

Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu

Domi

Universitas Terbuka

*Korespondensi penulis : Domitirta@gmail.com

Abstract .This research was conducted at the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Kapuas Hulu Regency. The aim of this research is to determine Service Management at the Kapuas Hulu Regency Drinking Water Company (PDAM). This research is a type of descriptive research with a qualitative approach, namely the author conducted interviews with informants who were directly involved. In this research, the informants were the heads and staff of PDAM employees who were directly involved in service activities. The author uses data collection techniques, observation, interviews and documentation. The results of this research are the services provided by the Drinking Water Company (PDAM) of Kapuas Hulu Regency, Dihalralpkaln kepalda petugals Perusalhalaln Daleralh Alir Drinking (PDALM) Kalbupalten Kalpuals Hulu Dalpalt, which has resulted in reversing the performance of public services in algalr permalsallalhaln permals. allalhaln recognizes turbid flow and the water does not flow and the installation is immediately resolved and the process of carrying out routine internal and external internal checking results in a process of recurrent quality problems.

Keywords: Service Management, PDAM

Abstrak .Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Kapuas Hulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Pelayanan pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penulis melakukan wawancara dengan informan yang terlibat langsung. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Kepala dan staf pegawai PDAM yang terlibat langsung dalam kegiatan layanan. Penulis menggunakan Teknik pengumpulan data, Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Hasil dari penelitian ini pelayanan yang dilakukan Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu Diharapkan kepada petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu dapat melakukan pengkajian ulang terhadap masalah-masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan publik agar permasalahan permasalahan mengenai air keruh dan air tidak mengalir dapat segera diselesaikan dan Melakukan pengawasan dan pengecekan rutin secara merata sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Kata kunci : Manajemen Pelayanan, PDAM

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan

air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Air merupakan kebutuhan pokok pada berbagai aktivitas manusia. Selain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti minum, memasak, mencuci, mandi, dan sanitasi, air juga dibutuhkan dalam jumlah besar untuk memenuhi kebutuhan pada aktivitas ekonomi sosial, seperti industry, rumah sakit, perhotelan, perdagangan, perkantoran, dan pendidikan (sekolah). Jumlah kebutuhan air bersih berbeda-beda untuk masing-masing kegiatan tersebut, dan persyaratan mutunya bergantung pada jenis aktivitas yang bersangkutan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kapuas Hulu merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang menjalani dan memenuhi kebutuhan air minum masyarakat di Kabupaten Kapuas Hulu. Alamat Kantor Pusat PDAM di jalan antasari no.1 Kabupaten Kapuas Hulu berada di Kecamatan Putussibau Utara. Daftar jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu terhitung di bulan oktober 2022 berjumlah 15.434 pelanggan aktif diseluruh unit cabang Kabupaten Kapuas Hulu. Saat ini PDAM Kapuas Hulu memiliki 16 unit kantor cabang di berbagai kecamatan yaitu di Kecamatan Putussibau Utara, Kecamatan Putussibau Selatan, Kecamatan Kalis, Kecamatan Mentebah, Kecamatan Pengkadan, Kecamatan Tepuai, Kecamatan Silat Hilir, Kecamatan Semitau, Kecamatan Suhaid, Kecamatan Selimbau, Kecamatan Jongkong, Kecamatan Bunut, Kecamatan Embaloh, Kecamatan Bika dan Kecamatan Badau. Jumlah seluruh pegawai PDAM Kabupaten Kapuas hulu berjumlah 106 orang. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kabupaten Kapuas Hulu?
2. Apa saja hambatan- hambatan yang terjadi dalam proses manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam pendistribusian air bersih di Kabupaten Kapuas Hulu?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu.
2. Untuk mendeskripsikan hambatan- hambatan yang terjadi dalam manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam pendistribusian air bersih di Kabupaten Kapuas Hulu.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini sangat bermanfaat bagi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu untuk sarana diagnosis dalam mencari sebab masalah yang terjadi dalam manajemen pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

KAJIAN TEORI

1. MANAJEMEN

Manajemen berasal dari kata “Manage” yang berarti mengganti, menguasai, mengatur, menyelesaikan sesuatu. Manajemen adalah setiap kerja sama dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan bersama dengan cara efektif dan efisien. Menurut Ricky W. Griffin manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien. Dalam berbagai literatur, manajemen mengandung tiga pengertian, yaitu manajemen sebagai suatu proses, manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, serta manajemen sebagai suatu seni (art) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan (science).

Manajemen Publik adalah landasan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam setiap masyarakat, pemerintah berperan sebagai pengelola sumber daya dan fasilitator bagi pemenuh kebutuhan dan aspirasi warga. Manajemen publik adalah kunci untuk menjabatani harapan masyarakat dengan tindakan nyata yang mengarah pada perubahan positif.

2. DEFINISI MANAJEMEN PUBLIK

Manajemen Publik mengacu pada rangkaian praktik, proses, dan kegiatan yang bertujuan untuk mengelola sumber daya publik untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah

dan pelayanan public yang lebih baik. Tujuan utama dari manajemen publik adalah untuk mengatur dan mengarahkan sumber daya ini secara optimal agar dapat menghasilkan dampak positif bagi masyarakat yang beragam (Wijaya & Dinar, 2014).

3. PELAYANAN PUBLIK

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

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:

- a. *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.
- b. *Realibility*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *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 *Service Quality*.

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut istilah “Metodologi” berasal dari Yunani yakni *metodhos* dan *logos*, *metodhos* berarti cara, kiat dan seluk beluk yang berkaitan dengan upaya menyelesaikan sesuatu, sementara *logos* berarti ilmu pengetahuan, cakrawala, dan wawasan. Dengan demikian metodologi adalah metode atau cara-cara yang berlaku dalam kajian atau penelitian (Rozak dan Fatra,2011).

A. DESAIN PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dengan cara deksripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah (Moleong,2014).

Jenis penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat-saat lampau. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Penggambaran kondisi bisa individual atau menggunakan angka-angka (Sukmadinata,2012).

Penelitian deskriptif, bisa mendeskripsikan suatu keadaan saja, tetapi bisa juga mendeskripsikan keadan dalam tahap-tahap perkembangannya, penelitian demikian disebut penelitian perkembangan. Dalam penelitian perkembangan ini ada yang bersifat longitudinal atau sepanjang waktu dan ada yang bersifat cross sectional atau dalam potongan waktu. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

B. FOKUS PENELITIAN

Penelitian ini berjudul **Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas**. Fokus dalam penelitian ini adalah pada pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu.

C. LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu Jalan Antasari No. 1 Putussibau Kota.

D. SUMBER DATA

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan 2 jenis sumber data yaitu data primer dan sekunder.

1) Data primer

Sumber data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung dari sumber atau objek penelitian. Sumber data primer di peroleh oleh penulis melalui hasil wawancara untuk pengambilan data di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu.

Tabel 1.
Data Informan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu.

NO	Nama Informan	Jabatan
1.	Mohammad Sainihadi,S.T	Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu.
2.	Afuad Bahrisyah	Staf Baca Meter dan Data Rekening
3.	Isnawati	Staf Pelayanan Langganan

2) Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media cetak seperti buku dan keterangan yang berhubungan dengan pokok penelitian, seperti gambaran umum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu.

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan dua teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Dalam observasi peneliti menggunakan pengamatan panca indera dengan mengamati langsung di lokasi penelitian. Tujuan observasi ini agar lebih mengenal situasi yang berada di dalamnya dan dapat mengumpulkan keterangan yang lebih banyak. Adapun yang menjadi bahan pengamatan peneliti adalah pelayanan. Penulis akan

mengobservasi apa saja yang terjadi dilapangan tentang pelayanan berdasarkan informasi yang penulis terima dari pelanggan dan pegawai PDAM Kabupaten Kapuas Hulu.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan orang-orang yang dipilih sebagai informan, bertatap muka langsung dengan menggunakan indepth interview dimana pelaksanaannya lebih bebas. Peneliti pun memperoleh gambaran yang lebih luas karena setiap responden bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pikiran masing-masing, serta dapat memperkaya pandangan peneliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud oleh peneliti adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya yang ada di PDAM Kabupaten Kapuas Hulu. Dengan adanya dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung pada pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi di sekitar penelitian yang telah peneliti lakukan.

F. Teknik Analisis Data

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu suatu metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan dilakukan berbagai macam teknik analisis data. Diantaranya penyelidikan yang memutuskan, menganalisa, dan mengaplikasi, serta mengambil kesimpulan. Setelah semua data terkumpul, maka data tersebut akan dianalisis dan diklasifikasikan. Pengklasifikasian dan penganalisaan semua data ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan sejumlah data untuk diseleksi dan dilakukan analisis.
2. Menyeleksi data-data yang relevan dengan penelitian.
3. Menganalisis (membahas) serta menyimpulkan.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penyelidikan, menyeleksi, memutuskan, menganalisa, dan mengaplikasikan, serta mengambil kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu

a. Sejarah singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu

Pembangunan dan Pengelolaan air bersih di Kabupaten kapuas hulu di mulai tahun 1980 melalui Proyek Sarana Air Bersih (PSAB) di bawah Departemen PU, Selanjutnya 1981 dibentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Kapuas Hulu yang berada dibawah Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Kapuas Hulu. Pada Tahun 1991 BPAM berubah bentuk menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berdasarkan Perda Kabupaten Daerah Tingkat II Kapuas Hulu Nomor 1 Tahun 1991 Tanggal 14 Februari 1991 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Kapuas Hulu, yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan penyediaan air minum perpipaan kepada masyarakat di Kabupaten Kapuas Hulu. Saat pertama berdirinya PSAB hanya melayani ibu kota kabupaten yaitu Kelurahan Putussibau Kota dan Kelurahan Hilir Kantor, dalam perkembangannya saat ini PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah memiliki 18 uni/sub unit pelayanan yang terdiri dari 16 unit pelayanan ibu kota kecamatan dan 2 unit pelayanan desa.

b. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu

1) Visi :

“Mewujudkan PDAM yang sehat. Profesional dan berdaya saing”.

Adapun substansi dari visi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu yang sehat, profesional dan berdaya saing adalah mewujudkan PDAM yang berkinerja sehat dengan berprinsip pada profesionalitas dan terus mengembangkan keunggulan bersaing.

2) Misi :

- a. Mewujudkan PDAM Kapuas Hulu yang sehat dan kinerja pelayanan yang baik,
- b. Meningkatkan jumlah sambungan > 20.000 sambungan,
- c. Menurunkan tingkat kehilangan air sebesar menjadi kurang dari 30%
- d. Meningkatkan kualitas air produksi sehingga memenuhi persyaratan kualitas air minum,
- e. Meningkatkan kualitas SDM agar mampu bekerja secara profesional dan memiliki produktivitas tinggi.
- f. Mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik (good corporate governance).

Secara substansi visi dan misi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu relevan dan sejalan dengan Visi Kabupaten Kapuas Hulu yaitu mewujudkan kapuas hulu yang harmonis, energik, berdaya saing, amanah dan terampil.

2. Pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu

Ada beberapa jenis rangkaian pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu yaitu;

1. Pembayaran rekening air

Sistem pembayaran pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu dapat langsung melakukan pembayaran di loket yang berada di kantor PDAM Kabupaten Kapuas Hulu. Selain itu pembayaran juga bisa dilakukan secara online melalui ATM, Bank, Kantor Pos dan Kantor PLN. Jumlah rekapitan Pelanggan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu di bulan oktober tahun 2022 berjumlah 15.434 konsumen.

2. Sambungan baru

Direktur Perusahaan Air Minum Daerah Nomor 95 Tahun 2018 tentang Prosedur Pelayanan Pemasangan Baru Sambungan Rumah. Persyaratan pemasangan sambungan PDAM sebagai berikut:

1. Fotocopy KTP 1 Lembar
2. Fotocopy Kartu Keluarga 1 Lembar
3. Fotocopy Rek PDAM Tetangga 1 Lembar
4. Materai 10.000 1 Lembar
5. Map Kuning 1 Lembar (Putussibau Utara)
- b. Map Merah 1 Lembar (Putussibau Selatan)
- c. Map Biru 1 Lembar (Unit)
- d. Nomor HP Aktif Maksimal 2 Nomor

3. Melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan

Sumber daya air adalah bagian integrasi kehidupan makhluk hidup yang memberikan kehidupan di planet biru ini dalam bentuk formasi flora dan fauna dengan dukungan kehidupan yang sangat seimbang. Air adalah salah satu sumber daya alam yang vital, baik untuk kehidupan di muka bumi maupun untuk kebutuhan manusia dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari di berbagai sektor kehidupan.

PDAM Kabupaten Kapuas Hulu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen. Salah satu nya pembelian air bersih yang dilakukan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu. Tarif air tangki 3500 liter didalam kota berkisar 250 ribu perkonsumen.

Sumber air PDAM Kabupaten Kapuas hulu berasal dari sungai kapuas dan diolah kembali di pengolahan IPA II yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu dan juga beberapa unit menggunakan air gravitasi (air bukit).

3. Manajemen Pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176), ada lima dimensi pelayanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik)

Bukti langsung dengan penampilan fisik dari penyediaan pelayanan baik fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu memberikan pelayanan dengan nyata seperti peralatan kerja, perlengkapan kerja maupun fasilitas pelayanan diharapkan dapat mendukung petugas dalam memberikan pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna layanan (masyarakat) Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal ini menyediakan fasilitas pelayanan, PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah berupaya untuk memberikan yang terbaik. Fasilitas penunjang pelayanan yang diperuntukkan bagi para pelanggan yang ada di PDAM Kabupaten Kapuas Hulu diantaranya ruang tunggu ber AC yang bersih dan nyaman, Tv dan tempat parkir 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.

2. Keandalan (Reability)

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 Kabupaten Kapuas Hulu 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.

3. Daya Tanggap (responsiveness)

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 teknisi di PDAM juga sedang bekerja, maka pelanggan tersebut harus menunggu. PDAM selalu berusaha menerapkan sistem one day service. PDAM berusaha mengatasi keluhan pelanggan dengan mengatasi permasalahannya dalam jangka waktu satu hari day service tidak hanya itu saja PDAM juga mengatasi keluhan pelanggan, dan pelayanan sambungan baru.

4. Jaminan (Assurance)

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 Kabupaten Kapuas Hulu.

5. Empati (empathy)

Pegawai PDAM memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan. Pegawai melakukan empati pelayanan kapan saja waktu memberikan pelayanan, baik di kantor 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 air tidak mengalir. Air kotor air berwarna disebabkan oleh pengendapan 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 Kabupaten Kapuas Hulu.

4. Hambatan yang terjadi dalam proses manajemen pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam pendistribusian air bersih di Kabupaten Kapuas Hulu.

Permasalahan yang dihadapi pelanggan terhadap PDAM Kabupaten Kapuas Hulu adalah air tidak mengalir ,air keruh , dan pipa bocor. Berdasarkan pada laporan keluhan pelanggan perbulan januari sampai oktober 2022 menunjukan bahwa permasalahan pelayanan publik pada distribusi instalasi dalam.Permasalahan pada pendistribusian air biasanya sering terjadi karena kebocoran pipa yang di tanam. Kebocoran diakibatkan karena usia pipa dan tekanan berat pada pipa. Penyebab dari kerusakan tersebut adalah alat berat proyek yang bekerja pada saat pelebaran jalan, permasalahan yang diakibatkan adalah tidak ada air.

Dari permasalahan yang ada, pihak PDAM belum memberikan solusi dan penyelesaian permasalahan yang terjadi dilapangan hingga saat ini masih ada konsumen yang tidak memperoleh air, selain itu tingkat air keruh juga masih dirasakan warga.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Kapuas Hulu yaitu sebagai berikut :

1. Kendala yang di hadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu
2. Permasalahan yang dihadapi pelanggan terhadap PDAM Kabupaten Kapuas Hulu adalah air tidak mengalir, sair keruh dan pipa bocor. Permasalahan pada distribusi, instalasi dalam, dan meteran air dan jaringan merupakan permasalahan yang sering diterima oleh pihak PDAM berdasarkan pada laporan masyarakat.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan publik yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Diharapkan kepada petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas Hulu dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata. melakukan pengkajian ulang terhadap masalah-masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan publik agar permasalahan permasalahan mengenai tidak ada air dan air keruh dapat segera diselesaikan.
2. Melakukan pengawasan dan pengecekan rutin sekali secara merata sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Suprihatin, Ono Suparno. 2018. *Teknologi proses pengolahan air untuk mahasiswa dan praktisi industri*. IPB Press : Bogor

Melati, Cut Rima. 2019. *“Kualitas pelayanan publik pada perusahaan air minum daerah (PDAM) tirta daroy Kota Banda Aceh”* Skripsi. Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah, Universitas Islam Negeri AR-RANIRY DARUSSALAM, BANDA ACEH.

<https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/7402/2/Cut%20Rima%20Melati.pdf>

Rahmadana, Muhammad Fitri,dkk. 2020. *Pelayanan publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Sudarmanto. 2020. *“Kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indagiri Dikota Tembilahan”*Skripsi. Jurusan Administrasi Negara,Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.

Lutfiyah, Muh Fitrah. 2017. *Metodologi penelitian: Penelitian kualitatif, tindakan kelas dan studi kasus*. Sukabumi: Cv Jejak.

Rakhmad Armus,dkk. 2021. *Pengembangan sumber daya air*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Dr. Rochmah, Siti. 2013. *Reponsitivitas pelayanan studi pada kebijakan pelayanan air bersih*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB PRESS).

Journal. Lestari Ayu.2019. *Kualitas pelayanan perusahaan air minum (PDAM) dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat kelurahan sempaja selatan kecamatan samarinda kota samarinda*. Ilmu Pemerintahan. Fisip.

[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/01/ayu%20lestari%20revisi%20\(01-28-20-03-01-19\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/01/ayu%20lestari%20revisi%20(01-28-20-03-01-19).pdf)

Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.

Fadli, Zul dkk. *Dasar-dasar Manajemen Publik*. Padang: Get Press Indonesia. 2023.

Halim, Andreas. *Kamus Lengkap Praktis*. Surabaya: Fajar Mulya. 2019.