

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

Zainuddin

**eJournal Ilmu Pemerintahan
Volume 11, Nomor 1, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut :

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

Pengarang : Zainuddin

NIM : 1502025017

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

telah dicek dan disetujui untuk di onlinekan di eJournal Program S1 Ilmu Pemerintahan Fisip Unmul

Samarinda, 10 Oktober 2022

Pembimbing I



Drs. H. Burhanudin, M.Si
NIP. 19580123 198601 1 001

Pembimbing II,



Hj. E. Letizia Dyastari, S.Sos, M.Si
NIP. 19800714 200501 2 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH STAF PRODI YANG DITUGASKAN

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Ilmu Pemerintahan

Volume : 11

Nomor : 1

Tahun : 2023

Halaman : 189 - 200 (Ganjil)

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

Zainuddin¹, Burhanudin², Letizia Dyastari³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb, dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif dan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Oleh Perumdam Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb sudah cukup baik. Bukti fisik sarana prasarana dari fasilitas belum cukup baik, sehingga pelayanan petugas di lapangan menjadi lama dalam mengatasi kebutuhan masyarakat. Keandalan, ketanggapan dan empati pegawai kurang baik, karena yang memberikan pelayanan dilapangan, karena pegawai di Bagian Langganan tidak memiliki kehandalan dalam mengatasi keluhan masyarakat di RT.02. Sekalipun para petugas sudah menyatakan sudah cukup baik, tetapi hasil wawancara dengan masyarakat masih ada tanggapan yang kurang baik, dan empati pegawai yang baik dilakukan hanya pada saat memberikan pelayanan di kantor, tetapi kurang baik dilapangan. Faktor penghambatnya dari pipa diperkotaan belum semua terkoneksi, anggaran tidak tersedia. Pegawai teknisi masih kurang, pegawai masih kurang paham dalam melaksanakan tugas dan ada pegawai yang kurang disiplin. Faktor pendukungnya dari adanya koordinasi antara Pemkab Berau dengan PDAM, dari eksekutif dan dilegislatif, alokasi anggaran yang tersedia, dan Perumda Batiwakkal dapat menyertakan nomor telepon, sms, atau nomor media sosial untuk masyarakat yang akan menyampaikan aduannya.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Penyediaan Kebutuhan Air Bersih.

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

² Dosen Staf Pengajar dan Pembimbing I, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

³ Dosen Staf Pengajar dan Pembimbing II, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Kebutuhan dasar untuk makhluk hidup sehari-hari yang tidak dapat dipisahkan salah satunya adalah air. Air memiliki peran penting dalam kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Ketersediaan air yang cukup akan mempromosikan pengembangan sektor pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 1945 Pasal 33 antara lain meliputi bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran penduduk. Pasal ini merupakan dasar filosofis untuk menentukan pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan negara.

Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air minum di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air minum yang disediakan dan dipantau oleh eksekutif dan undang-undang. PDAM Sebagai perusahaan daerah bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air minum dan melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal sebagai PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat, yang menyediakan layanan dan pelaksanaan manfaat umum di bidang air bersih. BUMD menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah. PDAM membutuhkan orang untuk memenuhi kebutuhan air bersih yang pantas untuk menjadi konsumen. Karena air tanah bagian telah tercemar, bentuk layanan jasa yang dilakukan oleh PDAM menyediakan jasa untuk penyediaan air bersih dan air minuman untuk penduduk pada orang tertentu yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Berau, dengan nama lain yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal (PERUMDAMB) Berau, merupakan institusi yang berwenang dalam menyediakan air minum. Perumda Batiwakkal Berau dibangun oleh pemerintah pusat pada tahun 1980 dengan kapasitas 10L/detik, lengkap dengan jaringan perpipaan, mekanikal atau Elektrikal serta sambungan rumah sebanyak 200 unit dengan dana APBN, yang sistem pengelolaannya ditangani oleh Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih Kalimantan (PPSAB-KT), dengan nama Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) dengan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum:171/KPTS/CK.II/1982 tanggal 4 Desember 1982.

Masyarakat tidak hanya obyek menggunakan hasil-hasil pembangunan, tetapi juga merupakan subjek dalam realisasi proses pembangunan sehingga struktur pola pembangunan masyarakat untuk sarana air minum dari masyarakat dan untuk masyarakat. Masyarakat yang akhirnya terbentuk kepehaman yang mengakar dan membudaya dari masyarakat sosial tentang masalah kemanfaatan air dan konservasi yang ada sekitar.

Pelayanan dapat diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam menyediakan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan apa yang dirasakan akan membentuk kesenjangan dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan di bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap menjaga kepercayaan pelanggannya.

Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat yang lebih luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kabupaten Berau yang mengharuskan pengolahan air bersih yang memerlukan profesionalisme yang tinggi dan manajemen yang baik. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau tidak hanya dianggap sebagai BUMD yang dituntut berorientasi pada laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Kondisi ini memang merupakan suatu realitas yang tidak dapat dipungkiri karena di satu sisi pesatnya pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang terus bertambah,

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di RT.02 Kelurahan Sei Bedungun, Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau peroleh informasi bahwa, pelayanan air sering mati di waktu tengah malam dan tidak menentu sering terjadi, air juga kadang kotor, dan kadang juga berbau. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau yang memberikan pelayanan publik dibidang penyediaan air bersih, belum mampu mengelola *supply* dan *demand* dengan baik, peran Perumda Batiwakkal Berau selalu menjadi sorotan oleh masyarakat RT.02 sebagai konsumen. Perumda Batiwakkal Berau tidak menunjukkan bukti fisik pelayanan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang diberikan oleh Perumda Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Hal tersebut merupakan fakta permasalahan pelayanan Perumda Batiwakkal Berau yang menyediakan kebutuhan air bersih di RT.02 Kelurahan Sei Bedungun.

Berdasarkan latar belakang dan fakta yang telah disebutkan diatas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb”.

Kerangka Dasar Teori

Penelitian Terdahulu

Peneliti telah menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk digunakan sebagai acuan dan/gambaran juga bahan perbandingan dalam penelitian ini. Berikut merupakan perbandingan penelitian terdahulu:

1. Penelitian dilakukan oleh Hendriawan Eko Saputro, dengan judul ualitas

Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo, tahun 2011.

2. Penelitian dilakukan oleh Apris A Tilome, dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara, tahun 2017.
3. Penelitian dilakukan oleh Bambang Sumantri, dengan judul Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen pada tahun 2017.

Pelayanan Publik

Menurut Gronroos (dalam Winarsih, 2014:20), pelayanan adalah kegiatan atau serangkaian aktivitas yang tak bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dan karyawan atau kegiatan lain yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah.

Thoha (dalam Sedarmayanti, 2015:195) mengatakan, pelayanan publik adalah sebagai perusahaan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan bersama.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau lembaga, suatu proses di organisasi memberikan bantuan atau upaya untuk memenuhi kepentingan atau kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan tertentu.

Standar Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat di atur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 yang mengacu kepada pelayanan publik agar dalam memberikan pelayanan dianjurkan menggunakan standar pelayanan pada saat memberikan pelayanan pada Nomor 63 tahun 2004.

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.

Setiap implementasi layanan publik harus memiliki standar layanan dan diterbitkan sebagai jaminan kepastian bagi penerima manfaat, standar layanan adalah ukuran yang diukur dalam pelaksanaan layanan publik yang harus dihormati oleh pemasok dan layanan penerima.

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithham (dalam Pasolong, 2012:135), untuk menentukan kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen itu adalah indikator untuk pengukuran kepuasan pelanggan yang terletak dalam lima dimensi kualitas pelayanan tergantung pada apa yang dikatakan konsumen.

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu kualitas pelayanan dalam bentuk sarana fisik perkantoran, komputisasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- b. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemampuan untuk bantuan dan menyediakan layanan cepat dan akurat dan keinginan bertemu konsumen.
- d. *Assurance* (Jaminan) yaitu kapasitas dan keramahan dan sopan santun yang digunakan untuk meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Empathy* (Empati) yaitu sikap penuh dengan perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan dijelaskan dengan pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data kedalaman yang berisi makna, yaitu data yang sebenarnya dalam data di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di RT.02 Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb (dilapangan). Sumber data yang digunakan adalah data primer, khususnya dengan mengamati pengamatan yang terkait dengan fenomena sosial dengan gejala psikologis, wawancara (wawancara) kepada Kepala, Kepala Bagian Hubungan Langganan, Pegawai Bagian Hubungan Langganan dan pegawai Bagian Distribusi Perumda Batiwakkal Berau, serta masyarakat RT.02 yang dipilih sebanyak 2 orang. Data sekunder dengan bukti, file atau laporan historis yang telah disiapkan di arsip (data dokumenter) yang tidak terlihat di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di RT.02 Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb. Teknik analisis data dengan model interaktif dikembangkan oleh Milles dan Huberman serta Johnny Saldana, 2014:14).

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

1. Pelayanan penyediaan kebutuhan air bersih oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb.
 - a. *Tangible*.
 - b. *Reliability*.
 - c. *Responsivess*.
 - d. *Assurance*.
 - e. *Emphaty*.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Kabupaten Berau

Kabupaten Berau adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Tanjung Redeb. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 34.127,47 km² terdiri dari daratan seluas 21.942,37 km² dan luas laut 15.020,00 km², serta terdiri dari 52 pulau besar dan kecil dengan 13 Kecamatan, 10 Kelurahan, 100 Kampung/Desa.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Segah adalah institusi yang berwenang dalam penyediaan Air Bersih di Kabupaten Berau. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau dibangun oleh Pemerintah Pusat pada tahun 1980 dengan Kapasitas 10L/detik, lengkap dengan jaringan perpipaan, Mekanikal/Electrikal serta sambungan Rumah senyak 200 Unit dengan dana APBN, yang system pengelolaannya ditangani oleh Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih Kalimantan Timur (PPSAB-KT) dengan pelaksanaan pembangunan oleh kontraktor PT. Wijaya Kesuma Emindo (WKE), dengan nama Badan Pengelola Air Minum (BPAM) melalui Keputusan Menteri Pekerjaan Umum. Alamat Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau berada di Jalan Raja Alam 1 KM.05, Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

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

Tangibles (Bukti Fisik)

Sumber Daya Manusia dan kelengkapan sarana prasarana di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor, sudah cukup baik. Karena Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di tahun 2021 memiliki target untuk pemasangan air 30 ribu di Kabupaten Berau karena sudah tercapai, jadi Plang yang dipasang dikantor sudah dilepas. Tetapi penyaluran pipa belum tersambung ke seluruh masyarakat, dikarenakan anggaran yang belum terpenuhi untuk perbaikan dan menyediakan pipa untuk menyalurkan sambungan air.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau sudah memiliki SDM yang baik memberikan pelayanan di kantor, dengan berseragam rapi, bersih, keramahannya, kemampuannya, dan juga gedung kantor Perusahaan Umum Daerah. sumber daya yang masih terbatas untuk dapat mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu, fasilitas seperti kursi tunggu yang memadai, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan, tidak berdiri dan tidak berbaris lagi antri. Tolak ukur penilaian Kepala Bagian Distribusi terhadap kualitas pelayanan dan kualitas air dalam menyalurkan air bersih oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di

Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb, sudah disalurkan bersih diberikan dengan baik.

Dalam menghasilkan kualitas pelayanan dan kualitas air dalam menyalurkan air bersih di Kelurahan Sei Bedungun, sesuai dengan sarana prasarana, dan kemampuan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau, aparatur terus berupaya memberikan pelayanan yang baik. Kepala Bagian Distribusi menyatakan tidak ada sumber daya yang masih terbatas untuk menghasilkan kualitas pelayanan, karena di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau, sudah memiliki SDM yang memadai, dan sumber daya sarana dan prasarana di Batiwakkal secukupnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sarana prasarana dari fasilitas kantor, Sumber Daya Manusia, dan kondisi gedung kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dikatakan sudah cukup baik, tetapi tanggapan dari masyarakat mengatakan bahwa sarana dan prasarana fasilitas Perumda Batiwakkal Berau belum cukup baik, terutama pelayanan petugas Perumdam Batiwakkal Berau di lapangan lama dalam mengatasi kebutuhan masyarakat.

Reliability (Keandalan)

Semua pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dilakukan secara yang tepat dan benar. Tergantung prosedurnya seperti apa, bagi masyarakat yang menunggu itu, biasanya melakukan pemasangan baru, karena harus melakukan sambungan pipa yang tersedia dilokasi mereka, sehingga agak sedikit lama. Karena masih banyak di Kabupaten Berau yang belum terhubung dengan jaringan pipa.

Pegawai akan melihat dulu jenis pelayanannya seperti apa, kalau untuk pembayarannya sudah cukup mudah. Apabila ada komplain tentang meteran air, melalui via telepon juga akan diterima dengan cepat, dan bagian teknisi akan langsung datang ke lokasi rumah masyarakat yang melakukan laporan. Kemampuan semua pegawai telah memadai untuk melaksanakan secara baik.

Terkadang pelayanan petugas di Bagian Langgan kurang baik, kurang cepat, dan penyelesaian masalah juga cukup lama, seperti dengan tidak ada memberikan informasi apabila akan dimatikan, sehingga mereka tidak menginformasikan kepada masyarakat. Jadi masyarakat harus menanyakan lagi atas kerusakan yang mereka alami. Jadi dilihat dari pernyataan tersebut, bagian langgan di RT.2 tidak memiliki kehandalan dalam melayani masyarakat.

Kehandalan pegawai Perumda Batiwakkal belum cukup baik yang memberikan pelayanan di lapangan. Pimpinan Perumda Batiwakkal mengupayakan pada pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat memiliki kemampuan dari komunikasi dan kecakapan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugas dan kemampuannya masing-masing dibidangnya, serta pelayanan yang diberikan harus memberikan kualitas yang baik kepada masyarakat.

Responsiveness (Ketanggapan)

Seluruh pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal harus menanggapi semua keluhan masyarakat secara berurut, apabila banyak masyarakat yang akan memberikan keluhan, akan ditanggapi sesuai dengan teknisi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau yang ada, karena mereka terbatas, mereka juga sedang bekerja tidak di 1 masalah saja. Seluruh pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal, memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi ketanggapan pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dilihat sudah baik. Oleh karena itu masyarakat tersebut harus menunggu. Kita berusaha memberikan pelayanan langsung dalam mengatasi permasalahannya dalam jangka waktu 1 hari saja. Apabila itu tidak bisa diwujudkan, sesuai dengan keberadaan teknisi yang ada di Perumda Batiwakkal, paling lama diusahakan 2 hari sudah bisa akan dikerjakan. Direktur meminta semua pegawai untuk bisa menanggapi para masyarakat.

Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal perlu memiliki daya tanggap yang baik, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal yang memberikan pelayanan kepada masyarakat saat ini, sudah cukup baik tanpa ada keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Tidak ada ditemukan hal-hal yang menghambat ketanggapan pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal yang memberikan pelayanan kepada masyarakat selama ini. Karena tidak ada komplain dari masyarakat atas pelayanan yang buruk diberikan oleh pegawai.

Pelayanan pegawai kepada masyarakat tidak memiliki kepuasan dikarenakan pegawai kurang tanggap dalam melayani masyarakat, lebih lagi pelayanan pegawai menjadi lama apabila antrian masyarakat yang ada begitu banyak, sehingga pelayanan bisa dilanjutkan besok hari. Kondisi daya tanggap pegawai Perumda Batiwakkal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat ini belum cukup baik, karena ditemukan beberapa keluhan dari masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Direktur Perumda Batiwakkal selalu memberikan himbuan kepada pegawai tentang pentingnya penerapan etika dan moral yang baik dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal tidak pernah memberikan peluang/celah kepada masyarakat untuk mempraktekkan hal-hal yang melanggar etika pelayanan publik dalam rangka memperoleh pelayanan yang cepat, misalnya menerima tips dan sebagainya

Tolak ukur Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal mengenai jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan, dari etika seluruh

pegawai dari pelayanan kepada masyarakat yang mereka berikan. Pegawai menghormati semua masyarakat sebagai pelanggan, karena mereka harus dilayani dengan baik. Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal yang terpenting memberikan jaminan kepada masyarakat untuk pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria secara tepat dan benar.

Semua petugas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal di wilayah Kelurahan Sei Bedungun RT.02, semuanya baik-baik, ramah, murah senyum, dan memberikan pelayanan masyarakat dengan cepat. Menurut masyarakat RT.02, pelayanan pegawai sudah sesuai dengan standar pelayanan. Tutar katanya pegawai yang sopan, saat komunikasi dengan masyarakat, juga dengan ramah. Masyarakat tersebut juga tidak pernah memberikan, atau dimintai tips dari pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal.

Pegawai Perumda Batiwakkal memberikan jaminan kepada masyarakat dari kriteria ketepatan dan kebenaran dari pegawai yang memberikan pelayanan dikantor. Pimpinan dan semua pegawai, tidak pernah memberikan peluang/celah kepada masyarakat untuk mempraktekkan hal-hal yang melanggar etika pelayanan, dalam rangka memperoleh pelayanan yang cepat, seperti tidak menerima tips dan sebagainya yang diberikan oleh masyarakat.

Empathy (Empati)

Seluruh pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Berau. Pegawai harus melakukan empati pelayanan kapan saja waktu memberikan pelayanan, baik dikantor maupun di lapangan atau lokasi survey pegawai. Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat, dari menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau. Pimpinan melihat cara pegawai dalam melayani masyarakat, sudah sesuai dengan tugasnya.

Semua pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal, sudah memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penilaian Kepala Bagian Distribusi kepada pegawai dari sikap dan tindakannya melayani masyarakat secara baik. Waktunya kapanpun dan dimana saja empati harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu memebrikan pelayanan publik dari kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang untuk masyarakat dengan jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut seperti bentuk layanan, baik dalam bentuk barang publik dan layanan publik yang pada prinsipnya bertanggung jawab dan diimplementasikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal sebagai lembaga-lembaga pemerintah.

Seluruh pegawai di Perumda Batiwakkal kurang memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Berau. Empati pegawai

dilakukan dengan baik pada saat memberikan pelayanan di kantor, tetapi empati kurang baik dalam memberikan pelayanan di lapangan ataupun dilokasi masyarakat yang membutuhkan pertolongan.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat diuraikan sesuai dengan hasil wawancara dengan informan, faktor penghambat pelayanan penyediaan kebutuhan air bersih oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb adalah jaringan pipa yang ada diperkotaan belum semua terkoneksi. Sehingga ada di beberapa tempat yang belum ada jaringan pipa Perumda Batiwakkal. Jadi masyarakat terkendala karena sebab itu apabila akan memasang saluran air di Perumda Batiwakkal. Anggaran untuk sarana prasarana juga tidak ada tersedia, sehingga Perumda Batiwakkal tidak dapat memperbaiki sarana yang kurang, dan menambah fasilitas pipa yang rusak.

Pegawai di visi teknisi masih kurang, ada beberapa pegawai disini yang masih dibebani tugas, sehingga hal tersebut sangat mengganggu kinerja pegawai Perumdam. Tingkat pemahaman dan juga kepekaan pegawai juga mempengaruhi tugas sebagai pelayan masyarakat yang membutuhkan bantuan. Dilihat dari kesesuaian dengan tingkat kebutuhan masyarakat Berau belum optimal, dikarenakan keterbatasan anggaran, untuk memperbaiki pipa yang kurang, rusak karena pecah, dan lainnya. Pegawai yang memberikan pelayanan terkadang datang terlambat ke kantor, sehingga membuat masyarakat harus menunggu.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung Perumdam Batiwakkal adalah adanya koordinasi antara pemerintah dengan PDAM, walaupun di eksekutif maupun dilegislatif harus ada berkoordinasi. Karena kuasa pemilik modal Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau yaitu Bupati, strukturnya itu dari Direktur, di atas Direktur ada Dewas. Dewas ini dinamakan komisaris, di atas komisaris ada Kuasa Pemilik Modal (KPM), KPM nya yaitu Bupati. Jadi yang pemegang penuh saham di Perumda Batiwakkal adalah KPM Bupati Berau. Dibawah ada Dewan Pengawas yang menegur langsung kepada direktur, ketika ada kebijakan Direktur harus sampai dulu di Dewan Pengawas baru disampaikan dengan yang lain.

Adanya dukungan dari alokasi pendanaan yang tinggi dalam peningkatan prasarana air bersih, sehingga dapat menambah jaringan pipa distribusi untuk masyarakat yang daerahnya belum terdapat jaringan pipa, sehingga dapat terpenuhi anggaran dana. Dibutuhkan juga adanya saling bersinergi antara bagian yang satu dengan bagian yang lain dalam melaksanakan tugas pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat sebagai pelanggan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb, terus memantau di setiap jam untuk perubahan

kondisi air. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb dalam menggunakan media yang berupa brosur juga, dalam menyampaikan informasi. Disertakan juga berupa nomor telepon, sms, atau nomor media sosial WhatsApp yang tertera untuk pelanggan gunakan ketika ingin menyampaikan aduannya.

Penutup

Kesimpulan

Rumusan masalah hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan pelayanan penyediaan kebutuhan air bersih oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau di Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb kurang baik, hal tersebut diidentifikasi dari:

1. *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility* (keandalan), *empaty* (empati) belum berjalan dengan baik dilihat darisarana prasarana dari fasilitas kantor, SDM, dan kondisi gedung kantor sudah cukup baik, tetapi tanggapan masyarakat mengatakan bahwa fasilitas, sarana dan prasarana Perumda Batiwakkal belum cukup baik, sehingga pelayanan petugas Perumdam Batiwakkal Berau di lapangan menjadi lama dalam mengatasi kebutuhan masyarakat. Namun untuk assurance (jaminan) Pimpinan Perumdam selalu memberikan himbuan kepada semua pegawai agar tidak memberikan peluang/celah kepada masyarakat untuk mempraktekkan hal-hal yang melanggar etika pelayanan, dalam rangka memperoleh pelayanan yang cepat.
2. Faktor penghambatnya dari semua jaringan pipa diperkotaan belum semua terkoneksi, anggaran untuk memperbaiki sarana dan menambah fasilitas pipa, tidak tersedia. Pegawai teknisi Perumda Batiwakkal Berau masih kurang, ada pegawai yang masih kurang paham dan kurang peka dalam menjalankan tugas, dan ada pegawai yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan, karena terlambat datang ke kantor sedangkan Faktor pendukungnya dari adanya koordinasi antara Pemerintah Kabupaten dengan Perumda Batiwakkal, dari eksekutif dan dilegislatif, tersedia alokasi anggaran dana, dilakukan penambahan jaringan pipa bagi daerah yang belum terdapat jaringan pipa, semua bagian saling bersinergi dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, Perumda terus melakukan pantauan untuk perubahan kondisi air, dan Perumda Batiwakkal menyertakan nomor telepon, sms, atau nomor media sosial untuk digunakan masyarakat menyampaikan aduannya.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Semua jaringan pipa diperkotaan belum semua terkoneksi, Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau dapat mengatasi dengan menambah saluran pipa diperkotaan, agar jaringan pipa diperkotaan dapat terhubung sampai ke wilayah yang belum terkoneksi pipa air.

2. Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal dapat menangani masalah anggaran untuk memperbaiki sarana, dan menambah fasilitas pipa air yang tidak tersedia.
3. Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal dapat menambah pegawai di Bagian Teknisi, karena pegawai di Bagian Teknisi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Batiwakkal Berau.

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 Negara Republik Indonesia Pasal 33 ayat (3)
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2004.