

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM PADA PELAYANAN AIR BERSIH DI KECAMATAN TIRAWUTA KABUPATEN KOLAKA TIMUR

Fetni¹, Sudirman Baso², Anis Ribcalia Septiana³

Universitas Sembilanbelas November Kolaka
Correspondent author: fetnifetni91@gmail.com
Kolaka, 93517 Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The aim of the research is to analyze the quality of PDAM Tirta Simbune services in East Kolaka Regency, with a focus on clean water services in Tirawuta District. East Kolaka Regency has abundant water resource potential, but there are still various challenges in providing quality and adequate drinking water to the community. This research uses secondary data analysis methods and customer surveys to identify existing problems and increase understanding of customer needs and expectations for PDAM services. Data was collected from PDAM, local government, and through a survey involving a number of PDAM customers in Tirawuta District. The research results illustrate that the service quality of PDAM Tirta Simbune is quite good when seen from direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, but there is still a need for improvements in facilities and infrastructure. Meanwhile, factors that influence service quality are external influences and also internal influences. Internal influences can relatively be controlled by the company, for example facilities and infrastructure, discipline, employee responsibility, employee ability, politeness, speed of response, ease of service procedures, suitability of procedures, clarity of service, and thoroughness of transactions, while external influences such as building relationships with customers, flow Dry season, rainy season flow and professionalism in resolving customer complaints.

Keywords: Public Services; Quality; Regional Drinking Water Company

Abstrak

Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan PDAM Tirta Simbune di Kabupaten Kolaka Timur, dengan fokus pada pelayanan air bersih di Kecamatan Tirawuta. Kabupaten Kolaka Timur memiliki potensi sumber daya air yang melimpah, namun masih banyak tantangan dalam penyediaan air minum yang berkualitas dan memadai kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode analisis data sekunder dan survei pelanggan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap layanan PDAM. Data dikumpulkan dari PDAM, pemerintah daerah, dan melalui survei yang melibatkan sejumlah pelanggan PDAM di Kecamatan Tirawuta. Hasil penelitian menggambarkan bahwa mutu pelayanan PDAM Tirta Simbune sudah cukup baik jika dilihat dari bukti langsung, Keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, namun masih perlu perbaikan-perbaikan dari sarana dan prasana. Sementara faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah pengaruh eksternal dan juga pengaruh internal. Pengaruh internal relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya sarana dan prasarana, kedisiplinan, Tanggung jawab karyawan, Kemampuan karyawan, Kesopanan, Kecepatan Respon, Kemudahan Prosedur pelayanan, Kesesuaian Prosedur, kejelasan pelayanan, dan ketelitian transaksi, sementara pengaruh eksternal seperti membangun hubungan dengan pelanggan, aliran Musim kemarau, aliran musim hujan dan profesionalisme menagatasi keluhan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan Publik; Perusahaan Daerah Air minum (PDAM)

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).



PENDAHULUAN

Air minum sebagai kebutuhan penting manusia yang tidak boleh diabaikan, mempunyai arti yang sangat penting bagi kesejahteraan dan kesehatan individu. Penyediaan air minum yang aman dan berkualitas merupakan hak mendasar yang harus dipenuhi setiap warga negara. Selain itu, air merupakan elemen yang sangat diperlukan untuk kelangsungan hidup. Karena berdampak langsung terhadap hajat hidup banyak orang, maka penyediaan air menjadi tanggung jawab Negara berdasarkan Pasal 33 Ayat 3 UUD 1945, menekankan bahwa: tanah, air, dan sumber daya alam dikuasai dan dimanfaatkan negara. Selain itu, Pasal 5 UU Nomor 7 Tahun 2004 menegaskan bahwa Kewajiban negara menjamin setiap hak orang atas akses air untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari guna memenuhi kebutuhan kesehatan, kebersihan, dan efisiensi." Artinya, pengelolaan air harus mengutamakan kuantitas dan kualitas air yang memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini dan masa yang akan datang, mengingat ketersediaan air yang semakin menyusut dan kebutuhan air yang semakin meningkat. Oleh karena itu, penyediaan air minum atau air minum selalu menjadi kebutuhan, bahkan bagi masyarakat Indonesia, khususnya yang berada di Kabupaten Kolaka Timur.

PDAM adalah lembaga yang memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan air minum kepada masyarakat. Mereka merupakan penyedia utama air minum di banyak daerah dan memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan dasar ini. Perkembangan pesat dalam lingkungan dan demografi dapat mengubah permintaan akan air minum. Pertumbuhan penduduk, urbanisasi, dan perubahan pola penggunaan air merupakan faktor-faktor yang memengaruhi kebutuhan akan pelayanan air minum yang andal dan berkualitas. Kualitas air minum secara langsung terkait dengan kesehatan masyarakat. Air yang terkontaminasi dapat menyebabkan penyakit dan masalah kesehatan serius. Sangat penting untuk memastikan bahwa air yang disediakan oleh PDAM aman untuk dikonsumsi. Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci dalam menjaga kelangsungan PDAM. Pelanggan yang puas lebih cenderung tetap setia dan berkontribusi pada pendapatan PDAM. PDAM sering menghadapi tantangan teknis, seperti kebocoran, penyaluran yang tidak efisien, atau masalah dalam pengolahan air. Ini mengharuskan perhatian khusus terhadap infrastruktur dan teknologi yang digunakan oleh PDAM. Dalam konteks perubahan iklim, PDAM juga perlu mempertimbangkan ketahanan terhadap perubahan lingkungan, seperti kekeringan atau banjir yang dapat memengaruhi pasokan air. Adanya peraturan dan kebijakan pemerintah terkait kualitas air minum juga mendorong perusahaan air minum untuk melakukan analisis kualitas layanan agar setara dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Begitu pula dengan Pemda, Kabupaten Kolaka Timur yang memberikan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan air dengan menyediakan PDAM Tirta Simbune. PDAM Tirta Simbune didirikan

karena adanya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air minum. Sebagai perusahaan publik di daerah, PDAM sangat diperlukan oleh seluruh lapisan masyarakat. PDAM Tirta Simbune sebagai penyedia layanan publik yang berperan dalam pengelolaan air minum bagi Masyarakat di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur.

Berdasarkan observasi awal penulis, masih banyak keluhan dari pelanggan PDAM Tirta Simbune Kabupaten Kolaka Timur mengenai air yang tidak mengalir teratur sesuai jadwal yang ditetapkan PDAM dan kualitas air yang buruk, seringkali buram/ tidak jernih. Jumlah air yang masuk ke rumah konsumen setiap harinya mencapai 5 meter kubik (500 liter air/hari), namun kenyataannya jumlah air yang masuk ke rumah masyarakat tidak mencapai jumlah tersebut. Banyaknya pengaduan menjadi bukti pelayanan air minum yang disediakan PDAM Tirta Simbune, Kabupaten Kolaka Timur, masih belum maksimal.

Review Konseptual

Menurut Feighbaum dalam Nasution (2004: 21) menegaskan "kualitas adalah kepuasan pelanggan seutuhnya". Sedangkan Sinambela (2006:6), terdapat enam faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan apabila keenam faktor tersebut diterapkan pada setiap unit pelayanan yang terafiliasi maka akan membawa hasil (kepuasan) kepada pelanggan. Menurut Senambela (2006) adalah aspek-aspek penting dalam konteks pelayanan publik dan penerapan prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut:

1. **Transparansi:** Transparansi adalah prinsip penting dalam pelayanan publik yang mengacu pada keterbukaan dan keterangkuman dalam tindakan dan keputusan pemerintah atau penyedia pelayanan. Ini mencakup penyediaan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang kebijakan, prosedur, dan keputusan yang memengaruhi mereka. Transparansi membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau penyedia layanan.
2. **Akuntabilitas:** Akuntabilitas berarti bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan. Dalam konteks pelayanan publik, ini berarti bahwa penyedia layanan atau pemerintah harus bertanggung jawab atas kualitas dan hasil pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Akuntabilitas melibatkan pengukuran kinerja, pelaporan, dan tindakan perbaikan jika ada ketidaksesuaian dengan standar yang ditetapkan.
3. **Bersyarat (Conditionality):** Konsep ini mencerminkan bahwa pelayanan dapat diberikan dengan mempertimbangkan kondisi atau persyaratan tertentu. Ini berarti bahwa penerima layanan harus memenuhi syarat-syarat tertentu atau melaksanakan tanggung jawab tertentu untuk memenuhi kriteria penerimaan pelayanan. Hal ini dapat membantu mengatur penggunaan sumber daya dengan lebih efisien.
4. **Partisipatif:** Pendekatan partisipatif melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan pelayanan. Ini menciptakan ruang untuk masyarakat untuk

berkontribusi, memberikan masukan, dan mengikuti perkembangan pada penyediaan pelayanan. Partisipasi masyarakat dapat meningkatkan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan lokal.

5. **Persamaan Hak (Equality of Rights):** berarti bahwa setiap pelanggan memiliki hak sama untuk pelayanan yang sama. Ini menekankan bahwa tidak boleh ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan berdasarkan ras, jenis kelamin, agama, atau faktor lainnya. Prinsip ini memastikan adanya keadilan dalam pelayanan publik.
6. **Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban:** mengacu pada fakta bahwa penerima layanan juga memiliki kewajiban dan tanggung jawab tertentu dalam memanfaatkan pelayanan tersebut. Prinsip ini menekankan pentingnya masyarakat dalam menjalankan kewajiban mereka dalam memanfaatkan pelayanan secara bertanggung jawab.

Teori yang dijelaskan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman mengenai kualitas pelayanan ini sangat dikenal dan sering disebut sebagai model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, seperti:

1. **Kekhususan (Tangibles):** Ini berkaitan dengan aspek fisik atau konkret dari pelayanan yang diberikan, seperti penampilan staf, fasilitas fisik, peralatan, dan material yang digunakan. Klient menilai kekhususan dengan melihat tampilan fisik pemberi layanan, sehingga menciptakan kesan awal yang kuat.
2. **Keandalan (Reliability):** berarti kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara konsisten. Artinya, pelayanan harus disediakan sesuai dengan waktu yang telah dibuat kepada Masyarakat atau pelanggan. Ketidakpastian atau ketidakseimbangan dalam penyediaan pelayanan dapat merusak persepsi keandalan.
3. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Daya tanggap berarti sejauh mana pemberi layanan bersedia dan mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ini termasuk kemampuan merespons pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien.
4. **Jaminan (Assurance):** Jaminan adalah tentang meyakinkan pelanggan bahwa pemberi layanan memiliki kompetensi dan keahlian yang cukup untuk menyediakan pelayanan yang diharapkan. Ini juga mencakup kepercayaan pelanggan terhadap integritas dan etika pemberi layanan.
5. **Empati (Empathy):** Empati berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pelanggan. Ini melibatkan pendekatan yang perhatian, pemahaman, dan perhatian terhadap kebutuhan individu pelanggan.

METODE

Penelitian yang sedang berjalan memerlukan penelitian deskriptif kualitatif, yang secara efektif menggambarkan suatu fenomena dengan mengumpulkan informasi komprehensif dari berbagai perspektif untuk memastikan hasil yang tepat dan dapat diandalkan. Informan penelitian ini ditentukan berdasarkan orang yang paling mengetahui inti permasalahan dalam hal ini Masyarakat sebagai pengguna PDAM dengan menggunakan teknik purposive sampling. Terdapat 10 orang informan, termasuk Direktur PDAM Tirta Simbune, pegawai atau karyawan dan 8 masyarakat umum, dipilih sebagai peserta penelitian. Pemilihan informan didasarkan pada pengetahuan dan pemahaman mereka yang mendalam terhadap isu yang diselidiki, sehingga memudahkan proses analisis data dan memungkinkan temuan yang konklusif. Data penelitian di kumpulkan dengan menggunakan sumber primer dan sekunder, yaitu observasi langsung, In depth Interview, dan dokumen yang di peroleh melalui data sekunder.

Data dianalisis menggunakan data sekunder dan Pengamatan langsung kepada pelanggan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap layanan PDAM dengan menggunakan konsep teori menurut Sinambela (2006). Data dikumpulkan dari PDAM, melalui survei yang melibatkan sejumlah pelanggan PDAM di Kecamatan Tirawuta.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data dengan tujuan untuk menganalisis dan mengetahui Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur (Muhammad Elwan et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendiri-sendiri pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

1. Kualitas pelayanan Publik PDAM Tirta Simbune di Kec. Tirawuta Kab. Kolaka Timur

a. Tangibles (bukti fisik)

Bukti langsung dari bentuk fisik PDAM Tirta Simbune masih kurang memadai jika dilihat dari segi sarana dan prasarana. Kantor PDAM Tirta Simbune memiliki sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, dimana gedung kantornya berupa bangunan tua, terdapat 1 (satu) ruangan direktur, 1(satu) ruangan staf, Ruang tamu dan satu kamar mandi. Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya kepada Masyarakat dapat pada kelengkapan sarana dan prasarananya. Kantor induk yang sederhana namun dapat ditunjang dengan tampilan karyawan dan kemampuan petugas dalam melayani Masyarakat sehingga karyawan merasa puas. Hal ini senada dengan menurut mengatakan bahwa:

“Untuk sarana dan prasarana PDAM Tirta simbune memiliki kantor induk PDAM Tirta Simbune ini masih sangat sederhana atau terlihat bangunan tua, baik tampak dari luar maupun dalam ruangan, lumayan sejuk karna banyak pepohonan diluar, terdapat satu ruangan Direktur, satu ruangan tamu, satu ruangan staf dan satu kamar mandi. Diruangan staf diatas meja terdapat beberapa computer dan printer dan mereka juga tidak memakai AC sebagai pendingin ruangan. Jadi ini membuat saya merasa nyaman karena saya tidak biasa kena AC. Tetapi walaupun sarana dan prasarananya masih sederhana tapi pelayanannya sudah cukup bagus (Wawancara Agustus 2023).”

Pada hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di PDAM Tirta Simbune masih sangat sederhana yaitu masih menggunakan kipas angin, terdapat Komputer dan print di atas meja karyawan dan lingkungan parkir yang luar.

b. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan berupa kekuatan sebuah perusahaan dalam memberi mutu pelayanan yang menjanjikan masyarakat menjadi nyata dan dapat diandalkan. Perusahaan memenuhi harapan pelanggan dengan melakukan pelayanan *Wonder Service* atau pelayanan dengan Reaksi Cepat seperti yang di lakukan PDAM Tirta Simbune. Kehandalan sebuah perusahaan merupakan salah satu bagian penting yang patut diperhatikan, perekrutan pegawai yang tidak bidangnya malah bakal mempengaruhi mutu pelayanan akan diserahkan oleh karyawan tersebut. Karyawan tidak dapat diandalkan dalam bekerja, yang mencerminkan kualitas layanan yang buruk. Sehingga diperlukan pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang air, tidak hanya cara pengelolaannya tetapi juga cara pengoperasiannya. Dari segi kehandalan, perusahaan telah mengikuti prosedur dengan tepat dan dipercaya oleh masyarakat, serta kinerja pegawai setara dengan

kemauan Masyarakat selaku pengguna PDAM baik dari segi ketepatangunaan, proses pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan PDAM jelas dan sederhana. Keterampilan yang kredibel setara akan fungsi dan kewenangan tiap pegawai, dalam memberikan mutu pelayanan berkualitas. Oleh karena itu, maksud keandalan penelitian ini mencakup prosedur pelayanan serta efektivitas pelayanan.

2. Prosedur Pelayanan

Metode pelayanan yakni salah satu penopang pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh PDAM Tirta Simbune di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. Metode pelayanan tersedia bagi Masyarakat selaku pengguna PDAM termasuk pengaduan, untuk mencegah masalah di masa mendatang. Proses pelayanan harus dilakukan sesuai standar pelayanan agar Masyarakat dapat memahami mekanisme pelayanan yang diberikan PDAM.

Hal ini senada menurut Hasbi sebagai Ketua PDAM Tirta Simbune menyatakan bahwa:

"Kami di Tirta Simbune ini bagi calon pelanggan atau pelanggan baru harus memenuhi persyaratan yang telah disiapkan, jadi harus mengajukan permohonan dan mengisi formulir yang telah disiapkan. Jadi kami disini memiliki alur untuk calon pelanggan yaitu calon pelanggan datang disini dikantor dalam hal ini kantor PDAM Koltim kemudian mengisi Formulir pendaftaran, setelah mengisi formulir petugas dari PDAM melakukan Survei lapangan terhadap pelanggan baru, apabila calon pelanggan tadi memenuhi syarat, kami disini akan membuat RAB untuk Calon Pelanggan. Setelah menyetujui RAB calon pelanggan akan di berikan resi pembayaran ke Bank BPD untuk melakukan pembayaran. Kemudian resi yang sudah dibayar calon pelanggan akan di kembalikan ke kantor dan Teknisi akan melakukan pemasangan. Jadi kami disini melakukan pelayanan yang wonder service atau pelayanan reaksi cepat. (Wawancara Agustus 2023)."

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa PDAM Tirta Simbune telah menyediakan alur untuk calon pelanggan baru dimana calon pelanggan datang dikantor PDAM Koltim atau PDAM Tirta Simbune kemudian mengisi Formulir pendaftaran, setelah mengisi formulir petugas dari PDAM melakukan Survei lapangan terhadap calon pelanggan baru, apabila calon pelanggan memenuhi syarat, maka akan dibuatkan RAB. Setelah menyetujui RAB calon pelanggan akan di berikan resi pembayaran ke Bank BPD untuk melakukan pembayaran. Kemudian resi yang sudah dibayar calon pelanggan akan di kembalikan ke kantor dan Teknisi akan melakukan pemasangan.

3. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah kebenaran cara kerja untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa membuang waktu, tenaga, biaya, efisiensi serta kecakapan melaksanakan pekerjaan secara akurat. Kecepatan dan kepastian pelayanan pada Masyarakat selaku pengguna PDAM harus diperhatikan, seringkali pengguna PDAM mengharapkan efisien untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang disampaikan secara cepat atau

Wonder Service dapat menunjukkan bahwa kualitas perusahaan. Memiliki tenggat waktu harus jelas dan bekerja sesuai tenggat waktu yang dijanjikan dapat membantu konsumen lebih memahami dan mengurangi kecemasan terkait masalah yang mereka hadapi. Dengan berkurangnya waktu pelaksanaan pekerjaan dengan cepat, berarti kualitas layanan yang diberikan juga meningkat.

Hal ini sesuai dengan menurut Direktur PDAM Tirta Simbune yang menyatakan bahwa:

"Pelayanan yang kami lakukan disini adalah pelayanan wonder service atau pelayanan reaksi cepat. Jadi Masyarakat mendaftar langsung dilayani dalam hal pemasangan. Kami mempunyai slogan PRC (Pekerja Reaksi Cepat), jadi pekerjaan hari ini harus di selesaikan hari ini karena hari esok tidak akan Kembali lagi pekerjaan hari ini, kami disini pelanggannya masih sedikit jadi kami melakukan pelayanan prima, pelayanan Wonde service, hari ini mendaftar hari ini juga kami pasang, tetapi ntidak lepas dari itu juga setelah mengalir petugas itu selalu memantau terus sampai dimana kepuasaannya Masyarakat disini, kalau Masyarakat puas berarti kami juga puas sebagai pelayanan disini. (Wawancara Agustus 2023)."

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Simbune sudah baik, dimana mereka melakukan pelayanan wonder service atau pelayanan reaksi cepat. Jadi Masyarakat mendaftar langsung dilayani. PDAM Tirta Simbun slogan PRC (Pekerja Reaksi Cepat), jadi pekerjaan hari ini harus di selesaikan hari ini karena hari esok tidak akan kembali lagi pekerjaan hari ini, PDAM Tirta Simbun juga melakukan pelayanan terbaik, tetapi tidak lepas dari itu setelah mengalir air petugas tetap memantau terus sampai dimana kepuasaannya masyarakat atau pelanggan PDAM Tirta Simbune. Karena kepuasan Masyarakat atau pelanggan adalah kepuasan mereka.

c. Responsiveness (ketanggapan)

Ketanggapan adalah keinginan melatih dan memberikan pelayanan public secara cepat pada pelanggan dengan melakukan penyampaian informasi secara detail dan tidak berbelit-belit. Pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Simbune sangat baik, mereka memberikan pelayanan prima atau pelayanan fast respon. Pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Simbune sudah baik, dimana mereka melakukan pelayanan wonder service atau pelayanan reaksi cepat. Jadi Masyarakat mendaftar langsung dilayani. PDAM Tirta Simbun slogan PRC (Pekerja Reaksi Cepat), jadi pekerjaan hari ini harus di selesaikan hari ini karena hari esok tidak akan kembali lagi pekerjaan hari ini, PDAM Tirta Simbun juga melakukan pelayanan prima, tetapi tidak lepas dari itu setelah mengalir air petugas tetap memantau terus sampai dimana kepuasaannya masyarakat atau pelanggan PDAM Tirta Simbune. Karena kepuasan Masyarakat atau pelanggan adalah kepuasan mereka. Tujuan PDAM Tirta Simbune melakukan Pelayanan Reaksi Cepat adalah untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat. Pelayanan Reaksi cepat ini di bentuk untuk mengatasi keluhan Masyarakat

secara cepat. Hal ini Senada dengan menurut Direktur PDAM Tirta Simbune Kabupaten Kolaka Timur yang menyatakan bahwa:

"Pelayanan yang kami lakukan disini adalah pelayanan wonder service atau pelayanan reaksi cepat (PRC). Jadi apabila ada masyarat yang datang dikantor, maka kami langsung proses berkas permohonan yang diajukan, apabila sudah memenuhi persyaratan maka kami langsung melakukan pemasangan. Kami disini langsung merespon keluhan-keluhan atau kebutuhan Masyarakat. Sehingga dikantor Kami mempunyai slogan PRC (Pekerja Reaksi Cepat), jadi pekerjaan hari ini harus kami selesaikan hari ini karena hari esok tidak akan Kembali lagi pekerjaan hari ini, kami disini pelanggannya masih sedikit jadi kami melakukan pelayanan prima, pelayanan Wonde service, hari ini mendaftari hari ini juga kami pasang, apabila sudah memenuhi persyaratan tetapi tidak lepas dari itu juga setelah mengalir petugas itu selalu memantau terus sampai dimana kepuasaannya Masyarakat disini, kalau Masyarakat puas berarti kami juga puas sebagai pelayanan disini. (Wawancara Agustus 2023)."

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Simbune sudah baik, dimana mereka melakukan pelayanan wonder service atau pelayanan reaksi cepat. Jadi Masyarakat mendaftari langsung dilayani. PDAM Tirta Simbun slogan PRC (Pekerja Reaksi Cepat), jadi pekerjaan hari ini harus di selesaikan hari ini karena hari esok tidak akan kembali lagi pekerjaan hari ini, PDAM Tirta Simbune juga melakukan pelayanan baik bagi masyarakat, tetapi tidak lepas dari itu setelah mengalir air petugas tetap memantau terus sampai dimana kepuasaannya masyarakat atau pelanggan PDAM Tirta Simbune. Karena kepuasan Masyarakat atau pelanggan adalah kepuasan mereka. Tujuan PDAM Tirta Simbune melakukan Pelayanan Reaksi Cepat adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat.

d. Assurance (jaminan)

Jaminan, secara khusus adalah pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi petugas suatu perusahaan untuk meningkatkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Kemampuan, kesopanan juga kehandalan karyawan yang dimiliki akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Jaminan atau kepastian yang diberikan PDAM Tirta Simbune dengan cara membangun komunikasi yang baik, meningkatkan kredibilitas, kompetensi, keamanan bagi pelanggan dan juga kesopanan santunan dalam melakukan pelayanan. Dalam hal jaminan, yang terbaik bagi perusahaan Daerah Air Minum adalah memiliki standar layanan dan mempublikasikannya sebagai jaminan yang kuat kepada penerima manfaat layanan. Hal ini untuk memastikan petugas PDAM bisa membuat masyarakat senang dan nyaman saat menerima pelayanan di kantor PDAM Tirta Simbune Kabupaten Kolaka Timur. Hal ini senada dengan menurut bapak Hasbi mengatakan:

"Disini kami menjalin hubungan atau komunikasi yang baik, baik dengan atasan, sesama staf maupun dengan bawahan. Karena kami Yakini bahwa komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja kami. Segala sesuatu yang terjadi kami selalu diskusikan atau rapatkan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Kami juga menjalin

hubungan yang baik dengan para konsumen, karena sebuah organisasi atau Perusahaan akan berjalan dengan baik apabila kita menjalin hubungan yang baik dengan pihak internal maupun eksternal. (Wawancara Agustus 2023)."

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pentingnya komunikasi di tempat kerja baik komunikasi yang dilakukan di dalam lingkungan Internal maupun Eksternal akan berdampak pada kesuksesan suatu perusahaan dalam hal ini PDAM di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. Karena kesuksesan sebuah Perusahaan dapat komunikasinya baik di lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

e. Empathy (empati).

Empati atau simpati melibatkan ketertarikan yang tulus bagi Pengguna PDAM dengan berupaya memahami kemauan pengguna atau pelanggan PDAM, sedangkan perusahaan harus memiliki pemahaman yang mendalam terhadap Pengguna PDAM atau masyarakat, memahami keperluan Masyarakat. Staf menunjukkan empati dimanapun baik di kantor, lapangan maupun di lokasi penyidikan, dengan cara menanggapi keluhan dan kritik dari berbagai pihak pengguna PDAM yang merasa kurang puas pada pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Simbune. Rasa empati pegawai dalam memberikan pelayanan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kesinambungan konsumsi air bagi masyarakat. Air adalah kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat diabaikan. Air yang berkualitas, penting untuk kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dalam memperoleh air. Merupakan tanggung jawab pemerintah atau organisasi swasta untuk memeriksa apakah Masyarakat sudah menerima pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyesuaian hubungan antara masyarakat sebagai konsumen layanan publik dan penyedia layanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Marlia selaku pelanggan PDAM Tirta Simbune mengatakan bahwa:

"Kalau sikap kepedulian itu sangat baik. Kami apabila ada keluhan atau ingin memasang air PAM, maka pihak PDAM langsung turun survei di lapangan. Namun yang menjadi kendala itu apabila hujan kadang airnya itu keruh atau tidak jernih, dan kadang airnya mengalir itu tidak lama atau biasa air mati dari pagi sampai siang baru mengalir. Namun untuk pelayanan yang dilakukan pihak PDAM sudah baik dan Responnya cepat. (Wawancara Agustus 2023)."

Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan lain Ibu Diana yang mengatakan bahwa:

"Untuk tingkat kepeduliannya itu sangat baik, kalau ada keluhan petugas langsung ke lapangan, kami di Kecamatan Tirawuta ini sudah banyak yang menggunakan PDAM walaupun kadang masih ada masalah tapi alhamdulillah pelayanan yang dilakukan PDAM Koltim sudah baik. Namun masih banyak juga Masyarakat yang kurang kesadarannya dalam penggunaan air bersih, masih banyak Masyarakat yang tidak membayar tagihan sehingga banyak diputuskan aliran airnya oleh PDAM. (Wawancara Agustus 2023)."

Dari hasil wawancara di atas terlihat bahwa kepedulian petugas PDAM Tirta Simbune sangat baik, sehingga masyarakat di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur sudah banyak yang memakai air PDAM Tirta Simbune. Kepedulian serta respon cepat petugas dalam menyelesaikan permasalahan di lokasi kejadian sudah baik. Umumnya masyarakat yang mengalami kendala distribusi air sudah mendapatkan air. Namun masih ada Masyarakat yang terlambat membayar tagihan di Kantor PDAM Tirta Simbune. Hal ini dapat berpengaruh pada pendapatan Keuangan PDAM Tirta Simbune.

2. Faktor-faktor yang berpengaruh pada kualitas Pelayanan Publik PDAM Tirta Simbune di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur

Menurut Tjiptono (2000) T Menurut Tjiptono (2000) terdapat dua faktor yang mempengaruhi Masyarakat merasa tidak puas atau kecewa pada pelayanan PDAM Tirta Simbune adalah:

a. Faktor Internal

Setiap kali suatu kegiatan dilaksanakan tentunya akan ada faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya kegiatan tersebut, termasuk didalam lingkungan aparatur sipil negara itu sendiri, dimana faktor internal tersebut sangat penting dalam suatu organisasi, karena berasal dari organisasi itu sendiri. Faktor internal relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya sarana dan prasarana, kedisiplinan, Tanggung jawab, Keterampilan Petugas, Kesopanan, Respon cepat, Kemudahan Prosedur pelayanan, Kesesuaian Prosedur kejelasan pelayanan, dan ketelitian transaksi. Apabila faktor internal ini berjalan dengan baik maka akan bisa memudahkan pelanggan dalam mengakses pelayanan tersebut.

Menurut Direktur PDAM Tirta Simbune Kabupaten Kolaka Timur bapak Surio yang mengatakan bahwa:

"jadi salah satu yang menjadi faktor kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tirawuta karena, adanya kantor unit yang dekat dan aksesnya mudah, jadi memudahkan Masyarakat untuk datang di kantor apabila ada keperluan baik pemasangan ataupun ada keluhan mereka. Sebenarnya kami sudah menyiapkan nomor telpon yang bisa di telpon Masyarakat, namun kebanyakan Masyarakat langsung datang di kantor. Walaupun Keadaan Kantor kami masih sederhana namun, kami berusaha untuk melakukan pelayanan prima kepada Masyarakat. Kami juga sudah menyediakan beberapa intake sesuai zona sebagai tempat pertama masuknya air dari sumber air. Bangunan ini dilengkapi dengan screen bar yang berfungsi untuk menyaring benda-benda asing yang terdapat dalam air. Selanjutnya air akan masuk ke dalam bak besar sebelum dipompakan ke water treatment plant. (Wawancara Agustus 2023)."

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa yang menjadi faktor kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tirawuta karena, adanya kantor unit yang dekat dan aksesnya mudah, jadi memudahkan masyarakat untuk datang di kantor apabila ada keperluan baik

pemasangan ataupun ada keluhan mereka. PDAM Tirta Simbune sudah menyiapkan nomor telpon yang bisa di telpon masyarakat, namun kebanyakan masyarakat langsung datang di kantor. Walaupun Keadaan Kantor kami masih sederhana namun, kami Pihak PDAM berusaha untuk melakukan pelayanan prima kepada Masyarakat. PDAM juga menyediakan beberapa intake sesuai zona. Sementara menurut ibu diana mengatakan bahwa:

“Petugas PDAM sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik, namun masih banyak yang perlu mereka kembangkan seperti, memperbaiki kantor induk, supaya pelanggan lebih tertarik menggunakan PDAM, memperbaiki alat-alat pendistribusian air, agar pada pipa tidak sering bocor, dan pada musim hujan kualitas air tetap terjaga dan tidak keruh. Untuk pelayanan mereka sangat sopan dalam melayani kami, mereka mengarahkan dengan baik tentang prosedur pelayanan, dan persyaratan pelayanan sudah jelas, sesuai dengan SOP pelayanan yang ditetapkan dan mereka juga melakukan respon cepat jika ada keluhan dari kami. Jadi kami cukup puas dengan apa yang dilakukan oleh pihak PDAM, tetapi tetap harus melakukan perbaikan-perbaikan untuk pengembangan PDAM Tirta simbune selanjutnya. (Wawancara Agustus 2023).”

Dari hasil Wawancara tersebut menunjukkan bahwa Petugas PDAM sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik, namun masih perlu melakukan perbaikan-perbaikan pada sarana dan prasarana yang dimiliki, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur atau SOP, dan merespon dengan cepat keluhan-keluhan Pelanggan supaya pelanggan lebih tertarik dan puas menggunakan menggunakan PDAM Tirta Simbune.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal sangat berpengaruh pada pelayanan publik oleh pihak PDAM kepada pelanggan yang berasal dari lingkungan luar PDAM seperti Pelanggan, aliran Musim kemarau, aliran musim hujan dan profesionalisme mengatasi keluhan pelanggan. Dimana tanpa adanya pelanggan maka, PDAM ini tidak akan berjalan dengan lancar. Pelanggan PDAM ini bervariasi ada Rumah tangga, industry kecil, industry besar, industry Pemerintah, dan Sosial umum, seperti rumah ibadah, wc umum, dan lain- lain. Faktor eksternal ini sangat mempengaruhi kesuksesan sebuah Perusahaan. Salah satu faktor internal yang menjadi kendala adalah kurangnya kesadaran Masyarakat akan pentingnya air bersih, dan juga banyak yang tidak melakukan pembayaran rutin setiap bulannya. Ini juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan PDAM Thirta Simbune Kabupaten Kolaka Timur. Hal ini senada dengan menurut bapak Hasbi yang mengatakan bahwa:

“Disini itu pelayannya sudah bagus airnya mengalir sudah 1x24 jam, namun yang menjadi kendala ini adalah masih kurangnya kesadaran Masyarakat atau pelanggan yang tidak membayar kewajibannya atau yaitu pembayaran rutin setiap bulannya jadi ini salah satu kendala yang kami alami selama ini jadi banyak pengguna yang terpaksa diputuskan aliran airnya. (Wawancara Agustus 2023).”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa salah satu kendala yang dialami Perusahaan air minum Kolaka timur khususnya di Kecamatan Tirawuta adalah kurangnya

kesadaran Masyarakat terhadap kewajiban rutin setiap bulan atau pembayaran setiap bulan, ini juga dapat berdampak pada efektifitasnya pelayanan yang di lakukan PDAM. Maka dari itu untuk pihak PDAM dan Masyarakat sebagai Pelanggan harus membangun komunikasi agar terjalin hubungan yang baik. Sementara menurut bapak suardi mengatakan bahwa:

"Yang menjadi kendala yang kami hadapi saat ini adalah airnya yang kadang mati dari pagi sampai siang baru mengalir, dan jika musim hujan kadang airnya keruh, namun kalau musim kemarau begini airnya bagus atau jernih. Bingung juga sih sebenarnya kenapa bisa kami juga sudah mengadu di kantor PDAM namun kalau musim hujan Kembali pasti airnya keruh lagi. Jadi ini sebenarnya yang menjadi perhatian khusus buat Pihak PDAM agar memperbaiki kekurangan-kekurangan itu agar kami sebagai pengguna PDAM benar-benar puas sudah menggunakan PDAM. Jika kami mengeluh direktur PDAM Tirta Simbune selalu berkomunikasi dengan baik dengan kami bahwa mereka terus melakukan Upaya untuk kebaikan pelayan yang mereka lakukan. Beliau juga selalu memberitahukan sebab kenapa sering mati air dan air keruh jika musim hujan. Sehingga dengan respos cepat yang mereka lakukan membuat kami tetap menggunakan PDAM Tirta Simbune untuk memenuhi kebutuhan air sehari-hari. (Wawancara Agustus 2023)."

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelanggan PDAM Tirta Simbune sering mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan akibat buruknya kualitas air yang disalurkan kepada masyarakat pada musim hujan, seperti keruh. Hal ini terjadi berkali-kali. Dan penyebab air keruh adalah musim hujan akibat rawa gambut. Jadi, asam di lapisan atas pada musim kemarau turun ke lapisan bawah, sehingga mengalir ke Sungai Simbune dan masuk ke reservoir tengah Waduk Tirta Simbune. PDAM telah berusaha semaksimal mungkin untuk memperbaiki masalah ini. Selain itu, seringkali distribusi air terhenti tiba-tiba tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan akibat menipisnya air baku dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) PDAM Tirta Simbune, dan kami akan terus berupaya memastikan sumber air baku ini siap digunakan. PDAM Tirta Simbune harus terus meningkatkan jangkauan pelayanan optimal penyediaan air minum bagi rumah tangga, melalui Pembangunan perluasan jaringan pipa dan instalasi pengolahan air.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan PDAM Tirta Simbune sudah cukup baik, jika dilihat dari Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Asuransi), dan Empaty (Empati), Namun masih perlu perbaikan pada indicator sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan. Sementara faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah pengaruh eksternal dan juga pengaruh internal. Pengaruh internal relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya dan prasarana, keterampilan para pegawai, prosedur pelayanan, sementara faktor eksternal adalah pelanggan, perubahan iklim, dan profesionalisme pegawai dalam menangani keluhan. Saran dari penelitian difokuskan kepada Kantor PDAM Tirta Simbune Kecamatan Tirawuta

kabupaten Kolaka Timur adalah 1) Terus meningkatkan perbaikan pada sarana dan prasarana baik dari kantor maupun alat-alat untuk menyalurkan air kerumah-rumah pelanggan; 2) Terus meningkatkan mutu pelayanan agar Masyarakat merasa makin puas menggunakan PDAM Tirta Simbune; 3) Terus membangun hubungan baik dengan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus dkk, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz. V. 1994. Manajemen Kualitas. Jakarta: Gamedia
- Moenir, A.S. 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Cet. Ke-2
- Moenir, HAS. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, Arif. 2004. Demokrasi dan Problema Otonomi Daerah. Mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, M.M., M.Pd, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Soetopo. 1999. Pelayanan Prima. Jakarta: STIA LAN Press
- Tjiptono, Fandy, 1995, Manajemen Jasa, Edisi 2, Yogyakarta, Andy Offset
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Widodo, J. 2001. Good Governance. Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. Surabaya: Insan Cendekia

Jurnal

- Cut Rima Melati, (2019) *Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Hati, D.J. (2011) 'Analisis Kualitas Layanan Di PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta'. Available at:
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/35642><https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/35642/08311096DhesiJuwitaHati.pdf?sequence=1>.
- Hartono, H. et al. (2021) 'Analisis Kualitas Pelayanan Distribusi Air Bersih PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Rawa Tembaga Kabupaten Bekasi Tahun 2022', ... : *Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 4(1), pp. 222–231. Available at:
<https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/view/2886><https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/viewFile/2886/1327>.
- Hidayat, D.F. et al. (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)', 9(1), pp. 167–176.
- Marantika, A.A. (2019) 'Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Dhaha Kota Kediri Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Ipa)', *Jurnal Valtech*, 1(1), pp. 176–180.
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*.

<https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>

Muhammad Elwan, L. O., Rahman, R., & Fitri Cahyani, E. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM PENANGGULANGAN PRAVELANSI STUNTING ANAK BALITA PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KONawe. *Journal Publicuho*, 5(2). <https://doi.org/10.35817/jpu.v5i2.25130>

Siregar, N., Hasibuan, H. and Miransyah, I.A. (2021) 'Analisis Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan Medan', *Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi)*, 2(3), pp. 538–551.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota madya di seluruh Indonesia

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993. Tentang segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3 Tentang Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air pasal 5 disebutkan bahwa "Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhannya yang sehat, bersih dan produktif"