eJournal Ilmu Pemerintahan, 2019, 7 (4): 18887-1900
ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak), ejournal.ipfisip-unmul.ac.id
© Copyright 2019

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH KEPADA MASYARAKAT KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA

Ayu Lestari[1]

Abstrak

Tujuan dari penelitian Ini adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam penyediaan air bersih di kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif Kualitatif, dimana instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri sumber data yang digunakan sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survei, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara kota Samarinda sudah cukup baik dari segi bukti fisik dan empati pegawai terhadap masyrakat. dari segi keandalan, ketanggapan dan jaminan.juga sudah baik. faktor pendukung kerjasama yang baik antara sesame tim kerja dan didukung fasilitas, penghambat kurangnya kesadaran pegawai dalam hal disiplin waktu untuk datang tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

Kata Kunci: *Kualitas, pelayanan, air bersih.*

Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan BUMD yang menyediakan pasokan air bersih di perkotaan. PDAM bukan berarti menjual air tetapi dengan nilai sosialnya sangat tinggi diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dalam meningkatkan layanan publik baik dari segi kualitas dalam arti semakin memenuhi syarat sebagai air bersih dan kuantitasnya dalam arti semakin

[1] Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ayulestari151@gmail.com

memenuhi syarat sebagai air bersih dan kuantitasnya dalam arti semakin banyak masyrakat yang dapat dilayani. Berbagai isu penyediaan air perkotaan yang muncul senantiasa berkaitan dengan kemampuan PDAM memasok air kepada konsumen atau pelanggan. Pada umumnya isu mengenai pasokan air perkotaan oleh PDAM kepada Masyarakat menyoroti kemampuan. PDAM mengembangkan kualitas dan kuantitas air. Sebagaimana terjadi pada umumnya layanan PDAM atau perusahaan yang melayani kebutuhan air bagi penduduk umumnya kurang memuaskan.

Tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan UndangUndang Nomor 9 tahun 2015, tentang Pemerintah Daerah. Sebagai salah satu Perusahaan Milik Daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban maka kualitas pelayanan sistem air harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan, serta pemberian pelayanan yang maksimal.

Oleh karena itu, PDAM dinilai, tidak memiliki kapasitas dan pelayanan dalam menyediakan air yang cukup bagi masyarakat. Padahal air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital bagi manusia sehingga air yang bersih menjadi syarat utama untuk bisa hidup sehat. Rendanya kualitas dan kuantitas air air yang berasal dari PDAM diakibatkan karena air yang selama ini dipenuhi dengan sumber air sumur atau sumber air dalam tanah semakin menipis, kerusakkan alam dan pencemaran serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan jumlah dan kualitas air yang baik yag berasal dari PDAM. Hal ini juga yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda Kecamatan Samarinda Utara.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa:

1. Masyarakat mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda yang dinilai belum mampu memberikan penyaluran air yang memadai kerumah-rumah masyarakat.
2. Rendahnya kualitas dan kuantitas air yang ada juga menjadi menurunnya kepercayaan masyarakat terhadapa PDAM Kota Samarinda.
3. Kondisi dilapangan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Pelayanan PDAM kepada masyarakat dari seringnya air yang macet atau mengalir dengan volume kecil diwaktu-waktu tertentu.
4. Keruhnya warna air yang didapatkan, yang ditandai dengan warna air yang berwarna keruh kecoklatan serta bau agak bertagar saat air didistribusikan kepada pelanggan disetiap rumah.

Berdasarkan keluhan dan apa yang dirasakan oleh masyarakat maka PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda masih kurang baik dalam kualitas pelayanan mampu penyaluran air yang dilakukan PDAM kepada masyarakat. Khususnya dalam memberikan penyaluran air secara merata kepada masyarakat. Saat ini.

Sekitar 42 % warga Samarinda yang terlayani air PDAM, kendalanya adalah pertambahan penduduk tak dibarengi dengan peningkatan sarana produksi air bersih termasuk jaringannya. PDAM Samarinda mengambil air dari Sungai Mahakam yang dinilai volume airnya belum berkualitas sehingga menjadi salah Satu penghambat berkurangnya pelayanan air kerumah-rumah masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: kualitas pelayanan perusahaan Daerah Air Minum dalam penyediaan air bersih dikelurahan sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk barang atau jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasr ataupun sebagai strategi pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh. Maka dari itu yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Menurut Deming (dalam Zulia Yamit, 2001 :7), kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nilai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Senada dengan Crosby, Juran (dalam Zulian Yamit 2001:7) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuian terhadap spesifikasi, dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.

Goetsch dan Davis (dalam Fandy Tjiptono) & Gregorius Chandra 2005: 110), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan ada beberapa elemen yang sama mengenai definisi kualitas, yaitu:

1. Kualitas meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Pelayanan

Menurut Kasmir (2005:197), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Semantara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi *empowering* yang dialami oleh masyarakat Widodo (2011:39). hal ini berati masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaftif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri Widodo (2011:79). arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut J. Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana ini fisik produk biasanya ditunjang berbagai macam. inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman dalam Kotler (2007:79) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi servqual (*service quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Realibility*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu sutau kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance,* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Parasurama dalam Kotler (2007:79) untuk lebih menjelaskan pembahasan mengenai dimensi Servqual (*Service Quality*) maka dibawah ini dijabarkan secara mendetail mengenai kelima dimensi konsep *Servis Quality.*

Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelaanggan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2007: 621) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, semantara itu, *coiler* dalam Yamit (2007:5) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kaulitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excelent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen Sugiarto (2010:55).

Suatu mutu atau kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan atau setara dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dan apa yang diberikan (*given).*

Perusahaan Daerah Air Minum

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1987 tentang desantralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab menyediakan suplai air bersih adalalah pada pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat disetiap Propinsi, kabupaten dan kotamasya di seluruh Indonesia.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operaional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat.

Dalam pasal 1 ayat 1 Peraturan Mentri Dalam Negeri No 02 tahun 2007 tentang organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air bersih mendefiniskan Perusahaan Daerah Air bersih yang selanjutnya disingkat PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dibidang pelayanan Air bersih.

Dalam keputusan Negeri Mentri Dalam Negeri No 47 tahun 1999 tentang pedoman penilaian kerja Perusahaan Daerah Air bersih selanjutnya di singkat PDAM adalah Milik perusahaan daearh Propinsi atau daerah kabupaten dan atau daerah kota.

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa, PDAM atau Perusahaan Daerah Air bersih merupakan salah satu unit usaha milik daearah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Sedangkan Menurut Idris (2007:02), perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan satu-satunya Perusahaan yang memonopoli Produksi Air bersih secara massal, karena itu perusahaan air bersih harus selalu meningkatkan kinerja agar kualitas air yang diproduksi sesuai dengan harapan pelanggan.

Maksud dari teori diatas PDAM merupakan satu-satunya perusahaan yang mengenai pelayanan dalam penyediaan air bersih yang dituntut selalu meningkatkan kinerja untuk memproduksi air yang berkualitas sesuai harapan pelanggan. Perusahaan daerah Air bersih dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Definisi Air Bersih

Air merupakan salah satu sumberdaya alam yang digunakan untuk memenuhi hajt hidup orang banyak sehingga sangat perlu dilindungi kelestariannya, agar dapat tetap bermanfaat bagi hidup dan kehidupan manusia serta makhluk hidup lainnya. Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan akan menjadi air minum setelah dimasak terlebih dahulu. Sebagai batasannya, air bersih adalah air yang memenuhi persyaratan bagi system penyediaan air.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Adapun aspek yang menjadi fokus dalam penelitian ini

1. Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarida Utara Kota Samarinda meliputi:
   a. Bukti langsung (*tangibles*)
   b. Keandalan (*reliability*)
   c. Daya Tanggap (*responsiveness*)
   d. Jaminan (*asurance*)
   e. Empati (*empaty)*
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2008:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain lain. Menurut sumbernya, data penelitian digolongkan menjadi data primer dan data sekunder (Azwar, 2014:91).1.

a. Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber yang dicari.
b. Data sekunder adalah data yang didapatkan dari dokumen atau data-data yang ada di PDAM Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat diartikan sebagai prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data dengan masalah masalah penelitian yang diperoleh. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti anatara lain (1) Studi pustaka, (2) Penelitian lapangan, (3) Observasi, (4) Wawancara dan (5) Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interkatif. Miles dan Huberman. Menurut Miles, Huberman dan saldana (2014: 31) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis yaitu: *data condentation, data display, conclusion drawing/verification.* Gambaran model interaktif yang diajukan adalah (1) Kondensasi data (*data Condentsation*), (2) Tampilan data (*Data display*) *dan (3)* Penarikan kesimpulan/kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification).*

Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kelurahan sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Kualitas PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat dikelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda dikaji dari aspek-aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *empathy* (empati) 2. faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda dengan hasil perolehan data primer berikut ini:

Tangibles (Bukti Fisik)

PDAM Tirta Kencana Kota Samarida telah melengkapai dirinya dengan peralatan kerja, perlengkpan kerja maupun fasilitas pelayanan diharapkan dapat mendukung petugas dalam memberikan pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna layanan (masyarakat)

Selain peralatan, fasailitas penunjang pelayananpun turut turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidak puasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal ini menyediakan fasilitas pelayanan, PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda telah berupaya untuk memberikan yang terbaik. Fasilitas penunjang pelayanan yang diperuntukkan bagi para pelanggan yang ada di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda diantaranya ruang ruang tunggu yang bersih dan nyaman, kursi yang empuk, Tv dan tempat parker yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dilapangan yang dilakukan oleh penulis yaitu pihak PDAM selalu memantau kualitas air yang disalurkan kepelanggan-pelanggan, dan selalu memantau apabila terjadi gangguan atau kebocoran sehingga bagian terkait seperti bagian teknisi akan segera bertindak untuk menyelesaikan masalah tersebut. Kemudian PDAM memiliki Sumber Daya Manusia yang baik dan Gedung yang besar sehingga mempermudah dalam melayani pelanggan, dan pengaduan apabila terjadi kerusakan.

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan bahwa Bapak Ali mengatakan PDAM kadang mengalami masalah seperti kurangnya debit air dan beserta perlengkapan dan peralatan sebagian sudah tidak dapat dipakai lagi karena terjadi kerusakan.

Mengenai sarana prasana seperti gedung, kursi tunggu, ruang khusus ibu menyusui, mesin manual, mesin *modern*, TV dan AC sudah ada dan memadai. Penampilan dan kemampuan pegawai, sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Sumber air yang diambil dari PDAM Tirta Kencana Samarinda cukup luas dan bersih yang sudah diuji kebersihan dan kualitasnya. Namun kurangnya debit air menjadi kendala, sebagian perlengkapan dan peralatan sudah lama menyebabkan sering terjadi kebocoran pipa.

PDAM memantau kualitas air bersih setiap hari dan melakukan perawatan rutin sebagai bentuk tanggapan dari pengaduan dan pelayanan yang baik terhadap pelanggan yaitu masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Pemantauan dan perawatan yang dilaksanakan pihak PDAM guna mencegah dan mengatasi terjadinya gangguan atau kebocoran. Bagian terkait seperti bagian teknisi akan segera bertindak untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pelayanan dan kualitas air PDAM dalam penyaluran air bersih bagian langganan PDAM Tirta Kencana Samarinda tidak luput dari perawatan rutin yang baik, faktor tersebut berhubungan langsung dengan pelanggan, agar tetap berada dalam kondisi sarana dan prasarana yang layak digunakan dan terawat, sehingga diharapkan akan selalu menimbulkan persepi yang baik dari pelanggan.

***Reliability* (Kehandalan)**

Dari hasil pengamatan langsung dan wawancara yang peneliti lakukan secara mendalam, PDAM memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, kinerja pegawainya sesuai dengan harapan pelanggan dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Hal ini bertujuan agar terwujudnya pelayanan air minum bagi masyarakat dengan didukung kinerja perusahaan yang sehat.

PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah PDAM berikan. Prosedur pelayanan PDAM sudah sederhana dan jelas. Para petugas PDAM yang berhubungan langsung dengan pelanggan, diupayakan memiliki komunikasi yang baik, kecakapan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing serta pelayanan yang diberikan harus memberikan kualitas yang baik kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda.

***Responsiveness* (Ketanggapan)**

Seluruh pegawai PDAM harus menanggapi keluhan secara urut apabila banyak keluhan yang harus ditanggapi sedangkan teknisi kita juga sedang bekerja dan terbatas, oleh karana itu pelanggan tersebut harus menunggu. Kita berusaha menerapkan sistem one day service. Dimana kita mengatasi keluhan pelanggan dalam jangka waktu satu hari saja. Sistem one day service tidak hanya kami usahakan untuk mengatasi keluhan pelanggan, akan tetapi juga pada pelayanan baru. Kalaupun itu tidak bisa diwujudkan, dengan melihat keberadaan teknisi, paling lama diusahakan 2 hari sudah bisa diselesaikan.

Daya tanggap dimiliki oleh setiap pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai abdi masyarakat, sudah sepatutnya menjelaskan sesuatu yang menjadi pertanyaan pelanggan sehingga pelanggan merasakan sehingga pelanggan merasa memilki kepuasan tersendiri dan mengerti.

Ya kalau antrian Penanganan pengaduan Panjang bisa menjadi penghambat pegawai jadi pelayanan bisa bisa sampai hari selanjutnya. Namun kalau pelanggan benar-benar gawat, maka akan diusahakan secepatnya atau ditangani oleh teknisi lain semampunya.

Pegawai PDAM tanggap dalam memberikan pelayanan sudah cukup bagus, namun masih perlu ditingkatkan supaya harus lebih cepat dalam melayani konsumen jika membutuhkan bantuan dan bisa ditangani secepat mungkin. Ketanggapan yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dengan segera memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dimensi ketanggapan memiliki indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dengan baik.

Ketanggapan PDAM untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan menyesuaikan urutan pengaduan. Namun jika masalah cukup gawat maka akan tangani lebih dahulu. Penilaian kurang tanggapnya pegawai PDAM disebabkan karena kurangnya teknisi. Apabila ada keluhan dan belum bisa langsung ditangani, maka pegawai PDAM tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, agar tidak memunculkan persepsi yang tidak baik dalam kualitas pelayanan PDAM. Apabila banyak keluhan yang harus ditanggapi PDAM, sedangkan teknisisi di PDAM juga sedang bekerja, maka pelanggan tersebut harus menunggu. PDAM selalu berusaha menerapka sistem *one day service.* PDAM berusaha mengatasi keluhan pelanggan dengan mengatasi permasalahannya dalam jangka waktu satu hari. *day* service tidak hanya PDAM usahakan untuk mengatasi keluhan pelanggan, akan tetapi juga pada pelayanan bagi pelanggan yang akan melakukan sambungan baru.

***Assurance* (Jaminan)**

Pegawai PDAM memberikan jaminan kepada masyarakat untuk pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria ketepatan dan kebenaran itu sangat penting. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat. Pimpinan selalu memberikan himbauan kepada kami pegawai tentang pentingnya penerapan etika dan moral yang baik dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan. Kami tidak ada dianjurkan memberikan peluang kepada masyarakat untuk mempraktekkan hal-hal yang melanggar etika pelayanan, seperti menerima pemberian tip dan sebagainya.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggara yang wajib ditaati oleh penerima dan pemberi pelayanan. PDAM memberikan jaminan kepada masyarakat untuk pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria. Hal ini bertujuan agar pegawai PDAM dapat membuat masyarakat merasa senang dan nyaman dalam saat menerima pelayanan di kantor PDAM Tirta Kencana Kota

Samarinda. Pengatahuan kesopanansantunan dan kemampuan para pegawai PDAM dalam menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada instansi pemerintah. Hal ini terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas keamanan, kompotensi dan sopan satun. Tolak ukur PDAM mengenai jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan, dari kesopanan seluruh pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. PDAM Tirta kencana Kota Samarinda bersikap sopan kepada pelanggan. Apabila terdapat, beberapa pegawai yang bicaranya sedikit kurang sopan karena berdasarkan kerja pegawai yang banyak. Pimpinan selalu menghimbau kepada bawahan agar mereka harus sopan dan ramah pada pelanggan. Dan perlu diadakan pelatihan untuk menambah pengetahuan pegawai PDAM.

***Empathy* (Empati)**

Pegawai PDAM memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan. Pegawai melakukan empati pelayanan kapan saja waktu memberikan pelayanan, baik dikantor maupun dilapangan atau lokasi survei pegawai. Seluruh pegawai menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai PDAM, agar masyarakat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM. Beberapa masalah telah ditemukan dengan pegawai yang sesuai dengan tugasnya. Masyarakat sering komplain tentang kualitas air dan kontunitas air. Air kotor air berwarna disebabkan oleh pengendepan sedimen, gas flure, zat besi ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. pegawai sudah mengerti mengatasi permasalahan yang masyarakat laporkan ke PDAM Tirta Kencana Kota Samarainda.

Faktor Pendukung dan faktor Penghambat Pelayanan PDAM pada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Faktor Pendukung dalam pelaksanaan pelayanan PDAM kepada masyarakat.

Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan publik sangat mempengaruhi dalam memberikan kenyamanan dan kualitas yang baik untuk pelanggan sebagai penerima layanan. Tugas pegawai memberikan layanan dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang ada sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku pemberi layanan kepada pelanggan, ketika ada faktor pendukung dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Dalam pelaksanaan pelayanan yaitu kerja sama dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan untuk satu timmenjalankan tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar dapt dilaksanakan dengan baik. Adanya pembayaran online dapat membantu pelanggan dengan muda melakukan pembayaran tanpa datang keloket agi karena bisa melalui aplikasi khusus yaitu handphone

Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan PDAM kepada masyarakat

Pegawai yang kurang disiplin. Kurangnya kesadaran pegawai dalam hal disiplin waktu sehingga menyebabkan keadaan yang tidak kondusif dikantor dan merugikan Perusahaan. Sehingga dibutuhkan berbagai aturan untuk membuat karyawan agar mau mengikuti aturan perusahaan setidaknya bisa diajak di siplin

Pegawai yang dibebani tugas luar daerah. Menurut aturan yang ada pegawai bekerja di PDAM sebisa mungkin jangan dibebani tugas lain diluar kecamatan atau diluar kota Samarinda. Tetapi selain jadi PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda 2 orang juga berprofesi sebagai atlet sepak bola keduanya juga karyawan tetap PERSUDA PDAM Samarinda mau tidak mau selain membela PBFC. Dua pemain muda Samarinda ini juga harus masuk dalam Tim PS PDAM Tirta kencana yang kini tengah berjuang dalam kompetisiliga pekerja Indonesia

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Sudah cukup baik Dilihat dari bukti fisik, bahwa sarana dan prasana sudah ada dan memadai juga ditunjang penampilan dan kemampuan pegawai. kualitas pelayanan dan kualitas dalam menyalurkann air bersih, pelayanan bersifat baik diketahui dari peralatan dan fasilitas fisik yang ada sehingga dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan.
2. Sudah baik Dilihat dari kehandalan, sudah sesuai dengan prosedur secara akurat dan terpercaya kepada masyarakat,kinerja pegawainya sesuai dengan harapan pelanggan dari ketepatan waktu, prosdur pelayanan PDAM sudah jelas dan sederhana. Kecakapan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing serta pelayanan yang diberikan harus memberikan kualitas yang baik kepada masyarakat.
3. Sudah baik Dilihat dari ketanggapan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyesuaikan urutan penanganan, namun apabila masalah cukup serius itu akan segera ditangani. PDAM akan mengkonfirmasi dengan cepat kepada pelanggan agar tidak menunggu tanp a kejelasan, supaya tidak menimbulkan persepsi buruk dalam kualitas pelayanan.
4. Sudah baik Dilihat dari jaminan, pelayanan publik memilki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini bertujuan agar pegawai PDAM dapat membuat masyarakat merasa senang dan nyaman dalam saat menerima pelayanan dikantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun kepada pelangga.
5. Sudah cukup baik Dilihat dari empati, dalam memberikan pelayanan yang baik. Pegawai melakukan empati dimana saja, baik dikantor lapangan atau tempat survey secara langsung para pegawai menanggapi dan menyikapi

komplain maupun kritik dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan PDAM.

6. Faktor pendukung adalah adanya kerjasama yang baik antara tim kerja dan didukung fasilitas seperti pembayaran online yang dapat mempermudah pelanggan dalam pembayaran air. Faktor penghambat adalah kurangnya kesadaran pagawai dalam hal disiplin waktu untuk datang tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasannya. dan pegawai yang dibebani tugas luar daerah.

Saran

1. Kerjasama dengan tim dapat meringankan pekerjaan, sehingga dalan menjalankan tugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat terlaksana dan mencapai tujuan secara berkualitas dan optimal.
2. Fasilitas, dengan adanya pembayaran online dapat membantu pelanggan membayar sehingga tidak ada alasan untuk membayar terlambat atau menunggak
3. Memberikan sanksi atau teguran bagi pegawai yang suka melanggar kedisiplinan, maka pimpinannya harus memperketat aturan kedisiplinan waktu, dalam berpakaian yang rapi dan lebih ramah lagi sama pelanggan.
4. Seseorang yang diberi tanggung jawab untuk tetap berada ditempat untuk menyelesaikan tugasnya, dan tidak diperbolehkan keluar daerah karena dapat mengganggu tugas yang sementara dikerjakannya.

Daftar Pustaka

Azwar, Syarifuddin. 2014. *Metode Penelitian.*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Idris, Adam. 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasaan Pelanggang*. Malang: CV. SOFA Mandiri

J. Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta

Kasmir. 2005. *Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Malang: PT Rieneka Cipta.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia)

Moleong, lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*., PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Milles, M.B., Huberman A., dan Johnny Saldana 2014. *Qualitative data analiysis*, *A Methods Sourebook* Edisi Ketiga Thousand Oaks, CA *Sager Publication*

Pasolong, Harbani. 2010. *Delivery Quality Service*. Bandung: Alfabeta

Sugiarto, Endar. 2010. *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). jakarta Erlangga.

Tjiptono. 2005. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Yogyakarta: CAPS.

Widodo. 2011. *Kepuasan Pelanggan.* Malang: Andi

Yamit, Zulian. 2007. *Manajemen Kualitas Produk Pelayanan dan jasa.* Yogyakarta: Ekonesia

Peraturan-peraturan:

Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1987 tentang desantralisasi tanggung jawab pemerintah pusat.

Peraturan Mentri Dalam Negeri No 02 tahun 2007 tentang organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air bersih.

Keputusan Negeri Mentri Dalam Negeri No 47 tahun 1999 tentang pedoman penilaian kerja Perusahaan Daerah Air bersih.