

PELAYANAN PENYEDIAAN KEBUTUHAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BATIWAKKAL BERAU DI KELURAHAN SEI BEDUNGUN KECAMATAN TANJUNG REDEB

Zainuddin¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal Berau dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb, serta faktor penghambat dan pendukungnya. Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan kualitatif, dan teknik analisis data model interaktif digunakan untuk menganalisis data. Dari hasil penelitian terungkap bahwa Perumdam Batiwakkal Berau memberikan pelayanan yang sangat baik untuk penyediaan air bersih di Desa Sei Bedungun, Kecamatan Tanjung Redeb. Karena tidak cukupnya bukti fisik prasarana sarana, dibutuhkan waktu yang lama bagi petugas di lapangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketergantungan, ketanggapan, dan empati pegawai kurang baik karena yang memberikan pelayanan di lapangan dan di Bagian Langganan kurang bisa diandalkan dalam menanggapi pengaduan masyarakat di RT.02. Meskipun petugas menyatakan cukup berkompeten, tanggapan masyarakat terhadap wawancara tetap negatif, dan empati pegawai hanya ditunjukkan saat memberikan pelayanan di kantor, bukan di lapangan. Faktor penghambatnya adalah tidak semua jalur di kota terhubung, anggaran tidak tersedia. Teknisi masih belum ada, pegawai belum paham bagaimana melaksanakan tanggung jawabnya, dan sebagian pegawai kurang disiplin. Faktor pendukung antara lain koordinasi antara Pemkab Berau dengan PDAM dari eksekutif dan legislatif, alokasi anggaran yang tersedia, dan kemampuan Perumda Batiwakkal untuk menyediakan nomor telepon, SMS, atau nomor media sosial bagi individu yang akan menyampaikan pengaduan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Penyediaan Kebutuhan Air Bersih.*

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

Pendahuluan

Salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat, Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM memberikan pelayanan dan melaksanakan kemanfaatan umum di bidang air bersih. BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Masyarakat yang memenuhi syarat menjadi konsumen dibutuhkan oleh PDAM untuk memenuhi kebutuhan air bersihnya. PDAM memberikan pelayanan penyediaan air bersih dan air minum bagi warga masyarakat tertentu yang menggunakan pelayanan air PDAM sendiri karena sebagian air tanah telah tercemar.

Dengan nama yang berbeda, Perusahaan Daerah Air Minum Daerah (PERUMDAMB) Berau Batiwakkal, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Berau berwenang menyediakan air minum. Dengan kapasitas 10L/detik dan 200 sambungan rumah, Perumda Batiwakkal Berau dibangun pada tahun 1980 oleh pemerintah pusat dengan dana APBN. Sistem pengelolaannya dikelola oleh Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih Kalimantan (PPSAB-KT), yang beroperasi dengan nama Badan Pengelola Air Minum (BPAM) dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum: tanggal 4 Desember 1982, 171/KPTS/ CK.II/1982.

Untuk memastikan bahwa struktur pola pembangunan masyarakat untuk sarana air minum adalah dari dan untuk masyarakat, maka masyarakat menjadi objek pemanfaatan hasil pembangunan dan sekaligus menjadi subjek realisasinya. Pada akhirnya, masyarakat mengembangkan pemahaman yang kuat tentang pendekatan sosial masyarakat terhadap penggunaan dan konservasi air.

Kenyamanan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan karakteristik dalam memberikan pelayanan demi kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai pelayanan atau pelayanan yang diberikan oleh pemilik pelayanan. Penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang mereka terima dikenal sebagai kualitas layanan. Kesenjangan dalam layanan akan menjadi perbedaan antara layanan aktual dan yang diantisipasi. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam pertumbuhan dan kemampuan perusahaan untuk mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Kebutuhan air bersih yang tinggi dari masyarakat luas sejalan dengan pesatnya pembangunan di Kabupaten Berau, yang mengantisipasi bahwa pengolahan air yang efektif akan membutuhkan profesionalisme dan manajemen yang tinggi. Badan Umum Wilayah Air Minum Berau Batiwakkal tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang diharapkan memberi manfaat, tetapi juga harus dilihat sebagai salah satu financial entertainer yang

memberikan kepuasan secara total kepada masyarakat setempat sebagai pembeli. Berdasarkan observasi penulis di RT.02 Desa Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau diperoleh informasi bahwa pelayanan air sering mati pada tengah malam, sering terjadi hal-hal yang tidak menentu, air juga terkadang kotor, dan terkadang juga berbau. Kondisi ini memang merupakan realita yang tidak dapat dipungkiri karena di satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat mengakibatkan potensi pasokan air terus meningkat. Perusahaan Air Minum Batiwakkal Berau yang memberikan pelayanan publik di bidang penyediaan air bersih belum mampu mengelola supply dan demand secara efektif. Sebagai konsumen, masyarakat RT.02 selalu fokus pada peran Perumda Batiwakkal Berau. Perumda Batiwakkal Berau tidak menunjukkan bukti nyata atas bantuan, kualitas yang tak tergoyahkan, ketanggapan, jaminan dan kasih sayang yang diberikan oleh Perumda Batiwakkal Berau di Kota Sei Bedungun, Daerah Tanjung Redeb, Rezim Berau. Ini fakta dari persoalan pelayanan di Perumda Batiwakkal Berau yang mensuplai air bersih RT.02 Kelurahan Sei Bedungun.

Penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Penyediaan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal Berau Desa Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb” dengan melihat latar belakang dan fakta di atas.

Kerangka Dasar Teori

Penelitian Terdahulu

Para ahli telah melihat beberapa pemeriksaan masa lalu yang penting sebagai referensi atau gambaran potensial serta bahan relatif dalam ulasan ini. Perbandingan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Dengan judul Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo Tahun 2011, penelitian ini dilakukan oleh Hendriawan Eko Saputro.
2. Apris A. Tilome merupakan peneliti di balik penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara” dan dilaksanakan pada tahun 2017.
3. Pada tahun 2017, Bambang Sumantri melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen”.

Pelayanan Publik

Gronroos mengklaim (dalam Winarsih, 2014:20), layanan adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang tidak terlihat yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan karyawan, serta aktivitas lain yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah.

Toha (2015, Sedarmayanti): 195) mendefinisikan pelayanan publik sebagai “perusahaan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau badan tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan bersama”.

Berdasarkan definisi di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga, atau sebagai suatu proses dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan atau kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. regulasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Standar Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 mengatur pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat. Nomor 63 Tahun 2004 menganjurkan untuk menggunakan standar pelayanan dalam memberikan pelayanan untuk pelayanan publik.

Berdasarkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2014:23), standar layanan publik sebagai berikut:

1. Prosedur Layanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk layanan.
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi hadiah layanan.

Standar pelayanan yang merupakan ukuran yang diukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima pelayanan, harus dipublikasikan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai jaminan kepastian bagi penerima manfaat.

Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2014: 24), membagi jenis pelayanan menjadi tiga kategori:

1. Pelayanan administrasi.
2. Pelayanan barang.
3. Pelayanan jasa.

Menurut Moenir (2010:190), pelayanan publik yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak dapat dipisahkan dari 3 jenis, yaitu:

1. Melalui Lisan.
2. Melalui Tulisan
3. Melalui Perbuatan

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Proses pelayanan publik menurut Barata (2010:11) terdiri dari empat komponen penting, terutama sebagai berikut:

1. Pihak yang dapat menawarkan layanan tertentu kepada pelanggan, seperti penyediaan barang dan pengiriman barang atau layanan tersebut, dikenal sebagai penyedia layanan.
2. Penerima jasa disebut juga pelanggan atau konsumen adalah mereka yang menerima berbagai macam jasa dari penyedia jasa.
3. Jenis layanan, khususnya jenis layanan yang dapat diberikan kepada mereka yang membutuhkan oleh penyedia layanan.
4. Dalam pemberian pelayanan oleh penyedia jasa, kepuasan pelanggan harus dijadikan sebagai tujuan utama pelayanan.

Ciri-ciri Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan di mana penyedia layanan memikul akuntabilitas dan tanggung jawab atas tindakan mereka (Aparatur Pemerintah).

Indikator Pelayanan Publik

Zeitham (dalam Pasolong, 2012:135) mengatakan bahwa berdasarkan apa yang dikatakan pelanggan, salah satu cara mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan mengetahui seberapa puas mereka terhadap pelayanan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang berbeda.

1. *Tangible.*
2. *Reliability.*
3. *Responsivess.*
4. *Assurance.*
5. *Emphaty.*

Kualitas Layanan Publik

Sinambela, sebagaimana dikemukakan dalam (2011:10), mutu adalah segala sesuatu yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, menurut Simanjuntak (2013:6), dengan asumsi bantuan dikaitkan dengan manajemen kebijakan, administrasi adalah sifat administrasi administrator ke daerah. Kualitas kata memiliki definisi yang luas dan berbeda dari yang tradisional hingga yang lebih vital. Karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, dan estetika, biasanya menjadi fokus definisi kualitas klasik.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Di luar pemerintahan terbuka, menurut Moenir (2010: 88), ada beberapa faktor pendukung penting, seperti kesadaran aparatur pelayanan publik dan PNS terhadap faktor-faktor tersebut.

Definisi Konseptual

Pelayanan Penyediaan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal Berau Desa Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb merupakan rangkaian kegiatan Perumda Batiwakkal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih di RT.02 Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb, melalui layanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Layanan air sering mati pada tengah malam, tidak menentu, dan kadang-kadang

Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data kedalaman yang bermakna yaitu data aktual pada PDAM Batiwakkal Berau RT.02 Desa Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb (di lapangan) menjelaskan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer, khususnya pengamatan fenomena sosial yang berhubungan dengan gejala psikologis, wawancara (interview) dengan Kepala, Kepala Bagian Hubungan Langganan, Pegawai Bagian Hubungan Langganan, dan Pegawai Bagian Distribusi Perumda Batiwakkal Berau, dan masyarakat RT.02 2 dipilih sebagai sumber data. Data sekunder berupa arsip atau laporan sejarah yang telah disusun dalam arsip (data dokumenter) dan tidak terlihat di Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Batiwakkal Berau di RT.02 Desa Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb. Data sekunder juga mengandung bukti. Milles, Huberman, dan Johnny Saldana (2014:14) mengembangkan metode analisis data berbasis model interaktif.

Fokus penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan penyediaan kebutuhan air bersih oleh Perusahaan Umum Daerah
2. Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb.
 - a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
 - b. *Reliability* (Keandalan)
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empathy* (Empati)
3. Faktor penghambat dan pendukung.

Hasil Penelitian

Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedung Kecamatan Tanjung Redeb

Tangibles (Bukti Fisik)

PDAM Berau Batiwakkal memiliki infrastruktur yang lengkap dan SDM yang prima untuk pelayanan perkantoran kepada masyarakat. Karena PDAM Batiwakkal Berau telah mencapai target memasang 30.000 saluran air di Kabupaten Berau pada tahun 2021, papan nama kantor itu dicopot. Namun, pipa distribusi tersebut belum tersambung ke seluruh masyarakat karena anggaran untuk perbaikan dan penyediaan pipa untuk penyambungan air belum terpenuhi.

Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal Berau telah memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk penyediaan layanan perkantoran selain gedung kantor Perusahaan Umum Daerah. Kebersihan, keramahan, seragam yang rapi, dan keterampilan adalah beberapa di antara sumber daya tersebut. sumber daya yang masih belum tersedia untuk mendukung penyediaan layanan masyarakat, seperti fasilitas kursi tunggu yang memadai untuk mencegah penerima layanan mengantri. Standar penilaian kepala seksi distribusi untuk kualitas pelayanan dan kualitas air dipenuhi oleh distribusi air bersih Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Desa Sei Bedung, Kecamatan Tanjung Redeb.

Sesuai dengan infrastruktur dan kemampuan PDAM Batiwakkal di Desa Sei Bedung Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau, aparat terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas dengan menyediakan distribusi air bersih di Desa Sei Bedung. Kepala Bagian Distribusi menyatakan bahwa tidak ada batasan sumber daya untuk menghasilkan layanan berkualitas karena PDAM Batiwakkal Berau telah memiliki sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang memadai di Batiwakkal untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Padahal tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Perumda Batiwakkal Berau kurang memadai, khususnya dalam hal pelayanan yang diberikan oleh petugas Perumda Batiwakkal Berau di lapangan lama untuk menjawab kebutuhan masyarakat, sarana prasarana kantor, SDM, dan kondisi gedung perkantoran dikatakan kurang baik. memadai untuk memberikan pelayanan masyarakat.

Reliability (Keandalan)

seluruh pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dilakukan dengan cara yang benar. Orang yang menunggu biasanya melakukan pemasangan baru, tergantung bagaimana prosesnya karena harus membuat sambungan pipa di lokasinya yang memakan waktu sedikit lebih lama. karena masih banyak masyarakat di Kabupaten Berau yang terputus dari jaringan pipa. Jika pembayarannya cukup sederhana, karyawan akan melihat terlebih dahulu

layanan seperti apa yang diberikan. Keluhan telepon tentang meteran air juga akan segera diterima, dan teknisi akan segera tiba di rumah masyarakat tempat laporan dibuat. Untuk melaksanakan tugas dengan baik, semua karyawan memiliki keterampilan yang memadai.

Petugas di Departemen Langganan terkadang memberikan layanan yang buruk, tidak merespons dengan cukup cepat, atau membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikan masalah. Salah satu contohnya adalah ketika mereka tidak memberi tahu publik kapan akan dimatikan. Jadi individu perlu bertanya lagi atas kerugian yang mereka temui. Menurut pernyataan ini, bagian berlangganan RT.2 tidak dapat diandalkan untuk melayani masyarakat.

Karyawan di Perumda Batiwakkal kurang memiliki ketergantungan yang diperlukan untuk memberikan layanan lapangan. Penyelenggaraan Perumda Batiwakkal dituntut agar para wakil yang mengelola daerah memiliki kemampuan dan kemampuan relasional yang kokoh sesuai dengan kewajiban dan kemampuan masing-masing di bidangnya masing-masing, dan penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan harus memberikan kualitas yang baik kepada daerah setempat.

Responsiveness (Ketanggapan)

Seluruh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal wajib menanggapi semua pengaduan masyarakat dengan urutan yang sama. Jika banyak yang menyampaikan keluhan, maka akan ditangani oleh teknisi Perusahaan Air Minum Daerah Batiwakkal Berau yang terbatas dan tidak bekerja di sembarang tempat. Satu isu saja. Dalam memberikan pelayanan masyarakat, seluruh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal tanggap.

Responsif karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal dalam memberikan pelayanan masyarakat dinilai memuaskan. Akibatnya, orang-orang ini harus menunggu. Kami mencoba menyelesaikan masalah dengan segera dan dalam satu hari. Dalam hal ini tidak dapat dipahami, sesuai dengan kehadiran para ahli di Perumda Batiwakkal, akan membutuhkan segala sesuatu dianggap 2 hari untuk mewujudkannya. Direktur meminta agar setiap karyawan dapat berinteraksi dengan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan masyarakat, pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal harus tanggap. Selama ini pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal yang memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup tanggap, dan belum ada keluhan dari masyarakat. Pegawai PDAM Batiwakkal yang selama ini memberikan pelayanan kepada masyarakat ternyata tanggap dalam segala hal. karena tidak ada keluhan masyarakat mengenai pelayanan karyawan yang buruk.

Pelayanan pegawai kepada masyarakat kurang memuaskan karena pegawai kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu pelayanan pegawai

membutuhkan waktu yang lama jika banyak orang yang menunggu untuk dilayani sehingga pelayanan dapat dilanjutkan esok hari. Responsif para pekerja Perumda Batiwakkal dalam memberikan berbagai bentuk bantuan ke daerah saat ini masih belum memadai, mengingat masih ada beberapa keberatan dari masyarakat umum.

Assurance (Jaminan)

Karyawan selalu diberi nasehat oleh Direktur Perumda Batiwakkal tentang pentingnya menjunjung tinggi standar etika dalam menjalankan pekerjaannya sebagai pemberi layanan masyarakat. Patokan bagi Direktur PDAM Batiwakkal mengenai jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan, dari etika seluruh pegawai dari pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat, adalah tidak pernah memberikan kesempatan atau celah kepada masyarakat untuk melakukan hal-hal yang melanggar pelayanan publik. etika agar mendapatkan pelayanan yang cepat, seperti menerima tip dan sebagainya. Karena setiap orang perlu dilayani dengan baik, karyawan memperlakukan setiap orang seolah-olah mereka adalah pelanggan. Yang terpenting, menurut karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal, adalah memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memenuhi kriteria yang benar.

Seluruh pejabat PDAM Batiwakkal di wilayah Kota Sei Bedungun

RT.02, baik hati, ramah tamah, murah senyum dan cepat memberikan administrasi kelurahan. Masyarakat RT.02 percaya bahwa pelayanan karyawan memenuhi standar pelayanan. Apa yang dia katakan adalah karyawan yang sopan berbicara kepada masyarakat dengan cara yang ramah. Selain itu, warga masyarakat tidak pernah meminta atau memberi tip kepada pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal.

Dari kriteria ketepatan dan kebenaran penyelenggara jasa perkantoran, pegawai Perumda Batiwakkal menawarkan jaminan publik. Pimpinan dan seluruh pegawai jangan sekali-kali memberikan kesempatan atau celah kepada masyarakat untuk mempraktekkan etika pelayanan agar mendapatkan pelayanan yang cepat, seperti tidak menerima tip dan barang-barang pemberian masyarakat lainnya.

Empathy (Empati)

Dalam memberikan pelayanan kepada warga Berau, seluruh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal menunjukkan empati yang kuat. Saat memberikan layanan, karyawan harus menunjukkan empati layanan setiap saat, baik di kantor, di lapangan, atau melakukan survei karyawan. Dari menanggapi dan menyikapi keluhan dan kritikan masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal Berau, pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat.

Pemimpin melihat bagaimana karyawan memenuhi tanggung jawab mereka dengan melayani masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seluruh pegawai PDAM Batiwakkal sudah memiliki empati yang kuat. Penilaian karyawan Kepala Distribusi berdasarkan bagaimana mereka bersikap dan berpikir dalam melayani masyarakat dengan baik. Empati harus ditunjukkan kapanpun dan dimanapun layanan kepada masyarakat diberikan.

Pelayanan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mengamanatkan bahwa perusahaan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan undang-undang dengan memberikan pelayanan dan/atau pelayanan administratif melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai lembaga pemerintah, Perusahaan Air Minum Batiwakkal bertugas dan menyelenggarakan pelayanan publik tersebut, yang dapat berupa barang publik maupun pelayanan publik.

Untuk memberikan pelayanan kepada warga Berau, pegawai Perumda Batiwakkal kurang memiliki empati. Saat memberikan pelayanan di kantor, karyawan menunjukkan empati dengan baik; namun, ketika memberikan layanan di lapangan atau di komunitas yang membutuhkan bantuan, mereka menunjukkan sedikit empati.

Faktor Penghambat

Menurut temuan wawancara dengan informan, jaringan perpipaan di kota-kota yang tidak semuanya tersambung menjadi faktor penghambat penyediaan air bersih oleh PDAM Batiwakkal Berau di Desa Sei Bedungun, Kecamatan Tanjung Redeb. sehingga jaringan pipa Perumda Batiwakkal tidak ada di beberapa lokasi. Sehingga daerah setempat terpaksa karena pada saat itu mereka akan memperkenalkan sungai-sungai di Perumda Batiwakkal. Perumda Batiwakkal tidak dapat memperbaiki fasilitas yang kurang dan menambah fasilitas pipa yang rusak karena kurangnya anggaran untuk fasilitas infrastruktur.

Penglihatan teknisi masih kekurangan staf; beberapa pegawai disini masih dibebani tanggung jawab yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai Perumdam. Kemampuan pegawai sebagai pelayan masyarakat yang membutuhkan bantuan juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan kepekaan mereka. Berdasarkan tingkat kebutuhan yang dimiliki warga Berau, tidak ideal untuk mengganti pipa yang hilang atau rusak akibat semburan, antara lain karena kendala biaya. Orang harus menunggu karena pekerja layanan terkadang datang terlambat di kantor.

Faktor Pendukung

Meski harus ada koordinasi antara eksekutif dan legislatif, namun adanya koordinasi antara pemerintah dan PDAM menjadi faktor pendukung bagi Perumdam Batiwakkal. Susunan Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal

Berau dimulai dari Direktur dan dipuncaki oleh Dewas karena Bupati memegang kekuasaan atas modal perusahaan. Dewas ini disebut sebagai komisaris, dan di atas komisaris adalah Bupati Kuasa Pemilik Modal (KPM). KPM Bupati Berau dengan demikian merupakan pemegang saham tunggal Perumda Batiwakkal. Ketika ada kebijakan, Direktur harus terlebih dahulu datang ke Dewan Pengawas untuk kemudian dikomunikasikan kepada yang lain. Dewan Pengawas memperingatkan langsung kepada direktur.

Untuk memenuhi kebutuhan anggaran, alokasi dana yang tinggi mendukung peningkatan infrastruktur air bersih dengan menambah jaringan pipa distribusi bagi masyarakat yang wilayahnya belum memiliki jaringan pipa. Agar dapat berhasil melaksanakan tugas penyediaan layanan air bersih kepada masyarakat umum sebagai pelanggan, diperlukan juga adanya saling sinergi antara satu bagian dengan bagian lainnya. Setiap jam, Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Desa Sei Bedungun, Kecamatan Tanjung Redeb, mengawasi air jika ada perubahan. Brosur juga digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Batiwakkal Berau Desa Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb untuk menyampaikan informasi. Selain itu, dicantumkan nomor telepon, nomor SMS, dan nomor media sosial WhatsApp yang dapat digunakan pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kondisi gedung perkantoran, SDM, dan bukti nyata infrastruktur semuanya cukup baik. Di sisi lain, tanggapan masyarakat menyatakan bahwa sarana, prasarana, dan sarana Perumda Batiwakkal belum memadai sehingga menyebabkan petugas Perumda Batiwakkal Berau di lapangan membutuhkan waktu yang lama untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat.
2. Kemampuan pegawai Bagian Langganan kurang handal dalam melayani masyarakat di RT.02, sehingga pegawai Perumda Batiwakkal kurang handal dalam memberikan pelayanan di lapangan. Pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat tidak cepat melayani masyarakat.
3. Meskipun daya tanggap (responsiveness) petugas dinilai cukup, namun respon masyarakat terhadap wawancara masih kurang baik. karena tingkat ketanggapan pegawai penyedia layanan masyarakat saat ini kurang memadai.
4. Assurance (jaminan) Pimpinan Perumdam selalu berpesan kepada seluruh pegawai agar tidak memberikan kesempatan atau celah kepada masyarakat untuk melakukan hal-hal yang melanggar etika pelayanan, seperti menolak tip dan bentuk bantuan masyarakat lainnya guna mendapatkan pelayanan yang cepat.

Saran

1. Direktur PDAM Batiwakkal Berau mampu mengatasi kenyataan bahwa tidak semua jaringan pipa perkotaan terhubung dengan menambah jaringan pipa perkotaan, sehingga jaringan pipa perkotaan dapat terhubung ke daerah yang belum terhubung dengan pipa air.
2. Direktur PDAM Batiwakkal mampu menangani masalah anggaran untuk menambah fasilitas air perpipaan dan memperbaiki yang sudah ada.
3. Karena karyawan pada Bagian Teknik di Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Batiwakkal, Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Batiwakkal dapat mempekerjakan lebih banyak orang untuk Bagian Teknik. Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal dapat memberikan waktu untuk pegawai, agar mengikuti pelatihan yang ada, sehingga menambah pengetahuan pegawai menjadi lebih paham dalam menjalankan tugas sesuai dengan permasalahannya.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. 2010. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Milles, B. Mathew, A. Michael Huberman dan Johny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Penelitian Terdahulu :

- Apris A Tilome. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara*.
- Bambang Sumantri. 2017. *Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen*.
- Hendriawan Eko Saputro, 2011. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo*.

Dokumen-dokumen :

- Undang-Undang Dasar Pasal 33.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2004.