

Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tidore Kepulauan Dalam Menanggapi Pengaduan Gangguan Pengaliran Air Kepada Masyarakat

Maharani Mudar¹, Iriyani Abd Kadir², Abdul Kadir Ali³

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Nuku^{1,2,3}

maharaniimudar08@gmail.com¹, iriyaniabdkadir@gmail.com², abdkadirali@gmail.com³

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Kualitas Pelayan,
PDAM
Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Layanan yang diinginkan adalah salah satu yang memiliki kualitas terbaik. Kepuasan pelanggan adalah faktor penting dan menentukan dalam perluasan bisnis yang berorientasi pada layanan. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tidore Kepulauan dalam menangani keluhan pelanggan terkait gangguan pasokan air dan faktor-faktor yang berkontribusi atau menghambat kemampuan PDAM dalam memberikan pelayanan. Jenis Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan temuan penelitian, ditentukan bahwa PDAM Kota Tidore Kepulauan memberikan tingkat layanan pelanggan yang sangat tinggi. Meskipun ada beberapa kendala yang menjadi tantangan kecil, namun kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM Kota Tidore Kepulauan sejauh ini tetap tinggi. PDAM Kota Tidore Kepulauan juga mendapatkan dukungan modal setiap tahunnya dari pemerintah daerah untuk membentengi sumber daya keuangan organisasi. Faktor penghambat muncul dari pembagian kerja lapangan.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Penulis Korespondensi:

Maharani Mudar
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Nuku
Alamat Jalan Sultan Mansyur, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia
Email: maharaniimudar08@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Segala jenis makhluk hidup membutuhkan air sebagai kebutuhan pokok dan tidak dapat dipisahkan dari mereka. Air merupakan komponen vital dalam menopang kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Ketersediaan air yang cukup akan menstimulasi pertumbuhan sektor pembangunan masyarakat. Dengan cara mendelegasikan sebagian tanggung jawab pemerintah yang berkaitan dengan pekerjaan umum kepada daerah. Terlebih lagi pelaksanaannya dipercayakan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang beroperasi sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan diatur oleh peraturan daerah.

Meskipun PDAM Kota Tidore Kepulauan berusaha membekali kebutuhan air bersih melalui layanan yang diberikan, PDAM selalu menerima keluhan dari pelanggan atau masyarakat. Besarnya kebutuhan masyarakat akan pasokan air minum mengakibatkan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan PDAM (Dahlan, et.al., 2020). Keluhan-keluhan ini mencakup masalah-masalah seperti air tidak mengalir, debit air yang kecil, perlunya pengecekan ulang terhadap stand meteran, kebocoran tongkol, kualitas air yang di bawah standar, penutupan jalan, perubahan kelompok tarif yang tiba-tiba, pipa bocor, rekening yang tidak ada, pembacaan stand meteran yang tidak akurat, keterlambatan

penggantian keran air, keterlambatan pemasangan baru, dan keterlambatan pemindahan meteran, yang kesemuanya berakibat pada penurunan keuntungan.

Masalah kualitas layanan yang dihadapi oleh PDAM Kota Tidore Kepulauan, khususnya terkait dengan respon yang kurang memadai terhadap keluhan masyarakat terkait air, menjadi sorotan utama selama periode 2021-2022, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Muksin Muhammad, Kepala bagian umum PDAM Kota Tidore Kepulauan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan memegang peran kunci dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat atau penerima layanan karena langsung mempengaruhi persepsi mereka terhadap organisasi atau perusahaan (Sangadji, 2023; Syahrir, 2023; Ridwan, 2022; Iswanto, 2022; Kadir, 2023). Oleh karena itu, menentukan apakah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tidore Kepulauan sudah memuaskan masyarakat menjadi komponen penting dalam membangun sistem pelayanan yang dapat diandalkan dan profesional. Penulis merasa perlu untuk melakukan analisis lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut melalui penelitian yang berjudul: "Analisis Kualitas Pelayanan yang Diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tidore Kepulauan dalam Menangani Keluhan Pelanggan Mengenai Gangguan Aliran Air."

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berlokasi di Jalan Trikora No. 1 Kelurahan Indonesiana, Kecamatan Tidore, Kota Tidore Kepulauan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sangadji et al. (2022), metode penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena atau situasi yang sedang diteliti. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk merangkum kenyataan atau kejadian yang terjadi dari fenomena yang sedang diobservasi, serta menggambarkan secara netral tentang kejadian dan tantangan yang dihadapi dalam lingkungan sekitarnya. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang terlibat dalam penelitian, sementara data sekunder diperoleh dari file atau dokumen yang tersimpan di kantor PDAM Kota Tidore Kepulauan. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan yang dihadapi oleh PDAM, serta menggambarkan secara komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi situasi yang sedang diteliti. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Kota Tidore Kepulauan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dari penelitian yang dilakukan ini dimana informasi dikumpulkan terutama melalui wawancara demikian sehingga kesimpulan yang objektif dapat diambil dan dapat dijalankan sesuai dengan fakta. Selanjutnya, metode observasi berfungsi sebagai alat pelengkap data yang diperoleh melalui metode dokumentasi. Dalam rangka menjawab rumusan masalah mengenai evaluasi kualitas PDAM Kota Tidore Kepulauan dalam melayani yang berkaitan dengan keluhan pelanggan terhadap aliran air serta aspek-aspek yang memperkuat dan menghalangi kualitas pelayanan di PDAM Kota Tidore Kepulauan.

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh gambaran yang semaksimal mungkin dari fakta dan informasi yang diberikan oleh semua informan:

1. Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tidore Kepulauan Dalam Menanggapi Pengaduan Gangguan Pengaliran Air Kepada Masyarakat Pelanggan.

a. Penilaian Kinerja PDAM

Penilaian kinerja PDAM secara nasional telah diatur dalam Pemendagri No. 47 tahun 1999, yang dilaksanakan oleh BPKP dan didasarkan pada hasil temuan Bapak Ir Ansar Gunawan dalam kapasitasnya sebagai Direktur Utama PDAM. BPKP mengevaluasi empat aspek, termasuk sumber daya manusia, keuangan, pelayanan, dan operasi, di samping 18 indikator penilaian kinerja. Kinerja PDAM yang sehat (nilai total kinerja lebih besar dari 2,8), kinerja yang kurang sehat (nilai total kinerja antara 2,2 dan 2,8), dan kinerja yang tidak sehat (nilai total kinerja kurang dari 2,2) terdiri dari tiga kategori evaluasi kinerja. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengetahui kesehatan atau ketidakehatan suatu organisasi secara keseluruhan, termasuk kualitas pelayanannya.

b. Problem Yang Dihadapi Oleh Masyarakat

Menurut temuan yang disampaikan oleh Bapak Mauluddin Doa, direktur bagian hubungan pelanggan, masyarakat menghadapi beberapa tantangan: air yang tidak mengalir dengan lancar, meteran yang rusak, kebocoran pada lokasi meteran air, dan kebocoran pada pipa.

c. Indikator Kualitas Air

Berdasarkan hasil presentasi dari Bapak Ir Ansar Gunawan, Direktur PDAM, mengenai kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, sudah menjadi tanggung jawab perusahaan untuk memastikan bahwa, selain beroperasi, semua personil operator memenuhi kewajiban pemerintah kepada masyarakat. Kewajiban-kewajiban ini termasuk memastikan bahwa air tersedia 24 jam sehari, kebocoran segera diatasi, dan kualitas air terjamin. Dan untuk memastikan bahwa keluhan masyarakat terselesaikan, PDAM mempertahankan kehadiran 24 jam untuk menerima keluhan pelanggan setiap saat.

Keterkaitan yang ditunjukkan oleh hasil wawancara menunjukkan kualitas layanan PDAM, sebagaimana diuraikan pada bagian selanjutnya mengenai indikator kualitas layanan:

1. *Tangibles* (Berwujud), Fungsionalitas dan daya tarik estetika infrastruktur fisik dan fasilitas organisasi, yang bergantung pada lingkungan sekelilingnya, menjadi bukti konkrit dari layanan yang ditawarkan oleh PDAM Kota Tidore Kepulauan kepada pelanggannya. Dimensi tangibles dinilai melalui berbagai indikator, seperti perilaku petugas loket, kualitas sarana dan prasarana, fungsionalitas komputer pada saat pelayanan pelanggan, dan aspek fisik petugas. Upaya PDAM Kota Tidore Kepulauan dalam menciptakan kualitas pelayanan dalam mencapai harapan masyarakat Kota Tidore Kepulauan terkait tanggapan negatif masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh PDAM Kota Tidore Kepulauan.
2. *Releabilitas* (Kehandalan), Berkaitan dengan kualitas dalam melayani, hasil penyampaian kepada Bapak Rajab Hadi SE selaku masyarakat konsumen air PDAM menunjukkan bahwa organisasi tersebut menyediakan air yang dapat diandalkan. Kehandalan kualitas pelayanan di PDAM Kota Tidore Kepulauan dapat dikatakan memuaskan dalam hal tersebut. Karena acuan-acuan yang dipergunakan dalam penelitian ini telah cukup terpenuhi. Indikator-indikator tersebut terdiri dari dedikasi yang tinggi untuk menjamin kualitas, standar pelayanan yang jelas, petugas yang mahir dan cakap dalam penggunaan komputer, dan prosedur pelayanan yang efisien.
3. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), umpan balik yang diterima dari Ibu Putri dan Ibu Alwiah, keduanya merupakan konsumen air PDAM, mengenai layanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tidore Kepulauan, menunjukkan bahwa layanan tersebut memuaskan dan mereka puas dengan penyediaan air PDAM. Dalam situasi ini, petugas PDAM selalu siap sedia 24 jam untuk menerima keluhan pelanggan, yang sebagian besar menyangkut kerusakan jaringan pipa pelanggan, dan langsung diperbaiki oleh petugas PDAM..
4. *Empathy* (Empati), staf PDAM Kota Tidore Kepulauan telah memenuhi tanggung jawabnya dengan memastikan kualitas air terjaga, gangguan segera diatasi, dan standar pelayanan dipertahankan sepanjang waktu.
5. *Assurance* (Jaminan), dengan mengacu pada umpan balik yang diterima dari konsumen air PDAM, Kartina Iskandar dan Ibu Hariyati, bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tidore Kepulauan cukup memuaskan dan berkualitas. Hal ini terlihat dari sikap staf PDAM Kota Tidore Kepulauan yang sopan dan ramah dalam melayani konsumen. Namun demikian, mengingat produk PDAM adalah produksi air minum, maka kualitas layanan air yang diberikan kepada pelanggan harus diutamakan daripada layanan lainnya. Hal tersebut disebabkan untuk memverifikasi bahwa air yang dialirkan memenuhi harapan pelanggan.

2. Faktor - faktor yang Mendukung dan Menghambat Kualitas Pelayanan di PDAM Kota Tidore Kepulauan dalam menanggapi pengaduan gangguan pengaliran air kepada masyarakat pelanggan.

Berdasarkan temuan yang bersumber dari hasil wawancara dengan informan yang berafiliasi dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengenai faktor-faktor penentu yang berdampak pada evaluasi kualitas pelayanan PDAM dalam menangani keluhan pelanggan terkait gangguan suplai air,

jadi dapat dikatakan bahwa terdapat dua hal yang mendukung serta menjadi penghambat dalam menawarkan layanan yang berkualitas:

- a. Faktor yang mendukung adalah adanya bantuan modal tahunan yang diterima PDAM Kota Tidore Kepulauan dari pemerintah daerah, yang berfungsi untuk memperkuat permodalan organisasi.
- b. Faktor kedua yang menjadi penghambat adalah pembagian kerja lapangan.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah, dalam menanggapi keluhan masyarakat pelanggan mengenai gangguan pasokan air, PDAM Kota Tidore Kepulauan menunjukkan tingkat keahlian layanan pelanggan yang sangat tinggi. Terlepas dari kenyataan bahwa ada beberapa kendala yang mungkin dihadapi pelanggan, kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan PDAM Kota Tidore Kepulauan tetap tinggi; oleh karena itu, PDAM Kota Tidore Kepulauan memenuhi persyaratan kategori layanan terkait dengan kepuasan pelanggan. Sementara kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu: pertama faktor pendukung, dimana PDAM Kota Tidore Kepulauan setiap tahunnya mendapatkan bantuan modal dari pemerintah daerah untuk memperkuat permodalan perusahaan, kedua faktor penghambat, yaitu pekerjaan lapangan yang terbagi-bagi.

REFERENSI

- Bela, Sintia, dkk. 2020. Analisis kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum (pdam). Malang
- Dahlan, D., Bobi, R., & Sangadji, S. S. (2020). The Work Motivation Effect of Meter Recording Employees In Drinking Water Company At Tidore City. *Indonesian Journal of Agribusiness Management and Economic Sciences*, 1(1), 10-14.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Bandung : Mandar Maju.
- Iswanto, Y., Sumaryadi, I. N., & Ruhana, F. (2022). Pengaruh Penyuluhan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi di Indonesia. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 1(1), 49-61.
- Kadir, I. A. (2023). Optimalisasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) SATPOL PP Maluku Utara: Menegakkan Ketertarikan dan Ketertiban Umum Serta Melindungi Masyarakat. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 2(2), 72-83.
- Listanti, Lestari, Dewi, 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Moedal Kota Semarang (Studi Kasus Wilayah Pelayanan Distribusi Reservoir Gajah Mungkur dan Kudu).
- Lukman, Hakim. 2020. Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
- Mulyadi dkk, 2016. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik, Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik, Provinsi Jawa Barat.
- Muslim, B. Putra. 2023. Pelayanan Publik dalam prestiktif Islam.
- Nurdin Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik), Kota Surabaya.
- Repository Universitas Quality Kualitas kualitas Pelayanan. 2020. Diakses pada 27 Januari 2024 dari <http://portaluqb.ac.id:808/167/4/BAB%20II.pdf>
- Ridwan, A. (2022). Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoerie Ternate. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 1(1), 1-16.
- Sangadji, Suwandi S., Febriyani E. Supriatin, Iin Marlina, Afkar, Andi Paerah, and Firdaus Y. Dharta. 2022. "Metodologi Penelitian." OSF Preprints. July 5. osf.io/ywemh.
- Sangadji, S. S. (2023). Sales Management Analysis and Decision Making. *PROCURATIO: Jurnal Manajemen & Bisnis*, 2(1), 39-42.
- Sangadji, S. Analysis of Service Quality At The Department of Population And Civil Registration in Bogor Regency.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cetakan ke-1, Bandung :Alfabeta
- Syah, dan Triyani, Dian. 2019. Upaya Peningkatan Kualitas pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Kota Semarang.
- Undang-undang pasal 33 ayat (3) menjeleklaskan tentang bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk kemakmuran rakyat.