

## KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA CIREBON

**Rosa Rianingsih, Moh. Taufik Hidayat, RM. Haryo Bharoto**

Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon Jawa Barat

E mail haryo.bharoto@ugj.ac.id



DOI: 10.33603/reformasi.v3i2.10943

Diterima: Pebruari 2019; Direvisi: Maret 2019; Dipublikasikan: April 2019

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan merujuk pada pelayanan yang disediakan bagi pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam memberikan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan air bersih di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon. Hal ini disebabkan masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai kualitas layanan air bersih yang disuplai oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon, seperti aliran air yang minim dan terbatas pada waktu tertentu, kebocoran, kerusakan pada meter air, serta kesalahan administrasi dalam pencatatan dan penghitungan meter. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis mengidentifikasi beberapa isu sebagai berikut: Apa kualitas pelayanan air bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon, faktor-faktor apa yang mendukung atau menghambat pelaksanaan layanan air bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon, dan langkah-langkah apa yang telah diambil untuk mengatasi berbagai hambatan dalam pelaksanaan pelayanan air bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan air bersih masih belum optimal, dengan banyaknya keluhan dari pelanggan yang proven. Terdapat hambatan yang dihadapi oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon, termasuk terbatasnya waktu pegawai akibat pengurangan jam kerja saat pandemi Covid-19, serta kurangnya kesadaran tanggung jawab dan respon pegawai di lapangan, dan dukungan berupa fasilitas yang memadai. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam layanan air bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon khususnya dalam pelayanan pengaduan administrasi dapat dilakukan melalui penggunaan media sosial selama pandemi Covid-19.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Perumda Cirebon.

### PENDAHULUAN

Pemberian Otonomi kepada Pemerintah Kabupaten dan Kota diharapkan dapat meningkatkan responsivitas dalam menangani berbagai

isu yang muncul di wilayah tersebut, sehingga program pembangunan yang dicanangkan dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang lebih efektif. Salah satu kebutuhan

terpenting bagi masyarakat adalah pelayanan publik. Pemerintah daerah, melalui konsep otonomi, memiliki kekuasaan yang besar untuk menentukan kebijakan, termasuk dalam pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan kondisi masing-masing daerah. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, pelaksanaan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan lebih memprioritaskan kepentingan masyarakat, terutama dalam penyediaan fasilitas dan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi berdasarkan tugas dan fungsi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan hasil yang dicapai dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dilakukan secara efektif dan efisien, berdasarkan regulasi yang telah ditetapkan agar dapat mensejahterakan masyarakat. Salah satu jenis pelayanan publik yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah pelayanan air bersih yang dikelola oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon. Fungsi dan peranan air bersih adalah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti dalam kegiatan rumah tangga, perkantoran, rumah sakit, dan lainnya. Kebutuhan akan air bersih semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang cepat dan keterbatasan lahan untuk pemukiman. Hal ini mendorong masyarakat yang belum memiliki akses air bersih untuk menghubungi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Tirta Giri Nata) Kota Cirebon dituntut untuk menyelesaikan masalah yang ada agar dapat mengoptimalkan kualitas pelayanannya. Sebagai badan usaha di sektor pelayanan umum melalui jasa air bersih, Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Tirta Giri Nata) Kota Cirebon terus berusaha memberikan pelayanan terbaik

kepada pelanggan, memberikan air bersih, dan menyediakan sistem perpipaan untuk distribusi air yang sesuai dengan standar, efektif, dan efisien untuk masyarakat. Ini sejalan dengan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon Pasal 6 yang menyatakan bahwa: 1. Perumda Air Minum memiliki tanggung jawab utama untuk menyediakan jasa Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). 2. Pelaksanaan tugas utama tersebut berfungsi untuk: (a) Pengembangan SPAM termasuk pembangunan baru, peningkatan, dan perluasan; (b) Pengelolaan SPAM yang mencakup operasi dan pemeliharaan, perbaikan, pengembangan sumber daya manusia, dan pengembangan kelembagaan; (c) Pengusahaan, termasuk pengumpulan pembayaran untuk jasa layanan air minum sesuai tarif dan retribusi yang telah ditentukan; (d) Penyusunan laporan penyelenggaraan yang transparan dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik; dan (e) Penyampaian laporan kinerja perusahaan kepada pemerintah Kota Cirebon. Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon perlu melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, hasil yang dicapai, dan kapasitas petugas.

Berdasarkan pengamatan serta observasi yang dilakukan penulis, terdapat sejumlah masalah dan tantangan, termasuk belum maksimalnya pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari kurangnya respons yang ditunjukkan oleh pegawai ketika menerima pengaduan dari masyarakat, seperti: 1). Kesulitan dalam memperoleh air bersih bagi masyarakat yang menggunakan layanan Perumda Kota Cirebon. 2). Pelayanan bagi pelanggan yang sudah terdaftar masih belum memuaskan karena aliran air yang rendah. 3). Proses pengaduan yang rumit. 4).

Tingginya tingkat kebocoran dan distribusi air yang tidak merata di beberapa wilayah di Kota Cirebon; masyarakat tetap membayar tagihan air, namun sering kali air yang keluar terhenti atau tidak mengalir dalam waktu yang cukup lama, dan penanganan terkait keluhan berlangsung lebih lama dari yang diharapkan. Menurut berita yang dimuat di media online @RadarCirebon, "Warga Keluhkan Air ledeng PDAM kecil - Radar Cirebon, 27 Desember 2019," @RadarCirebontv "Warga Nuansa Majasem Keluhkan Layanan PDAM, 17 Januari 2020," serta @RadarCirebon. Com "Warga Puri Taman Sari Keluhkan Layanan Perumda Air Minum" –Radarcirebon. com, 7 Januari 2020. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon belum optimal, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2017 pasal 6 ayat 2 mengenai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon. Untuk memperjelas pembahasan dan data yang akan dibahas, penulis akan membatasi topik pada pelayanan umum Perumda yang mencakup layanan pengaduan distribusi air, pengaduan administrasi, serta pengaduan terkait kebocoran atau kerusakan yang menyebabkan rendahnya debit air. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon."

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas**

Kata "Kualitas" memiliki banyak makna; menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas merujuk pada: (1) tingkat keburukan atau kebaikan suatu hal; (2) taraf atau derajat (Kepandaian, kemampuan, dsb); atau bisa juga disebut mutu.

Definisi kualitas menurut Tjiptono (1997) dalam buku Hardiansyah (2018:54) adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan;

(2) kesesuaian untuk digunakan; (3) perbaikan secara terus-menerus; (4) bebas dari kerusakan atau cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan secara konsisten; (6) melakukan segala hal dengan benar; (7) sesuatu yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Konsep kualitas dapat dipahami melalui perilaku konsumen saat mencari dan membeli yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik adalah kondisi yang selalu berubah, berkaitan dengan produk, jasa, individu, proses, dan lingkungan, di mana penilaian atas kualitas ditentukan pada saat layanan diberikan. Untuk mengevaluasi seberapa baik kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh aparat pemerintah, diperlukan kriteria yang menjelaskan apakah pelayanan tersebut berkualitas baik atau buruk. Sehubungan dengan hal ini, Zeithaml et al. (1990) menjelaskan bahwa: SERQUAL adalah metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini mencakup pengembangan pemahaman tentang kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Persepsi mengenai kualitas layanan yang diukur untuk organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan dengan organisasi yang dianggap "sangat baik". Analisis kesenjangan yang diperoleh dapat berfungsi sebagai pendorong untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, Zeithaml et al. (1990) dalam buku Hardiansyah (2018:57) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua faktor, yaitu: pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan, yang dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: Tangible (terlihat/terjamah), meliputi fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja, dan komunikasi; Reliable (keandalan), berkaitan dengan kemampuan unit pelayanan untuk

memberikan layanan sesuai yang dijanjikan; Responsiveness (tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan; Competence (kompeten), yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik dari pegawai saat memberikan layanan; Courtesy (ramah), yaitu sikap ramah dan bersahabat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan; Credibility (dapat dipercaya), yaitu sikap jujur dalam usaha mendapatkan kepercayaan masyarakat; Security (merasa aman), artinya layanan harus bebas dari segala bahaya dan risiko; Access (akses), yaitu kemudahan dalam melakukan kontak; Communication (komunikasi), mencakup kemauan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, dan kesediaan untuk menyampaikan informasi terbaru; serta memahami pelanggan dengan usaha untuk mengetahui kebutuhan mereka. Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, Zeithaml et al. menyederhanakannya menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL: (1) Tangibles; (2) Reliability; (3) Responsiveness; (4) Assurance; (5) Empathy.

Organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik memiliki ciri-ciri Akuntabilitas Publik, di mana setiap individu memiliki hak untuk menilai mutu pelayanan yang mereka terima. Sangatlah menantang untuk menilai seberapa baik suatu pelayanan tanpa memperhitungkan peran masyarakat sebagai penerima dan petugas yang menjalankan pelayanan tersebut. Penilaian yang diberikan oleh pengguna layanan adalah faktor utama dalam menganalisis seberapa mudah layanan itu dikenali baik sebelum maupun sesudah proses pelayanan berlangsung. Kriteria untuk menilai kualitas suatu pelayanan selalu bervariasi dan tidak tetap. Apa yang dianggap sebagai layanan berkualitas saat ini bisa saja dianggap kurang berkualitas di waktu yang lain. Oleh

karena itu, mencapai kesepakatan tentang standar kualitas sangatlah sulit.

Dari penjelasan di atas, kita bisa mengartikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan karakteristik suatu produk (baik barang maupun jasa) yang mendukung kemampuan untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas biasanya dipahami sebagai segala hal yang memuaskan konsumen atau sesuai dengan kriteria dan kebutuhan yang ada.

### **Pelayanan Publik**

Teori administrasi negara menjelaskan bahwa pemerintahan pada dasarnya menjalankan dua fungsi pokok, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan umumnya berhubungan dengan konsep negara modern sebagai suatu negara hukum, sementara fungsi pelayanan terkait dengan konsep negara sebagai negara kesejahteraan. Kedua fungsi ini mencakup semua aspek kehidupan sosial, nasional, dan kenegaraan, dan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang memiliki tanggung jawab fungsional di bidang masing-masing (Siagian, 2001). Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam wujud barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan peraturan perundang-undangan. Mengacu pada Bab I pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai hukum bagi setiap warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kategori pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah proses memberikan bantuan kepada pihak lain melalui cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan menjalin hubungan interpersonal demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan (LAN, 2004). Setiap bentuk pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa.

### **Jenis Pelayanan Publik.**

Konsep pelayanan publik berkaitan dengan upaya meningkatkan kemampuan dan kapabilitas pemerintah atau pemerintahan daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan. Dalam konteks ekonomi, hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara keseluruhan. Kebutuhan dasar masyarakat akan terus berubah seiring dengan laju perkembangan sosio-ekonomi. Ini berarti bahwa pada tahap tertentu, barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah dan hanya dimiliki oleh segelintir orang, bisa berubah menjadi kebutuhan dasar bagi mayoritas masyarakat. Oleh karena itu, perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan dasar masyarakat sangat terkait dengan tingkat kemajuan sosial-ekonomi yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, dan dinamika politik (Depdagri-LAN, 2007).

Pelayanan publik muncul akibat beragamnya kebutuhan masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Hardiansyah (2018:30). Tipe pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah terbagi menjadi tiga kategori, yaitu:

#### **1. Pelayanan Administratif**

Pelayanan administratif merujuk pada penyediaan berbagai jenis dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, seperti : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin

Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan lain-lain.

#### **Pelayanan Barang**

Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang menyediakan berbagai barang yang diperlukan oleh masyarakat, contohnya : Jaringan telepon, Penyediaan listrik, dan Penyediaan air bersih.

#### **Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa adalah bentuk pelayanan yang menawarkan berbagai layanan yang diperlukan oleh publik, seperti: Pendidikan tinggi dan menengah, Pelayanan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Layanan pos, Sanitasi lingkungan, Pengelolaan sampah, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana seperti banjir, gempa, letusan gunung, dan kebakaran, serta Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN (2004) adalah :

1. Pelayanan pemerintah merupakan bentuk pelayanan yang berhubungan dengan tugas umum pemerintahan, seperti pembuatan KTP, SIM, pengumpulan pajak, proses perizinan, dan masalah keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu bentuk pelayanan yang berhubungan dengan penyediaan infrastruktur untuk memfasilitasi warga dalam melaksanakan aktivitas sebagai anggota masyarakat. Jenis pelayanan ini mencakup penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lain-lain.
3. Pelayanan utilitas adalah bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telekomunikasi, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah layanan yang menyediakan bahan-bahan pokok serta kebutuhan tempat tinggal, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan yang terjangkau.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis layanan yang lebih menitikberatkan

pada kegiatan sosial dan kepentingan komunitas, mencakup pelayanan dalam bidang kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, pemasyarakatan, panti asuhan, dan lain-lain.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut bahwa jenis pelayanan yang di berikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon termasuk dalam kategori Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa.

### **Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.**

Bahwa pelayanan publik diselenggarakan untuk memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa. Oleh karena itu, pelaksanaannya pasti memerlukan prinsip-prinsip dalam pelayanan. Dengan kata lain, saat melakukan pelayanan publik, lembaga yang menyediakan layanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 adalah sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukan, disediakan dengan cukup baik dan mudah dipahami.
2. **Akuntabilitas.** Harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan regulasi yang ada.
3. **Kondisional.** Harus sesuai dengan situasi dan kapasitas dari penyedia serta penerima layanan, tetap mengedepankan efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan harapan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya adalah pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan

manfaat tertentu. Sugiono (2017:9) menyatakan bahwa:

"Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang didasari oleh filsafat postpositivisme, yang dipakai untuk menyelidiki kondisi objek yang bersifat alami, (berlawanan dengan eksperimen) di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (kombinasi), analisis bersifat induktif/kualitatif, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dibandingkan dengan generalisasi." Penulis memilih metode penelitian kualitatif karena penelitian ini tidak bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel, melainkan untuk menggali, menemukan, menjelaskan, dan memaparkan tentang objek penelitian yaitu "Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon".

### **Informan dan Teknik Pemilihan Informan.**

Sumber atau partisipan yang terlibat adalah individu yang dapat memberikan data mengenai keadaan dan konteks penelitian. Metode pemilihan partisipan ini menggunakan purposive sampling. Purposive sampling merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan studi.

Detail tentang partisipan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Informan Kunci (key informan)** yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau objek yang diteliti, di antaranya termasuk:
  - a. Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum
  - b. Kepala Sub Bagian Pendistribusian Air.
2. **Informan Pendukung** yaitu individu yang memiliki informasi yang relevan, namun tingkat pemahaman mereka tidak sekomprehensif informan kunci.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kualiatas Pelayanan Air Bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon.**

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, layanan air bersih yang disediakan oleh Perumda Air Minum Kota Cirebon saat ini tergolong baik. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon serta pelanggan pengguna layanan air bersih melalui aplikasi WhatsApp, sesuai dengan edaran pemerintah dan Surat Edaran Rektor Nomor: 076/REKTOR/III/2020 mengenai Perpanjangan Dan Pedoman Penyelenggaraan Wfh Dan Sfh Kbm Online Dalam Masa Social Distancing Terkait Pandemi Covid-19.

Mengenai layanan yang disediakan oleh PDAM Kota Cirebon, Ibu Yeni selaku salah satu pelanggan yang peneliti wawancarai melalui aplikasi WhatsApp pada 8 Mei 2020 menyatakan bahwa “Layanan dari PDAM Kota Cirebon sudah baik, petugas saat memberikan layanan ramah dan mengikuti prosedur, tidak ada tindakan yang sembarangan dalam menjalankan tugas sehingga pelanggan merasa nyaman. Untuk keluhan yang disampaikan langsung ke kantor, penanganannya sudah tepat waktu.” Selanjutnya, hasil wawancara dengan Bapak Zakaria yang peneliti temui di kantor PDAM Kota Cirebon, kemudian dilanjutkan dengan wawancara melalui aplikasi WhatsApp pada tanggal 11 Mei 2020 mengungkapkan bahwa “Pelayanan yang diberikan cukup baik, petugas saat melayani juga ramah. Namun, respons terhadap kebocoran perlu ditingkatkan. Waktu layanan di kantor sudah baik karena menggunakan nomor urut antrian yang otomatis.” Sedangkan menurut Ibu Yanti yang peneliti wawancarai lewat aplikasi WhatsApp pada 12 Mei 2020 menyampaikan bahwa “Pelayanan yang saya terima di PDAM Kota Cirebon siang tadi sudah baik, karena mereka mengikuti

anjaran pemerintah untuk memutuskan penyebaran COVID-19 dengan pengaturan jarak duduk sesuai protokol, pengukuran suhu sebelum masuk, dan disediakan tempat cuci tangan bagi pelanggan. Kami merasa sedikit lebih tenang meskipun rasa khawatir terhadap virus corona masih ada”

Selanjutnya dilakukan wawancara langsung dengan Bapak Fadli, yang menjabat sebagai Kepala Seksi Layanan Langganan dan Humas, pada tanggal 08 Mei 2020. Ia menyatakan bahwa “di PDAM Kota Cirebon terdapat berbagai jenis pengaduan, baik yang bersifat teknis maupun administratif. Khusus untuk pengaduan administratif, kami menerima laporan dari awal hingga masalah tersebut selesai. Namun, untuk pengaduan teknis, kami akan menampung informasi tersebut terlebih dahulu sebelum disampaikan ke bagian teknis, seperti bagian distribusi. Sejak adanya wabah Covid-19 mulai pertengahan Maret 2020, kami tidak lagi melakukan pembacaan meter bulanan di rumah pelanggan. Akibatnya, bagi pelanggan yang rumahnya dibaca setelah tanggal 15 Maret 2020 hingga saat ini (Jumat, 08 Mei 2020), pembacaan tidak dilaksanakan. Oleh karena itu, kami menentukan pemakaian berdasarkan data dari bulan-bulan sebelumnya. Seringkali terjadi kesalahan data ketika rumah tersebut tidak berpenghuni atau dikonstruksikan. Dalam situasi tersebut, PDAM akan menggunakan tarif sesuai dengan saat rumah itu masih dihuni, yang membuat pelanggan mengajukan komplain. Untuk mengurangi kesalahan data, kami memberikan pelanggan selebaran agar dapat mengirimkan foto meteran melalui WhatsApp yang dikelola oleh Admin pelanggan. Karena selama wabah Covid-19, kami tidak melakukan pengontrolan secara langsung, maka kami bekerja sama dengan pelanggan untuk memotret meteran, lengkap dengan nama dan nomor pelanggan, yang harus dikirimkan pada tanggal tertentu, karena setiap wilayah memiliki tanggal yang berbeda.

Kualitas Pelayanan di Perumda Air Minum Kota Cirebon dapat dilihat melalui beberapa Dimensi, yaitu ;

### **Bukti Langsung/Berwujud.**

Bukti nyata yang bisa kita saksikan mengenai kemampuan Perumda Air Minum Kota Cirebon kepada masyarakat pengguna layanan PDAM yang tengah menyampaikan keluhan di Perumda Air Minum Kota Cirebon adalah dengan menyediakan fasilitas yang memadai. Sarana dan prasarana organisasi menjadi indikator kesiapan organisasi dalam memberikan layanan kepada pelanggan, seperti: penampilan karyawan saat melayani, kemampuan berkomunikasi dengan baik, serta peralatan teknologi yang mendukung kinerja staf di instansi tersebut. Dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang sesuai dari lembaga tersebut, diharapkan karyawan dapat memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan. Berdasarkan penelitian, aspek fisik di PDAM Kota Cirebon sudah sesuai dengan standar yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik. Selain itu, fasilitas yang mendukung produktivitas karyawan mencakup ruang kerja yang bersih dan nyaman, komputer, meja kerja, printer, dan telepon kantor untuk memperlancar komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Parameter dari Dimensi *Tangibles* Penampilan Petugas dalam melayani pelanggan. Pengaruh Penampilan Petugas terhadap Kualitas Pelayanan**

Penampilan staf layanan di suatu lembaga dapat sangat memengaruhi persepsi masyarakat tentang kualitas layanan yang mereka terima. Mengenai penampilan staf di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon, mereka sudah mengenakan seragam secara tepat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Pernyataan ini disampaikan oleh Bapak Fadli, Kepala

Seksi Layanan Langgan dan Humas, yang diwawancarai oleh peneliti pada tanggal 08 Mei 2020, yang menyatakan bahwa "Penampilan saat memberikan layanan sangat penting, terutama ketika berinteraksi dengan pelanggan atau masyarakat. Di PDAM Kota Cirebon, sudah ada peraturan mengenai penggunaan seragam yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. "

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Yeni sebagai pengguna layanan, yang diwawancarai oleh peneliti pada tanggal 08 Mei 2020 melalui aplikasi WhatsApp. Ia menyatakan, "Pelayanan yang diberikan di kantor sudah cukup baik, selain itu petugas yang memberikan layanan juga sangat ramah. "

Penampilan dalam sebuah institusi memang memiliki dampak besar terhadap penilaian masyarakat dan memberikan kesan positif kepada pelanggan. Selain itu, penampilan yang baik dapat meningkatkan citra positif dari lembaga atau perusahaan.

### **Kenyamanan tempat melalukan pelayanan.**

Kenyamanan lokasi dalam pelayanan publik sangat krusial bagi para pengguna layanan tersebut. Lokasi pelayanan juga berperan penting dalam menentukan kualitas layanan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon telah menyediakan lokasi pelayanan yang memadai. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa saat memberikan pelayanan, lokasi tersebut sudah memenuhi standar dan mengikuti protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Dalam sebuah wawancara dengan Ibu Yanti, seorang pelanggan yang dihubungi melalui aplikasi WhatsApp pada 12 Mei 2020, beliau menyatakan, "Pelayanan di PDAM Kota Cirebon tadi siang cukup memuaskan, karena sudah menyesuaikan dengan imbauan pemerintah untuk menghentikan penyebaran COVID-19, terutama mengenai pengaturan jarak duduk yang sesuai, pengecekan suhu sebelum

masuk, serta tempat cuci tangan yang disediakan untuk pelanggan, sehingga kami merasa sedikit lebih tenang, namun rasa takut terhadap virus corona masih ada, Mbak. ”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan Bapak Fadli, Kepala Seksi Layanan Langgan dan Humas, yang dilakukan pada 8 Mei 2020, beliau menyampaikan, “Lokasi yang kami tawarkan saat ini telah sesuai dengan protokol kesehatan di masa pandemi, termasuk aspek kebersihan, pengaturan tempat duduk, dan juga penyediaan sekat antara petugas dan pelanggan selama proses pelayanan. ”

Kenyamanan lokasi saat memberikan pelayanan merupakan kebutuhan utama bagi pelanggan, terutama di instansi yang fokus pada layanan publik. Jika tempat pelayanan bersih dan teratur, pelanggan akan merasa lebih nyaman.

#### **Kemudahan dalam Proses pelayanan.**

Kemudahan dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan oleh konsumen jasa publik agar proses pelayanan berlangsung lebih cepat. Contohnya adalah dengan menyediakan spanduk yang memberikan informasi tentang prosedur pelayanan. Menurut wawancara yang dilakukan dengan Bapak Fadli, Kepala Seksi Layanan Langgan dan Humas, yang dijadwalkan pada 08 Mei 2020, beliau menyatakan bahwa “untuk membantu pelanggan, kami telah memasang beberapa spanduk yang berisi informasi tentang layanan pengaduan dan prosedur pelayanan. ” Ibu Yanti, seorang pengguna layanan yang diwawancarai pada tanggal yang sama melalui aplikasi WhatsApp, juga menyampaikan bahwa “spanduk informasi tentang prosedur pelayanan sudah tersedia. ”

Kemudahan dalam proses pelayanan kini sangat diperlukan oleh pelanggan agar mereka tidak mengalami kesulitan saat mengajukan pengaduan di

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon.

#### **Kedisiplinan Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.**

Disiplin kerja sangat diperlukan oleh setiap staf dalam melaksanakan tugasnya, tidak hanya untuk evaluasi kinerja pegawai. Disiplin kerja menjadi salah satu syarat utama yang harus dimiliki oleh semua pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon, terutama bagi petugas yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. Mereka perlu mengutamakan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan pribadi. Hal ini disampaikan oleh Bapak H. Syukur, Kepala Seksi Bagian Distribusi Air, yang diwawancarai oleh peneliti pada tanggal 11 Mei 2020. Ia menjelaskan bahwa "di tengah pandemi ini, banyak petugas yang jadwal masuk kantor tidak menentu. Misalnya, jika terjadi kebocoran, kami harus terus memantau melalui absensi online. Jika ada petugas yang seharusnya bekerja dari rumah saat itu tetapi ada masalah di daerah Ade Irma, kami harus tetap memantau laporan dari masyarakat. Jika petugas tidak melakukan perbaikan sesuai pengaduan, mereka akan dikenakan sanksi disiplin. Namun, untuk aduan yang memerlukan kehadiran langsung dari petugas, mereka harus berada di lokasi pelayanan, meskipun dengan jadwal kerja yang berbeda. Petugas yang hadir fisik harus menandatangani absensi di kertas, sementara yang dari rumah harus absensi secara online sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. "

Ibu Yeni, seorang pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti pada tanggal 08 Mei 2020 melalui aplikasi WhatsApp, mengatakan "saat melayani, petugas sudah disiplin mengikuti prosedur pekerjaan. "

Disiplin kerja merupakan aset penting yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai karena hal ini adalah salah satu ukuran kinerja yang akan menentukan apakah kinerja pegawai tersebut baik atau

tidak. Selain itu, disiplin kerja juga berpengaruh pada penilaian instansi di mata masyarakat, terutama bagi pegawai yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

### **Kemudahan Akses pelanggan**

Memberikan kenyamanan bagi pelanggan adalah hal yang perlu disediakan oleh pihak terkait mengenai pembaruan informasi di dalam perusahaan, seperti perubahan jam kerja di masa pandemi ini. Hal ini penting karena tidak semua pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon tinggal dekat dengan kantor perusahaan tersebut; ada pelanggan yang berlokasi cukup jauh, apalagi saat ini wilayah Cirebon sedang menerapkan pembatasan sosial dengan skala besar. Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Fadli, Kepala Seksi Layanan Langgan dan Humas, yang diwawancarai peneliti pada tanggal 08 Mei 2020, beliau menyatakan bahwa “Saat ini, pelanggan dapat mengajukan keluhan melalui Aplikasi WA tanpa perlu datang ke kantor. Meskipun banyak yang belum tahu tentang perubahan jam kerja, kami telah menyiapkan selebar informasi yang akan ditempel di kaca mengenai perubahan tersebut selama masa pandemi.” Pernyataan ini juga disetujui oleh Ibu Yanti, yang mengatakan, “Untuk layanan pengaduan, memang bisa menggunakan WhatsApp, tetapi bagi saya, bertemu langsung tetap lebih memuaskan karena ada beberapa hal penting. Mengenai perubahan jam, saya hanya bisa menduga karena ini bulan puasa, jadi tentu saja jam kerja akan berbeda.”

Untuk kemudahan akses informasi atau pengaduan, pelanggan sekarang cukup menggunakan aplikasi WhatsApp. Data pelanggan akan diperiksa kembali sebelum segera diproses.

### **Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.**

Penggunaan perangkat bantu dalam pelayanan sangat krusial bagi seluruh

perusahaan, karena selain membantu mempermudah tugas pegawai, juga dapat memperlancar kegiatan yang berlangsung di perusahaan. Hal ini mendukung dan memperkuat proses administrasi di kantor seperti komputer, alat absensi sidik jari, printer, dan berbagai mesin yang membantu pekerjaan di lapangan. Ibu Yanti menyatakan bahwa “semua peralatan dan perlengkapan yang ada di sini sudah canggih, sehingga prosesnya bisa lebih cepat”. Sementara itu, Bapak H. Syukur selaku kepala seksi distribusi air, dalam wawancara pada tanggal 11 Mei 2020, menjelaskan bahwa “semua pihak dan peralatan di sini sudah mendukung, baik dari segi sarana maupun prasarana yang nanti akan digunakan untuk kepentingan pelanggan”.

Penggunaan alat bantu modern dalam pelayanan pelanggan memang sangat penting untuk mempercepat kinerja pegawai demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Kehandalan.**

Keandalan adalah kemampuan untuk menunaikan layanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu dan dapat dipercaya baik oleh karyawan maupun pelanggan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Topik yang akan dibahas oleh peneliti kali ini berfokus pada prosedur dan efektivitas pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian aktivitas atau aturan yang diberlakukan oleh PDAM Kota Cirebon untuk pelanggan, yang bertujuan agar mereka dapat memperoleh air bersih. Diharapkan prosedur yang sederhana dan mudah ini dapat terlaksana dengan baik oleh pelanggan agar mereka dapat mendapatkan hasil yang diinginkan.

Menurut Bapak Fadli, Kepala Seksi Layanan Langgan dan Humas yang peneliti wawancarai pada tanggal 08 Mei 2020, beliau menyampaikan, "Salah satu tanda keandalan kami adalah respon cepat terhadap pengaduan yang masuk. Kami

menerimanya, dan petugas di lapangan yang akan menangani masalah, seperti kebocoran, kerusakan meteran, atau hal lainnya. Kami hanya menerima dan menanggapi keluhan pelanggan, setelah itu akan ada bagian lain di kantor yang akan menindaklanjuti pengaduan tersebut. " Sementara itu, Ibu Yeni, seorang pelanggan yang diwawancarai peneliti melalui aplikasi WhatsApp pada tanggal yang sama, menyanggah bahwa "Keandalan dalam pelayanan sudah tepat waktu di kantor dan mendapatkan respons yang baik"

Kunci untuk memberikan layanan yang sukses adalah dengan menyediakan prosedur yang jelas dan mudah dipahami. Prosedur dan pelayanan yang ada telah sesuai dengan standar, tercermin dari tersedia petugas (satpam) yang siap membantu pelanggan jika ada prosedur yang kurang dipahami. Namun, peneliti tidak menemukan pelanggan yang menghadapi kesulitan dalam mendapatkan layanan. Dalam hal keandalan ketepatan waktu untuk jadwal pelayanan aduan dan penyelesaian masalah meteran air di lapangan, pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon tidak memerlukan waktu lama untuk menangani aduan karena akan langsung diteruskan ke bidang yang sesuai dengan permasalahan serta keluhan pelanggan dan segera diproses. Untuk pembayaran tagihan pajak air, pihak PDAM juga tidak menetapkan syarat yang rumit; pelanggan hanya perlu membawa atau memotret meteran air dan menyebutkan nomor sambungan atau menunjukkan bukti pembayaran bulan lalu. Dengan syarat yang lebih mudah ini, diharapkan waktu pelayanan bisa dipersingkat. Sedangkan untuk perbaikan kebocoran, kerusakan meteran air, atau pemasangan pipa baru, membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini disebabkan oleh jumlah pegawai yang menangani beberapa pengaduan di lokasi yang berbeda dalam sehari, sehingga ada potensi keterlambatan, karena setiap kasus

pengaduan di satu rumah dapat menghadapi kendala, seperti pemilik rumah yang tidak berada di tempat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian mengenai mutu layanan air bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon dari beberapa dimensi sebagai berikut:

1. Bukti nyata atau fisik, fasilitas sarana dan prasarana yang ada sudah memadai, lengkap, dan sesuai dengan rekomendasi pemerintah terkait situasi pandemi Covid-19. Hal ini membantu pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan rasa aman bagi pelanggan, walaupun tempat duduk perlu ditambah.
2. Responsivitas, para pelanggan merasa puas dengan layanan yang diterima dari pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon. Pegawai menunjukkan kesiapan dalam menangani keluhan pelanggan, yang dapat dilihat dari cara mereka menyampaikan informasi dan memberi penjelasan.
3. Keandalan, peneliti mengamati kemampuan pegawai dalam memberikan layanan langsung di kantor pengaduan serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembinaan.
- Moleong, Lexy 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani.2010. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.

Ratminto dan Atik.2003. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Siagian, Sondang P. 1992. *Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Siagian, Sondang P.2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sukmadinata, NS. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Fandy dan Anastasia Diana.2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offest.

Fandy dan Gregorius.C. 2005. *Service Quality dan Statisfication*. Yogyakarta: Andi Offest.

Tjiptono,Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Zulian.2017. *Manajemen Kualitas Publik dan Jasa*. Yogyakarta: Ekosiana.

#### **Skripsi :**

Hendriawan Eko Saputro, Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum , Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

Namira. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Kota Bandung Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama, 2012.

#### **Perundang-Undangan :**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009  
 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah  
 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.  
 Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2017 pasal 6 ayat 2 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum kota Cirebon.

#### **Internet :**

Keluhan warga pengguna jasa PDAM Kota Cirebon :  
<https://www.radarcirebon.tv/2020/01/17/warga-nuansa-majasem-keluhkan-layanan-pdam> diakses pada 03 Maret 2020 pukul 14.00 WIB  
<https://www.radarcirebon.com/tag/warga-keluhkan-pdam> diakses pada 03 Maret 2020 Pukul 14.19 WIB  
<https://bandung.bisnis.com/read/20170107/549/1098988/warga-kota-cirebon-keluhkan-terhentinya-aliran-air-pdam> diakses 03 Maret 2020 Pukul 14.38 WIB  
 Sejarah PDAM Kota Cirebon.  
<https://pdamkotacirebon.co.id/sejarah> diakses 28 Maret 2020 pukul 09.12 WIB  
 Visi dan Misi PDAM Kota Cirebon.  
<https://pdamkotacirebon.co.id/visi-dan-misi/> diakses pada 28 Maret 2020 pukul 09.23 WIB  
 Susunan Organisasi PDAM Kota Cirebon.  
<https://pdamkotacirebon.wordpress.com/category/susunan-organisasi-perusahaan> diakses pada 28 April 2020 pukul 15.20  
 Layanan pengaduan PDAM Kota Cirebon.  
<https://pdamkotacirebon.co.id/pengaduan> diakses pada 29 April 2020 pukul 16.10 WIB  
 Lain-lain :  
 Hidayat, Moh. Taufik. 2020. *Teknik Penyusunan Proposal Skripsi*. Cirebon: tanpa penerbit.  
 FISIP UGJ. 2020. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. Cirebon: FISIP UGJ  
*Company Profil Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon Tahun 2018*.Cirebon : PDAM Kota Cirebon



