Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial (JAEIS)
Volume 2 Nomor 1; November 2023
E-ISSN: 2962-066X

PELAYANAN PETUGAS DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA GORONTALO

Sofyan Alhadar[1], Agus Pariono[2,] Tety Thalib[3], Sindy Usman[4]
Universitas Bina Taruna Gorontalo
alhadsof21@gmail.com1, guspri811@gmail.com2, tetythalib72@gmail.com3, usmansindy14@gmail.com[4]

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pelayanan Petugas Dalam Pendistribusian Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo (Studi Kasus di Kelurahan Tanjung Kramat Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jumlah informan tujuh orang yang terdiri dari empat orang laki-laki dan tiga orang perempuan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa fokus reliability berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari ketepatan petugas dalam penyelesaian keluhan pelanggan di PDAM Kota Gorontalo terutama di Kelurahan Tanjung Kramat Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo petugas PDAM sudah dilakukan dengan baik namun PDAM Kota Gorontalo masih kekurangan alat untuk pendistribusian air ke kelurahan Tanjung Kramat. Fokus responsiveness kurang berjalan maksimal karena dalam pelayanan pendistribusian air masih kurang mudah karena dalam mengajukan keluhan pelanggan harus datang langsung ke kantor PDAM Kota Gorontalo. Kemudian fokus tangible bahwa tampilan fisik gedung kantornya terbilang kecil namun PDAM Kota Gorontalo menyediakan sudah berusaha untuk menyediakan tempat yang nyaman dan bisa menampung pelayanan.
Kata Kunci **: Pelayanan, Pendistribusian Air Bersih, PDAM Kota Gorontalo**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze how the officer services in the distribution of clean water used a qualitative method with seven informants consisting of four men and three women. Based on the results of the research, the focus of reliability is going well. from the accuracy of officers in resolving customer complaints at PDAM Gorontalo City that officers have done well. Unfortunately, PDAM Gorontalo City still lacks tools for distributing water to Tanjung Kramat sub-district. The focus of responsiveness is not working optimally. the filing complaints customers must come directly to the PDAM Gorontalo City office. Then the tangible focus is that the physical appearance of the office building is relatively small, but PDAM Gorontalo City has provided efforts to provide a place that is comfortable and can accommodate services.
*Keywords**: Service, Clean Water Distribution, PDAM Gorontalo City***

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan salah satu usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. oleh karenanya pemerintah melalui badan usaha milik daerah tersebut menyikapi pengelolaan sebuah perusahaan milik Negara sesuai dengan (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999) tentang perusahaan air minum yang biasa dikenal dengan PDAM. Oleh karenanya pemerintah melalui badan usaha milik daerah tersebut menyikapi pengelolaan sebuah

perusahaan milik Negara sesuai dengan (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999) tentang perusahaan air minum yang biasa dikenal dengan PDAM.bPemerintah Indonesia medirikan PDAM yang bertujuan menyediakan air bersih yang struktur organisai berpusat pada pemerintah daerah setempat. Perusahaaan daerah air minum adalah badan usaha yang menjalankan fungsi sebagai orientasi sosial dan orientasi profit.Berdasarkan (Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005) tentang Sistem Penyedia Air minum bahwa PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan Pemerintah Daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pembangunan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air minum untuk kebutuhan pengembangan sistem penyedia air minum sesuai dengan kewenangan.

Berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh PDAM dalam meuaskan pelanggan yaitu Reability atau ketepatan dalam segi waktu dalam memenuhi janji memebrikan pelayanan kepada pelanggan. Kedua assurance berfokus pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk menjamin pengguna pelayanan atas yang terkait dengan keamanan yang diberikan. Tringible berfokus di penampilan barang atau jasa sebagai produk pelayanan. Seperti sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan serta komunikasi yang digunakan saat memberikan pelayanan. Emphaty kemampuan memberi pelayanan dalam memahami kondisi pengguna pelayanan serta memberikan komunikasi yang baik dan membangun rasa percaya, menghargai serta perhatian kepada pelanggan. Responsiviness berfokus pada tanggapan pegawai dalam pelayanan, apapun yang dibutuhkan oleh pelanggan PDAM Kota Gorontalo adalah organisasi publik yang bergerak dibidang pelayanan jasa, yang harus memahami keinginan para pelanggan dalam jasa pelayanan air bersih standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas. Jika PDAM Kota Gorontalo tidak dapat meningkatkan distribusi pelayanan air bersih, dapat menghambat pembagunan kesejahteraab merupakan bagian dari pembagunan nasional yang bertujuan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud kesehatan yang tinggi.

Salah satu bentuk layanan jasa air minum didaerah adalah layanan dengan menerapkan upaya peningakatan pelayanan air minum oleh PDAM yang terus dibenahi guna memenuhi prinsip kualitas, kuantitas dan kontinuitas pada masyarakat. Namun ketiga hal tersebut belum dapat dicapai kerena terbatas oleh situasi dan kondisi yang ada diantaranya Perusahaan Daerah Air Minum ini atau PDAM belum dapat memuaskan pelanggan atau konsumennya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah pelanggan untuk menyampaikan keluhan-keluhan atau saran yang akan

diberikan kepada PDAM Kota Gorontalo, maka PDAM telah menyediakan sarana *online* .

Untuk mengetahui kendala yang mungkin terjadi pada jaringan pipa distribusi terutama masalah tersedianya air bersih mencukupi atau kebutuhan masyarakat. Distribusi air kepada konsumen umumnya dilakukan melalui sistem pipa distribusi air yang biasanya sangat kompleks. Pendribusian air minum umumnya adalah suatu jaringan pipa yang disusun atas sistem pipa, pompa dan perlengkapan lainnya. Jaringan pipa yang sangat kompleks ini menghadirkan maslah distribusi debit yang berkaitan dengan kriteria yang harus dipenuhi dalam sistem pengaliran air bersih atau air minum.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dalam metode penelitian ini akan menghsilkan data deskripsi yang terdiri dari kata-kata tertulis dan lisan dari masyarakat serta perilaku masyarakat yang diamati. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dalam bentuk deskriptif yang dianalisis maka akan menyajikan data dan fakta sehingga akan lebih muda untuk dipahami dan disimpulkan,

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut (Ratminto and Winarsih 2012) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Dalam hasil penelitian yang dilakukan peneliti penyelesaian dan penanganan dengan cepat petugas kepada pelanggan. Pelanggan mengatakan dalam penyelesaian dan penanganan petugas PDAM selalu mengirimkan mobil PDAM dalam pendistribusian air namun hambatannya ketika pendistribusian air menggunakan mobil PDAM masih banyak pelanggan yang belum kebagian atau mendapatkan air. PDAM harusnya mencari alternatif lain selain mobil air agar seluruh masyarakat mendapatkan air dan pendistribusiannya merata karena air merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan setiap harinya. Prosedur yang digunakan sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan untuk penyelesaian dan penanganan keluhan pelanggan dengan cepat kepada pelanggan sudah dilakukan sebaik mungkin oleh petugas namun hasilnya belum maksimal

Menurut (Ratminto and Winarsih 2012) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Indikator Responsiveness atau Ketanggapan dalam

penelitian ini dideskripsikan kemudahan menghubungi petugas PDAM Kota Gorontalo pelayanan pendistribusian air masih kurang mudah karena dalam mengajukan keluhan pelanggan harus datang langsung ke kantor PDAM Kota Gorontalo. Harusnya pihak PDAM mensosialiasikan atau mengedarkan nomor telpon yang bisa dihubungi oleh pelanggan secara langsung tanpa harus datang ke kantor Petugas PDAM Kota Gorontalo di lapangan Petugas selalu siap dan sigap dengan kesungguhan membantu pelanggan yang mengalami kesulitan saat pendistribusian air. Jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai PDAM Kota Gorontalo sudah menyediakan petugas yang selalu siap dan sigap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pendistribusian air Dalam hasil penelitian peneliti pelayanan pendistribusian air masih kurang mudah karena dalam mengajukan keluhan pelanggan harus datang langsung ke kantor PDAM Kota Gorontalo.

Petugas PDAM Kota Gorontalo di lapangan menyediakan petugas yang selalu siap dan sigap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pendistribusian air. Sikap petugas juga sudah ramah dalam melayani pelanggan, mereka namun dalam mengatasi keluhan yang disampaikan belum direspon dengan baik atau kurang maksimal Kapasitas bak penampungan di Kelurahan Tanjung Kramat belum mampu memenuhi kebutuhan air pelanggan PDAM di Kelurahan Tanjung Kramat. Jadi perlu adanya penambahan kapasitas bak penampungan air yang lebih besar lagi agar mampu memenuhi seluruh kebutuhan air untuk peruntukan kegiatan rumah tangga. Sedangkan untuk jaringan pendistribusian air ke masyarakat atau pelanggan PDAM di Tanjung Kramat harus menggunakan alat distribusi yang besar karena Tanjung Kramat merupakan wilayah pegunungan.

Menurut (Ratminto and Winarsih 2012) *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. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Dalam hasil penelitian peneliti melihat bahwa memang indikator tangible bahwa tampilan fisik gedung kantornya terbilang kecil namun PDAM Kota Gorontalo menyediakan sudaha berusaha untuk menyediakan tempat yang nyaman dan bisa menampung pelayanan. PDAM Kota Gorontalo juga mempunyai fasilitasUntuk kapasitas bak penampung di Tanjung Kramat perlu adanya penambahan kapasitas bak penampungan air yang lebih besar lagi agar mampu memenuhi seluruh kebutuhan air untuk peruntukkan kegiatan rumah tangga. Sedangkan untuk jaringan pendistribusian air ke masyarakat atau pelanggan PDAM di Tanjung Kramat harus menggunakan alat distribusi yang besar karena Tanjung Kramat merupakan wilayah pegunungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan lapangan yamg telah peneliti paparkan diatas,maka peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Petugas dalam Pendistribusian Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari: (1) Indikator reliability belum baik, hal ini dilihat dari Ketepatan petugas dalam penyelesaian keluhan pelanggan di PDAM Kota Gorontalo terutama di Kelurahan Tanjung Kramat Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo petugas PDAM belum dilakukan dengan baik dimana PDAM Kota Gorontalo masih kekurangan alat untuk pendistribusian air ke kelurahan Tanjung Kramat. Prosedur yang digunakan sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan untuk penyelesaian dan penanganan keluhan pelanggan dengan cepat kepada pelanggan sudah dilakukan sebaik mungkin oleh petugas namun hasilnya belum maksimal; (2) Indikator responsiveness kurang berjalan maksimal karena dalam pelayanan pendistribusian air masih kurang mudah karena dalam mengajukan keluhan pelanggan harus datang langsung ke kantor PDAM Kota Gorontalo. Petugas PDAM Kota Gorontalo di lapangan tidak mendiamkan begitu saja persoalan yang dihadapi oleh pelanggan. Pegawai PDAM Kota Gorontalo sudah menyediakan petugas yang selalu siap dan sigap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pendistribusian air. Sikap petugas juga sudah ramah dalam melayani pelanggan, mereka mau menjelaskan sampai jelas ketika bertanya atau pelanggan mengeluhkan tentang pendistribusian air namun dalam mengatasi keluhan yang disampaikan belum direspon dengan baik atau kurang maksimal; (3) Indikator tangible bahwa tampilan fisik gedung kantornya terbilang kecil namun PDAM Kota Gorontalo menyediakan sudah berusaha untuk menyediakan tempat yang nyaman dan bisa menampung pelayanan. PDAM Kota Gorontalo juga mempunyai fasilitas yang memadai yang digunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dan untuk kapasitas bak penampung di Tanjung Kramat perlu adanya penambahan kapasitas bak penampungan air yang lebih besar lagi agar mampu memenuhi seluruh kebutuhan air untuk peruntukkan kegiatan rumah tangga. Sedangkan untuk jaringan pendistribusian air ke masyarakat atau pelanggan PDAM di Tanjung Kramat harus menggunakan alat distribusi yang besar karena Tanjung Kramat merupakan wilayah pegunungan.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan yaitu: (a) Diperlukan pompa air yang besar untuk pendistribusian air ke kelurahan Tanjung Kramat; (b) Diupayakan para petugas dengan cepat bisa memberikan penyelesaian dan penanganan keluhan pelanggan dengan maksimal dan mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan; (c) Diupayakan PDAM bisa menyediakan nomor telopon yang bia dihubungi oleh pelanggan; (d) Diupayakan petugas lebih maksimal dalam mengatasi

keluhan yang disampaikan oleh pelanggan; (e) Diperlukan penambahan kapasitas bak penampungan air yang lebih besar lagi

DAFTAR PUSTAKA

Aan Komariah & Djam'an Satori. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif .Bandung : Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2011. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi. Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Gunawan, Imam. 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara

Hasibuan, Malayu. 2012. "Manajemen Sumber Daya manusia". Jakarta: PT Bumi. Aksara.

Kasmir. 2012. Manajemen Perbankan, cetakan 11. Jakarta: Rajawali Pers.

Keban,Yeremias T. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Yongyakarta : Gava Media

Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Jawa Barat : CV. Pustaka Setia

Moleong,Lexy J. 2012. metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Nazir, Moh. 2014. Metode Penelitian. Bogor : Ghalia Indonesia.

P.Joko Subagyo. 2011. Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta : Aneka Cipta

Parasuraman, et.al. 2010. Pelayanan Pelanggan yang Sempurna, Kunci Ilmu. Yogyakarta.

Phiri, M. A., & Mcwabe, T. (2013). Customer's expectations and perceptions of service quality: the case of pick n pay supermarket stores in Pietermaritzburg Area, South Africa. International Journal of Research In Social Sciences, 3(1), 96-104

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. International Journal of Management and Marketing Research, 3(1), 37-50.

Rivai, Veithzal. 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik, Jakarta : RajaGrafindo Persada

Rosidi, Imron. 2011. Karya Tulis Ilmiah. Surabaya: PT. Alfina Primatama

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta

Supriyati. 2011.Metode Penelitian. Bandung : Labkat Press Unikom

Tjiptono, Fandy. 2014. Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yongyakarta : Andi Offset

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005. 2005. "Tentang Sistem Penyedia Air Minum."

Ratminto, and Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999. "Tentang Perusahaan Daerah Air Minum."