemukan solusi serta diharapkan dapat menghasilkan *output* dari pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kubu Raya Kecamatan Sungai Raya. Berdasarkan uraian kerangka pikir penelitian diatas digambarkan dengan alur pikir penelitian sebagai berikut.

Kerangka Pikir Penelitian



Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya



Identifikasi Permasalahan:

1. Masih terdapat sejumlah keluhan masyarakat atau pelanggan dikarenakan masih sulit dalam mendapatkan air bersih
2. Kualitas air yang dialirkan PDAM tidak sesuai harapan masyarakat, air yang dialirkan mempunyai warna keruh dan berbau sehingga air tidak layak dikonsumsi dan akan mengganggu kesehatan masyarakat
3. Pendistribusian air bersih yang dialirkan oleh PDAM belum maksimal karena masih sering terjadinya penyumbatan sehingga air tidak mengalir, pipa bocor, meter air rusak dan stop kran rusak sehingga masyarakat masih sering menunggu dan mengecek apakah air telah dialirkan oleh PDAM.



Teori Kotler dan Keller (2010:56) dalam dimensi kualitas pelayanan publik :

1. bukti fisik
2. keandalan
3. daya tanggap
4. keyakinan
5. empati



Output:

Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan air bersih oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten kubu raya kecamatan sungai raya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang sehat, berkualitas, dan juga untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat pelayanan air bersih di kecamatan sungai raya.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Mengenai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Bodgan dan Taylor (Moleong, 2000:3) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta secara apa adanya dari kenyataan yang ada dilapangan pada saat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai pelayanan dan penyediaan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (pdam) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.

Dalam penelitian ini, instrumen yang penulis gunakan yaitu pedoman wawancara, panduan observasi dan alat dokumentasi berupa *handphone*, kamera dan CD. Data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa data primer dan data skunder. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009) yaitu wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2010, 127) Teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari

berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi terbagi menjadi tiga cara yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik. Dengan Triangulasi Sumber, penulis dapat menguji kredibilitas data yang dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan Triangulasi Teknik penulis dapat memperoleh data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisa kualitatif. Analisa data dilakukan dengan cara membaca, meneliti, dan mempelajari seluruh data yang diperoleh baik dari hasil wawancara maupun studi dokumen. Data-data tersebut kemudian dianalisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maknanya. Kemudian hasilnya dihubungkan dengan masalah penelitian sehingga diperoleh pemahaman tentang gejala yang menjadi fokus penelitian. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2007:183) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai penuh. Aktivitas dalam analisis

data antara lain reduksi data, display data, dan verifikasi data.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh setiap instansi pemerintahan maupun perusahaan, pelayanan berkualitas yang diberikan kepada konsumen mampu menjaga kepercayaan pelanggan, selain itu mampu meningkatkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan akan tetap menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen.

a. Bukti Fisik(*Tangibles*)

Bukti fisik adalah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas sarana dan prasarana fisik suatu organisasi atau perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi. *Reliability* dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan.

c. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan merupakan ketepatan kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak mengundur waktu, tenaga, biaya, ketepatan guna dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan aspek yang patut diperhatikan, pelanggan secara umum memang menginginkan efisiensi pelayanan dengan maksimal. Pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM haruslah tepat waktu sesuai dengan apa yang dijanjikan sehingga dapat memperlihatkan kualitas dari perusahaan tersebut terlihat baik. Dengan adanya ketepatan waktu yang dijanjikan dapat membuat pelanggan merasa nyaman serta mengurangi keresahan konsumen terkait dengan permasalahan yang sedang dialami. Dengan adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian kerja dengan cepat hal tersebut menggambarkan kualitas

pelayanan yang diberikan juga semakin baik.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan, misalnya kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Pelayanan belum bisa dikatakan berhasil apabila belum memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan berdampak pada menurunnya reputasi organisasi publik itu sendiri.

e. Keyakinan (*Confidence*)

Keyakinan merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

f. Empati (*Empathy*)

Kesediaan karyawan dan pengusaha memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan atau konsumen, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dalam lingkungan suatu organisasi atau perusahaan, pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya

a. Faktor pendukung

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung penting, diantaranya faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, dan Faktor Sarana Pelayanan. Dari beberapa faktor pendukung memang faktor yang paling besar pengaruhnya

adalah faktor kesadaran, kemudian ke 5 faktor lainnya yg memiliki bobot pengaruh relatif yang sama besar. Oleh sebab itu pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor pendukung pelayanan yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir dalam Buku Manajemen Pelayanan Publik (2000: 88), yaitu :

1) Faktor Kesadaran.

Dengan adanya kesadaran seorang pemberi pelayanan dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas yang diberikan baik tertulis maupun tidak tertulis dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan keikhlasan, Kejujuran, kesungguhan dan kedisiplinan.

2) Faktor Aturan.

Faktor aturan merupakan suatu perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan setiap orang dalam organisasi atau perusahaan. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Oleh sebab itu setiap aturan menyangkut langsung ataupun tidak langsung pada setiap orang. Maka setiap masalah menjadi pertimbangan yang

utama terhadap manusia baik sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturanitu.

3) Faktor Organisasi.

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya., namun dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi saja, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi pelayanan yang dimaksudkan disini ialah fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang berperan dalam mutu dan kelancaran suatu pelayanan. Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu yaitu sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara dan tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan baik dan tercapai.

4) Faktor Pendapatan.

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya

pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidupnya akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan lain dengan cara apapun dalam pelayanan.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan.

Dengan adanya kemampuan dan keterampilan yang memadai maka setiap pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

b. Faktor-Faktor Penghambat

Dalam melaksanakan tugasnya tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat.

Faktor penghambat merupakan faktor yang sifatnya menghambat jalannya suatu kegiatan dan bersifat seperti menggagalkan suatu hal. Faktor yang dapat menghambat bisa dikarenakan Sumber Daya Manusia

baik secara internal ataupun eksternal.

E. PENUTUP

1. Simpulan

Skripsi ini berjudul “Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (pdam) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.” Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya secara bukti fisiki seperti sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan konsumen atau pelanggan masih kurang baik dan kurang terpenuhi. Hal ini di akibatkan PDAM Tirta Raya belum mempunyai alat pendeteksi tingkat kebocoran sehingga masih sulit dalam mengatasi berbagai masalah yang dihadapi pelanggan. pegawai PDAM Tirta Raya juga masih belum handal dalam mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan. Hal ini berdasarkan tingkat keluhan pelanggan yang pada setiap tahunnya meningkat serta ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian masalah yang telah dijanjikan kepada pelanggan terkait air bersih sehingga membuat pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan sudah cukup baik dalam mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan dan dijanjikan dalam penanganan berbagai keluhan akan tetapi

berdasarkan ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah tidak sesuai prosedur yang diharapkan dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan masih sering menunggu apakah air sudah dialirkan atau belum oleh pihak PDAM. Adapun faktor penghambat pelayanan PDAM Tirta Raya yaitu pipa penyaluran air dan parameter air yang tua, belum adanya alat pendeteksi kebocoran, alat perpompaan yang masih lemah, faktor alam, PLN, dan tunggakan-tunggakan pelanggan dalam pembayaran.

2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya sebagai berikut :

1. Dari segi sarana dan prasarana yang memadai untuk pelanggan agar lebih diupayakan ruang tunggu yang nyaman dan luas, ditambah lagi fasilitas kursinya, dan lahan parkir yang diperluas.
2. Untuk menghasilkan kualitas air yang baik, perlu adanya pergantian pipa air yang sudah tua atau sarana produksi lainnya yang sudah rusak, karena bagaimanapun dalam memberikan pelayanan, kualitas air bersih yang dialirkan harus diutamakan oleh

PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.

3. Untuk mengatasi masalah kebocoran pada pipa sebaiknya PDAM menyediakan peralatan seperti alat pendeteksi kebocoran agar pendistribusian air bersih berjalan dengan baik.
4. Apabila terjadi masalah pemberhentian aliran kepada pelanggan sebaiknya pihak PDAM menginformasikan terlebih dahulu melalui media online dan lain-lain. Hal ini dilakukan agar pelanggan bisa memahami tentang permasalahan yang dihadapi PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar pelayanan tidak dinilai buruk oleh konsumen.
5. Mengenai kinerja pegawai khususnya pada bagian pengaduan atau keluhan pelanggan perlu ditingkatkan lagi secara kompeten agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

F. REFERENSI

- Astuti, n. (2014). Penyediaan air bersih oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) kota sangatta kabupaten kutai timur. *Journal administrasi negara*, 3(2), 678-689.
- Asrida, W., & Aswandi, R. (2014). Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Memberikan Pelayanan dalam Penyediaan Air Bersih di

- Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. (Doctoral dissertation, Riau University).
- Henriquez, 1984. *Sistem Penyediaan Air Minum di Kota Jakarta*. Jakarta: 3 Serangkai.
- Irnani, z. A., & purwanto, p. (2017). *Manajemen penyediaan air bersih di Perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten wonosobo*. Jurnal pendidikan administrasi perkantoran- s1, 6(1), 65-77.
- Kuhu, f., dilapanga, a. R., & mantiri, j. (2019). *Pelayanan perusahaan daerah air minum dalam penyediaan air bersih di kecamatan pasan kabupaten minahasa tenggara*. Jurnal kajian kebijakan dan ilmu administrasi negara (jurnal administro), 1(1).
- Kodoatie, Robert. 2003. *Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mbusa, h. T. P. *Manajemen Pelayanan Air Bersih Di Desa Maropokot Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur*.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, s. A. (2017). *Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan*. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/MENKES/IX/1990 tentang Air Bersih.
- Pitojo, Setijo. 2003. *Deteksi Pencemaran Air Minum*. Aneka Ilmu. Semarang-Demak.
- Sasongko, Djoko, 1991. *Teknik Sumber Daya Air*. Jakarta: Erlangga.
- Saputro, H. E. (2011). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2005. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*: Alfabeta, Bandung.
- Suripin. 2002. *Pelestarian Sumber Daya Tanah dan Air*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutrisno, Totok, 2004. *Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wulandari, N. S. A. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis*.