



## Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Dalam Melayani Pemasangan Sambungan Baru (Studi Pada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu)

Resi Dwi Aprianti <sup>1)</sup>; Evi Lorita <sup>2)</sup> Harius Eko Saputra <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [residwiaprianti@gmail.com](mailto:residwiaprianti@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [evilorita@unived.ac.id](mailto:evilorita@unived.ac.id) , <sup>3)</sup> [hariussaputra@unived.ac.id](mailto:hariussaputra@unived.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [05 Mei 2024]

Revised [18 Juni 2024]

Accepted [25 Juni 2024]

### KEYWORDS

Responsiveness, Service, New Installation.

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Hidayah kota Bengkulu dalam melayani pemasangan sambungan baru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Hidayah kota Bengkulu dalam melayani pemasangan sambungan baru terdiri dari 5 (lima) hal, yaitu: (1) Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa dalam satu tahun terakhir. Dalam hal ini memang terdapat adanya keluhan dari pengguna layanan pemasangan sambungan baru terkait lama waktu pemasangan yang tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas; (2) Sikap petugas Perumda Tirta Hidayah dalam merespon keluhan telah berusaha melayani semaksimal mungkin dengan bersikap ramah, sopan dan santun kepada pengguna jasa pelayanan pemasangan sambungan baru; (3) Penggunaan keluhan sebagai referensi perbaikan pelayanan selanjutnya. Dalam hal ini petugas Perumda Tirta Hidayah tentu menjadikan keluhan dari pelanggan sebagai referensi perbaikan pelayanan selanjutnya dan mencari solusi atas keluhan pelanggan tersebut; (4) Berbagai tindakan petugas Perumda Tirta Hidayah dalam memberikan kepuasan pelayanan pemasangan sambungan baru adalah dengan membalas setiap keluhan dari pelanggan yang masuk baik secara online maupun lisan serta berinovasi melakukan layanan online Sejam Ladas (Satu Jam Lapor Tindak Lanjuti Tuntas); (5) Penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan ditempatkan berdasarkan urutan antrian pendaftaran pemasangan sambungan baru.

### ABSTRACT

This study aims to determine how the responsiveness of Regional Public Company Services (Perumda) Drinking Water Tirta Hidayah Bengkulu city in serving the new installation. This research uses a qualitative descriptive method. Data collection using observation, interview, and documentation techniques. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and verification or making conclusion. The results showed that the responsiveness of Perumda Drinking Water Tirta Hidayah Bengkulu city in serving the new installation consisted of 5 (five) things, namely: (1) the presence or absence of complaints from users in the past year. In this case there are indeed complaints from users of new installation services related to the length of time for installation which is not in accordance with what was delivered by the officer; (2) The attitude of the officers in responding to the complaints has tried to serve as much as possible by being friendly, polite and courteous to users of new installation services; (3) Use of complaints as a reference for further service improvement. In this case the officers certainly make complaints from customers as a reference for further service improvement and find solutions to customer complaints; (4) The various actions of officers in providing satisfaction with new installation services are to reply to every complaint from incoming customers both online and verbally and innovate in conducting online services Sejam Ladas (One Hour Report Follow Up Completed); (5) Placement of service users in the service system is placed based on the order of the new installation registration queue.

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang sebagian besar wilayahnya yaitu perairan. Sumber daya alam ini merupakan peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena itu, 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 Tentang Sumber Daya Alam. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Penyelenggaraan pelayanan merupakan salah satu bentuk upaya untuk memenuhi hak seluruh masyarakat untuk memperoleh pelayanan kebutuhan barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang menjadi fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas terpenting bagi organisasi pemerintahan, karena bisa dikatakan bahwa tujuan utama birokrasi pemerintah adalah dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah menyelesaikan tugasnya pada instansi-instansi yang ada termasuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum yang didirikan dengan maksud untuk memberikan jasa pemerintah kepada masyarakat. Bagi masyarakat, air bersih merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari yang digunakan untuk air minum, mencuci, mandi, dan lain-lain.

Salah satu lembaga organisasi perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk melakukan pelayanan serta memberikan pelayanan barang dan jasa adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Pendirian BUMD dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah, yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik serta meningkatkan penghasilan pemerintah daerah.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) adalah salah satu perusahaan yang sahamnya dimiliki oleh pemerintah daerah. Bisa dikatakan Perumda adalah perusahaan daerah atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal ini dikarenakan seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh pemerintah daerah. Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih Kota Bengkulu. Salah satu tujuan dibentuknya Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu itu sendiri ialah untuk mencukupi kebutuhan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan daerah.

## LANDASAN TEORI

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2005:180-181). Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah *responsiveness/responsivitas*. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap petugas/aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan. Dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan petugas/aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011:124).

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177). Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006:148). Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan.



### METODE PENELITIAN

#### Metode Analisis

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:1) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan situasi sosial yang diteliti secara jelas, komparatif berbagai peristiwa dari situasi sosial satu dengan situasi sosial yang lain atau dari waktu tertentu dengan waktu yang lain, atau dapat menemukan pola-pola hubungan antara aspek tertentu dengan aspek yang lain, sehingga dapat ditemukan hipotesis dan teori (Sugiyono, 2013:21).

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai objek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2013:54).

Adapun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, ciri-cirinya antara lain:

1. Petugas yang berada di tempat penelitian dalam hal ini yaitu petugas yang berada di kantor Perumda Kota Bengkulu.
2. Petugas yang sudah maupun sedang melakukan proses pelayanan kepada pelanggan.
3. Petugas yang mampu menjelaskan tentang pelayanan pemasangan sambungan baru di Perumda Tirta Hidayah kota Bengkulu.
4. Pelanggan yang dapat menjelaskan tentang permasalahan yang dialami dengan baik.
5. Pelanggan yang pernah menerima pelayanan pemasangan sambungan baru di Perumda Tirta Hidayah kota Bengkulu.

Informan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu informan kunci dan informan pokok yang berjumlah Sembilan orang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik: Pengamatan (Observasi), Wawancara (Interview), dan Dokumentasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di PerumdaTirta Hidayah kota Bengkulu di bagian hubungan langganan subbagian pelayanan dengan judul Responsivitas Pelayanan Perumda Air Minum Dalam Melayani Pemasangan Sambungan Baru. Dengan menggunakan teori menurut Agus Dwiyanto (2008:63) dikutip dalam Setyawati dan Tangkilisan (2021:24), responsivitas pelayanan terdiri dari indikator:

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir  
Keluhan dari pengguna jasa ini merupakan komplain langsung mengenai keluhan-keluhan dari pelanggan atau masyarakat pengguna jasa baik secara langsung maupun melalui Whatsaap layanan pengaduan masyarakat. Keluhan yang masuk menunjukkan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Keluhan masyarakat disebabkan karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya, contohnya seperti di Perumda Tirta Hidayah keluhan yang masuk biasanya karena waktu penyelesaian pemasangan sambungan baru yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang disampaikan oleh petugas atau pegawai pemberi layanan.
  - a. Jumlah keluhan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan pemasangan sambungan baru selama satu tahun terakhir.

**Tabel 1. Jumlah Pengaduan Pemasangan Sambungan Baru Via Whatsapp Tahun 2023**

Keterangan	Jumlah Pengaduan		
	September	Oktober	November
Pemasangan Baru	3	6	4

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa memang terdapat adanya keluhan dari pelanggan pemasangan sambungan baru terutama mengenai tidak ada kejelasan waktu pemasangan, namun berdasarkan yang disampaikan oleh petugas Perumda waktu proses pendaftaran sampai dengan penetapan biaya pemasangan tiga harikerja dan pembayaran sampai ke pemasangan tiga hari kerjaatau dalam waktu tujuh hari pada normalnya, jika tidak ada kendala seperti banyak antrian pemasangan dan keterlambatan pengiriman barang sambungan baru ke unit.

Sedangkan untuk jumlah keluhan dari pelanggan yang datang langsung ke kantor tersebut tidak direkap atau dicatat melainkan langsung ditanggapi pada saat pelanggan memberitahukan keluhannya dengan cara memberi pengertian dan penjelasan kepada pelanggan atas kendala yang terjadi di lapangan pada saat pemasangan yang menyebabkan lamanya proses pemasangan. Berdasarkan tabel 1. terdapat 3 pengaduan di bulan september, 6 pengaduan pada bulan oktober dan 4 pengaduan di bulan november.

Hasil kepada informan pokok sebagai pengguna menunjukkan bahwa masih ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan lama waktu pemasangan tidak sesuai dengan yang disampaikan pihak Perumda. Pelanggan hanya diberi nomor telepon petugas pemasangan namun nomor telepon tersebut tidak bisa dihubungi dan ada yang mengadukan melalui Whatsapp layanan pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi penelitian di Perumda Tirta Hidayah kota Bengkulu dapat diketahui bahwa masih terdapat pelanggan yang datang mengadukan keluhannya mengenai kejelasan waktu pemasangan.

- b. Prosedur mengajukan keluhan merupakan langkah-langkah yang dilakukan pelanggan untuk melaporkan permasalahan yang mereka alami.

**Gambar .1 Layanan Pengaduan Online Whatsapp Perumda Tirta Hidayah**



Sumber: Hasil Penelitian 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur mengajukan keluhan oleh pelanggan di Perumda bisa dilakukan dengan dua cara. Pertama, datang langsung ke kantor Perumda Tirta Hidayah dan menyampaikan keluhan secara lisan. Kedua juga bisa secara online melalui whatsapp layanan pengaduan masyarakat. Dengan menyertakan nama, alamat, nomor telepon, dan mengisi keluhan. Serta juga dapat menyampaikan keluhan melalui kotak saran yang ada di kantor Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

**Tabel 2. Prosedur Pengaduan Keluhan**

Pengaduan Secara Lisan	Pengaduan Secara Online
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor datang ke kantor dan menghadap ke meja pengaduan, dengan menunjukkan kwitansi pembayaran.</li> <li>2. Petugas pelayanan memberikan nomor petugas lapangan kepada pelapor guna tindak lanjut penanganan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kunjungi halaman website Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu di <a href="https://tirtahidayah.bengkulukota.go.id/">https://tirtahidayah.bengkulukota.go.id/</a></li> <li>2. Pilih bagian layanan pengaduan via pesan Whatsapp.</li> <li>3. Klik lanjut ke chat di nomor 0852 16000 7 88.</li> <li>4. Pelapor otomatis akan diarahkan ke aplikasi Whatsapp mengisi keluhan dengan menyertakan nama, alamat, dan nomor hp</li> </ol>

Sumber: Hasil Penelitian 2023



Berdasarkan informasi yang telah peneliti peroleh dari hasil observasi dan wawancara dengan informan di Perumda Tirta Hidayah dari indikator ini respon pelayanan pemasangan sambungan baru masih ada pelanggan yang mengeluhkan kejelasan waktu pemasangan yang cukup lama. Sehingga pelanggan tersebut mengadukan keluhan dengan cara langsung datang ke kantor Perumda Tirta Hidayah kota Bengkulu dan melalui layanan pengaduan online Whatsapplayanan pengaduan masyarakat dan nanti akan direspon oleh petugas Perumda walaupun memerlukan waktu tunggu sekita satu sampai dua jam atas respon yang diberikan petugas pelayanan Perumda.

2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Sikap dan komunikasi petugas kantor Perumda Tirta Hidayah ketika melayani masyarakat pengguna jasa merupakan hal awal yang memberikan kesan pada pelanggan. Sedangkan kemampuan menanggapi keluhan yang di maksud yaitu bagaimana petugas kantor Perumda Tirta Hidayah sebagai pemberi ataupun penyedia layanan memberikan akses kepada pelanggan pemasangan sambungan baru untuk dapat menyampaikan keluhannya dan menindaklanjuti keluhan tersebut.

a. Penyediaan petugas yang menindaklanjuti keluhan dari pengguna jasa pemasangan sambungan baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Perumda sudah ada petugas yang menindaklanjuti atas keluhan yang disampaikan pelanggan. Sesuai dengan lokasi tempat tinggal pelanggan masuk di zona satu atau zona dua maupun zona tiga. Zona 1 terdiri dari kecamatan Selebar, kecamatan Kampung Melayu dan kecamatan Gading Cempaka. Zona 2 terdiri dari kecamatan Singaran Pati, kecamatan Ratu Samban dan kecamatan Sungai Serut. Zona 3 terdiri dari kecamatan Muara Bangkahulu, kecamatan Ratu Agung dan kecamatan Teluk Segara. Untuk zona satu dan dua di tindaklanjuti oleh petugas di kantor Air Sebakul, sedangkan untuk zona tiga di kantor PDAM Surabaya.

**Tabel 3. Prosedur Tindak Lanjut Keluhan**

Sub. Pelayanan	Petugas Lapangan
Arsip	

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Hasil penelitian dengan informan pokok menunjukkan bahwa memang terdapat petugas yang tindak lanjut keluhan dari pelanggan. Keluhan tersebut di respon terlebih dahulu oleh petugas administrasi dan ditindak lanjut oleh petugas lapangan dengan cara mengecek data pelanggan tersebut kemudian mendatangi lokasi pelanggan tersebut.

b. Petugas bersikap ramah, sopan dan berkata baik saat merespon keluhan pelanggan.

Hasil penelitian dengan informan kunci menunjukkan bahwa petugas sudah menunjukkan sikap ramah dan sopan saat pelanggan memberitahukan keluhan walaupun pelanggan yang datang sering marah tetapi sebagai petugas harus tetap berkata baik dan sopan kepada pelanggan.

Hasil observasi dan wawancara dengan informan pokok diketahui bahwa petugas pelayanan di Perumda Tirta Hidayah bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan yang mengadukan keluhan, walaupun masih ada petugas yang cemberut mungkin karena ada masalah pribadi. Penampilan petugas rapi namun ada salah satu pelanggan mengatakan kurang rapi karena ada petugas yang memakai sandal jepit didalam kantor.

c. Keluhan ditanggapi dengan cepat oleh petugas Perumda

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada informan kunci diketahui bahwa ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pelanggan sudah berusahamaksimal. Petugas pelayanan langsung mengkonfirmasi ke bagian pemasangan serta memberikan nomor telepon petugas lapangan agar dapat dihubungi oleh pelanggan dan segera melakukan pemasangan baru di lokasi pelanggan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari enam informan pokok lima yang menyatakan bahwa petugas cepat tanggap terhadap keluhan dari pelanggan Perumda. Walaupun masih ada satu

pelanggan yang menyatakan bahwa petugas kurang serius menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi perbaikan penyelenggara pelayanan pada masa mendatang

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana aparat atau pegawai menggunakan keluhan-keluhan yang masuk dari pelanggan atau masyarakat pengguna jasa untuk dicarikan solusinya dan digunakan untuk perbaikan dimasa yang akan datang agar tidak terdapat keluhan yang sama dari para pelanggan lainnya.

- a. Keluhan dari pengguna jasa pelayanan pemasangan sambungan baru di jadikan referensi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tentu di jadikan referensi perbaikan bagi pelayanan selanjutnya. Keluhan tersebut di bahas dalam rapat untuk menindak lanjuti keluhan masyarakat atas lamanya pemasangan sambungan baru air ledeng Tirta Hidayah.

**Gambar 2 . Rapat Koordinasi Direktur Dengan Kasubbag Pemasangan Sambungan Baru**



**Sumber: Hasil Penelitian 2023**

Berdasarkan gambar 5.2 dalam rapat tersebut pimpinan Perumda Tirta Hidayah menekankan pentingnya meningkatkan layanan pasang baru supaya tidak ada lagi masyarakat mengeluhkan lamanya waktu pemasangan sambungan baru.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pihak Perumda menjadikan keluhan pelanggan sebagai referensi perbaikan penyelenggara pelayanan selanjutnya. Perbaikan bagi Perumda air minum adalah dengan memaksimalkan layanan pemasangan sambungan baru kepada pelanggan. Melalui keluhan yang disampaikan pelanggan pemasangan baru petugas dapat mengetahui hal apa saja yang perlu diperbaiki pelayanan kedepannya khususnya pelayanan pemasangan sambungan baru.

- b. Hasil referensi (acuan/tolak ukur) perbaikan pelayanan dari keluhan yang disampaikan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari hasil referensi perbaikan pelayanan dari keluhan pelanggan mengenai prosedur pemasangan baru yang belum sederhana membuat pihak Perumda berinovasi mengembangkan layanan pasang baru online dan semua informasi mengenai pendaftaran pemasangan sambungan baru dapat di akses melalui website.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa hasil dari referensi perbaikan pelayanan pemasangan sambungan baru dengan mengembangkan layanan pasang baru online bisa membantu mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi pemasangan sambungan baru. Namun sebagian informan juga mengatakan bahwa belum terlihat adanya perbaikan pelayanan hasilnya masih sama seperti pelayanan sebelumnya yaitu pelanggan masih lama menunggu kepastian waktu pemasangan.

4. Berbagai tindakan petugas birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa Berkaitan dengan kemampuan dari aparat birokrasi melakukan tindakan yang solutif dan inovatif untuk memberikan kepuasan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

- a. Kendala yang dihadapi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa pemasangan sambungan baru.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat banyak kendala-kendala yang menghambat proses pemasangan sambungan baru. Seperti halaman rumah warga yang dicor, sambungan pipa berada ditengah jalan, serta kendala utama pemasangan yaitu jaringan pipa ke rumah-rumah masyarakat sulit ditemukan, dan minimnya ruang untuk pemasangan jaringan pipa di permukiman warga.



Dari hasil disimpulkan bahwa terdapat banyak sekali kendala yang dialami petugas pemasangan dilapangan. Mulai dari susah mencari jaringan disekitar lokasi pemasangan baru, halaman rumah warga yang sudah di cor, saluran pipa yang bocor, kemudian listrik yang padam juga dapat menghambat proses pemasangan sambungan baru.

- b. Tindakan aparat Perumda dalam memberikan kepuasan pelayanan pemasangan sambungan baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Perumda telah melakukan berbagai tindakan dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan. Diantaranya yaitu mulai dari membalas setiap keluhan yang masuk baik online maupun secara lisan langsung. Membentuk Sejam Ladas yakni layanan pengaduan melalui pesan SMS/Whatsapp yang terintegrasi ke seluruh bagian pelaksana dan media sosial. Kemudian layanan mobil tangki gratis ini diperuntukan bagi masyarakat Kota Bengkulu yang membutuhkan air bersih, tidak hanya pelanggan Perumda layanan ini diperuntukan juga bagi non pelanggan, namun tentu saja layanan ini lebih mengutamakan kepada pelanggan Perumda.

Layanan mobil tangki gratis ini rutin dilaksanakan setiap bulan. Tercatat pada bulan Juli 2023 telah dilakukan 200 kali sebanyak 920 M3, Agustus 2023 telah dilakukan 59 kali sebanyak 165 M3, dan September 2023 dilakukan 106 kali sebanyak 439 M3. Serta pelatihan meningkatkan kemampuan dan kapasitas individu bagi karyawan dan karyawan untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pelanggan.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa tindakan yang dilakuan oleh petugas Perumda Tirta Hidayah adalah dengan menanggapi dan membalas setiap keluhan yang masuk baik online maupun secara lisan langsung. Petugas juga sudah berusaha memahami apa yang menjadi harapan pelanggan. Petugas juga menyarankan bagi pelanggan yang memerlukan air bersih untuk mendaftarkan diri di layanan mobil tangki gratis bagi masyarakat kota Bengkulu melalui ketua RT setempat atau dapat menghubungi langsung nomor layanan Perumda.

5. Penempatan pengguna jasa oleh petugas birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku

Hal ini mengandung maksud bahwa penempatan pengguna jasa atau masyarakat dalam sistem pelayanan pemasangan sambungan baru yang berlaku. Serta pelayanan kepada masyarakat/pelanggan sesuai dengan prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru yang berlaku di Perumda Tirta Hidayah.

- a. Penempatan pengguna jasa pelayanan pemasangan sambungan baru dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan pemasangan sambungan baru diberlakukan dan ditempatkan berdasarkan antrian pada saat mendaftar di Perumda. Serta mendahulukan ditindak lanjuti jika ada keluhan yang mendesak seperti lokasi yang sangat membutuhkan air bersih.

- b. Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru yang berlaku.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan pemasangan sambungan baru sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Petugas pemberi pelayanan pemasangan sambungan baru mengenai pengetahuan sudah mengetahui sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan pemasangan sambungan baru sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mulai dari permohonan calon pelanggan hingga proses pemasangan sambungan baru. Namun ada yang mengatakan bahwa waktu tunggu pemasangan cukup lama tidak ada ketentuan waktu pemasangan.

## **Pembahasan**

Kebutuhan akan penyediaan air bersih semakin meningkat setiap tahun seiring meningkatnya jumlah penduduk kota Bengkulu. Banyak masyarakat yang ingin melakukan pemasangan sambungan air minum di Perumda Tirta Hidayah kota Bengkulu. Berdasarkan data pada tabel 1.1 yang terdapat di latar belakang dapat diketahui bahwa jumlah pemohon pemasangan sambungan baru semakin bertambah setiap bulannya. Peningkatan jumlah pemasangan sambungan baru ini menyebabkan pihak Perumda mengalami kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada calon pelanggan. Sehingga beberapa diantaranya ada yang mengeluhkan lama waktu tunggu pemasangan.

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir

Terdapat tidaknya keluhan pada pelayanan pemasangan sambungan baru di Perumda Tirta Hidayah kota Bengkulu, terkait keluhan pemasangan baru pihak Perumda telah menyampaikan bahwa keluhan calon pelanggan ini memang ada. Keluhan ini terjadi jika memasuki musim kemarau di karenakan banyak masyarakat yang mengalami kekeringan dan memerlukan air bersih. Hal ini membuat masyarakat beramai-ramai melakukan permohonan pemasangan sambungan baru. Namun setelah mengikuti prosedur pemasangan sambungan baru dan sampai di tahap menunggu pemasangan terdapat pelanggan yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu pemasangan oleh petugas Perumda. Berdasarkan data trisemester terakhir tahun 2023 terdapat 11 orang calon pelanggan yang mengadukan keluhan melalui via online whatsapp.

Beberapa pelanggan yang telah di wawancarai juga mengungkapkan bahwa mereka pernah mengadukan keluhan waktu pemasangan ke Perumda Tirta Hidayah. Pemasangan sambungan tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh petugas. Hal tersebut karena terdapat kendala yang terjadi selama memberikan pelayanan pemasangan sambungan baru seperti keterlambatan pengantaran barang ke kantor. Prosedur mengadukan keluhan oleh pelanggan dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama bisa datang langsung ke kantor Perumda Tirta Hidayah dan menemui petugas di bagian pelayanan dan menyampaikan keluhan secara lisan atau langsung. Kedua dapat melalui media online seperti layanan whatsapp pengaduan masyarakat di nomor 0852-1600-0788.

2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa

Pihak Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah menyediakan petugas yang akan menindak lanjuti keluhan dari pelanggan baik secara langsung maupun online via whatsapp pengaduan masyarakat. Sikap petugas Perumda Tirta Hidayah dalam menanggapi keluhan pelanggan terkait pemasangan sambungan baru dari hasil wawancara yaitu sudah berusaha merespon keluhan dari pelanggan dengan cara membalas keluhan dengan menggunakan layanan yang tersedia yaitu Whatsapp layanan pengaduan di nomor 0852-1600-0788 dan pengaduan secara langsung di kantor Perumda Tirta Hidayah. Setelah ditanggapi secara lisan pihak Perumda bagian administrasi pelayanan akan mengkonfirmasi ke bagian pemasangan baru agar segera ditindak lanjuti dengan cara melakukan pengecekan data pelanggan terlebih dahulu kemudian menghubungi pelanggan tersebut dan memberitahukan waktu pemasangan sambungan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan informan bahwa petugas sudah melayani dengan sikap yang ramah, sopan dan santun kepada pelanggan, serta berpenampilan rapi dan bersih. Namun, masih terdapat pelanggan yang mengatakan bahwa petugas pelayanannya jarang tersenyum atau sering cemberut. Ada juga yang mengatakan penampilannya kurang rapi karena memakai sandal jepit di dalam kantor. Petugas Perumda Tirta Hidayah berusaha menganggapi keluhan pelanggan dengan cepat, setiap ada keluhan pelanggan yang masuk baik secara lisan maupun online petugas langsung merespon keluhan tersebut.

3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi perbaikan penyelenggara pelayanan pada masa mendatang

Keluhan dari pelanggan yang sudah disampaikan dijadikan informasi dan masukan oleh pihak Perumda agar lebih memaksimalkan pelayanan pemasangan sambungan baru. Keluhan atas lamanya waktu pemasangan yang disampaikan pelanggan di bahas dalam rapat bersama sub bagian pemasangan zona 1 dan zona 2 yang dipimpin oleh direktur Perumda Tirta Hidayah. Dalam rapat tersebut pimpinan Perumda Tirta Hidayah menekankan pentingnya meningkatkan pelayanan pemasangan sambungan baru supaya tidak ada lagi masyarakat mengeluhkan lamanya waktu pemasangan sambungan baru.

Pihak Perumda memaksimalkan sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Pihak Perumda berusaha meningkatkan efisiensi pelayanan dengan ikut serta membuka loket pelayanan pemasangan sambungan baru di Mal Pelayanan Publik sebagai upaya menjangkau pelayanan khususnya di wilayah zona 3 (tiga) dan sekitarnya yang dianggap lumayan ribet oleh masyarakat karena perlu bolak balik dari satu kantor ke kantor lain.

4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa

Pihak Perumda terdapat kendala dalam memberikan pelayanan pemasangan sambungan baru. Kendala yang sering dihadapi petugas yaitu kendala teknis seperti lokasi yang sulit di jangkau dan kawasan yang belum ada jaringan sambungan pipa. Hal tersebut menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berbagai tindakan pihak Perumda Tirta Hidayah untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan dengan berusaha memberikan respon cepat dan tindakan cepat. Tindakan yang telah dilakukan petugas Perumda mulai dari memberikan balasan



pada setiap keluhan online maupun secara langsung. Namun, dalam hal pemasangan sambungan pipa dan meteran masih perlu menunggu.

Pihak Perumda berinovasi mengembangkan layanan pendaftaran pemasangan sambungan baru online dan layanan Sejam Ladas (Satu Jam Lapor Tindak Lanjuti Tuntas) agar masyarakat dengan mudah dapat menyampaikan laporan dan keluhannya. Tindakan petugas Perumda air minum untuk memberikan kepuasan pelayanan terkait keluhan masyarakat yang mengalami kekeringan dan membutuhkan air bersih, dilakukannya program layanan mobil tangki gratis. Layanan ini diperuntukan bagi masyarakat kota Bengkulu baik itu pelanggan maupun bukan pelanggan Perumda Tirta Hidayah. Masyarakat yang mengalami kekeringan dapat meminta bantuan dengan menyampaikan lampiran surat alamat lengkap melalui ketua RT masing-masing atau bisa menghubungi nomor layanan di 0852-1600-0788. Adapun masyarakat/pelanggan yang belum tahu adanya program layanan mobil tangki gratis ini dikarenakan kurangnya informasi.

5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku

Di dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat sebagai pengguna layanan harus diperlakukan dan ditempatkan dengan cara yang sama sesuai dengan prosedur sistem pelayanannya. Jika terdapat pengaduan keluhan dari pengguna jasa maka petugas Perumda memperlakukan pengguna jasa tersebut sesuai dengan urutan pengaduan yang masuk dari segi urutan antrian waktu. Pengguna jasa yang mengadukan keluhan pada hari itu akan di tindak lanjuti terlebih dahulu oleh petugas Perumda ketimbang pengguna jasa yang mengadukan pada hari berikutnya dan mendahulukan tindak lanjut keluhan yang mendesak dari pelanggan.

Pelayanan pemasangan sambungan baru yang diberikan kepada masyarakat/calon pelanggan berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku di Perumda Tirta Hidayah kota Bengkulu. Berikut persyaratan dan ketentuan biaya pemasangan sambungan baru bagi calon pelanggan:

1. Calon pelanggan mengajukan permohonan sambungan baru dengan mengisi formulir yang disediakan oleh Perumda Tirta Hidayah serta melengkapi syarat-syarat yang ditetapkan.
  - a. Copy KTP (1 lembar)
  - b. Materai 10.000 (1 buah)
  - c. Map plastik kuning (1 buah)
2. Pemasangan saluran dan pengaliran air akan dilaksanakan apabila ketentuan pada poin satu telah terpenuhi.
3. Biaya pemasangan sambungan baru ditentukan berdasarkan jumlah bahan yang digunakan dan menurut harga yang berlaku sebagaimana Surat Keputusan (SK) Direktur.
  - a. Kelompok Sosial Rp. 1.100.000
  - b. Kelompok Rumah Tangga Rp. 1.200.000
  - c. Kelompok Niaga Rp. 2.500.000
  - d. Kelompok Industri/Khusus Rp. 4.000.000
4. Kemungkinan adanya biaya tambahan juga diperhitungkan berdasarkan harga bahan yang digunakan pada saat pemasangan.
  - a. Rp. 25.000 per meter untuk panjang pipa yang lebih dari 6 meter. Maksimal 18 meter, apabila lebih dari 18 meter maka diusulkan pemasangan pipa sub distribusi.
  - b. Rp. 175.000 per meter apabila melakukan crossing jalan.
5. Biaya pemasangan meter air dihitung berdasarkan harga bahan yang digunakan saat pemasangan.
6. Pemasangan pipa dinas dilakukan oleh Perumda Tirta Hidayah atau instalatir yang ditunjuk oleh Perumda Tirta Hidayah.

### **Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu**

Dalam memberikan suatu pelayanan tentu terdapat kendala atau faktor penghambat yang dapat menyebabkan gagalnya jalan suatu kegiatan. Hasil dari penelitian ini terdapat beberapa faktor penghambat diantaranya adalah:

1. Keterlambatan bahan dan alat sampai ke unit yang digunakan untuk melakukan pemasangan instalasi sambungan baru seperti pipa dan lainnyasalah satu faktor yang menjadikan masalah dalam penelitian ini, karena hal ini menjadikan pelanggan tidak nyaman harus menunggu lebih lama pemasangan tersebut.
2. Kurangnya petugas lapangan juga menjadi masalah dalam penelitian ini, karena hal tersebut menjadi faktor penghambat petugas dalam memberikan perbaikan maupun pemasangan instalasi sambungan baru.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat di ambil beberapa kesimpulan bahwa responsivitas pelayanan Perumda Tirta Hidayah kota Bengkulu dalam melayani pemasangan sambungan baru sebagai berikut:

1. Pada pelayanan pemasangan sambungan baru masih ditemukan adanya keluhan terkait lama waktu pemasangan yang tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas, karena di Perumda Tirta Hidayah belum memiliki SOP ketepatan waktu pemasangan sambungan baru, tetapi memiliki target waktu pemasangan yaitu 7 hari kerja.
2. Petugas pelayanan pemasangan sambungan baru Perumda Tirta Hidayah bersikap ramah kepada pelanggan, sopan dan santun, berpenampilan rapi, serta cepat merespon keluhan.
3. Dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna jasa pelayanan pemasangan sambungan baru, petugas Perumda Tirta Hidayah tentu menjadikan keluhan dari pelanggan sebagai referensi perbaikan pelayanan selanjutnya dan mencari solusi atas keluhan tersebut.
4. Berbagai tindakan petugas kantor Perumda Tirta Hidayah dalam memberikan kepuasan pelayanan pemasangan sambungan baru adalah dengan membalas setiap keluhan dari pelanggan yang masuk baik secara online maupun lisan serta berinovasi melakukan layanan online seperti Sejam Ladas (Satu Jam Laporkan Tindakan Lanjut Tuntas).
5. Penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan pemasangan sambungan baru berdasarkan urutan antrian pendaftaran sehingga pelanggan yang mendaftar pada hari itu akan dilayani lebih dulu ketimbang pelanggan yang mendaftar di hari berikutnya.

### Saran

1. Diharapkan pihak Perumda Tirta Hidayah agar dapat membuat SOP pelayanan pemasangan sambungan baru khususnya ketepatan dan kejelasan waktu pelayanan.
2. Pihak Perumda Tirta Hidayah diharapkan memiliki tim khusus penanganan keluhan dari pelanggan.
3. Pelayanan yang diberikan pegawai Perumda Tirta Hidayah harus ditingkatkan lagi guna menunjang kinerja pegawainya apalagi mengenai pelayanan pemasangan sambungan baru yang masih membutuhkan waktu yang lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, HE, & Imanda, A. (2019). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PT. Jasaraharja Putra cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6 (1).
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuarsono, Y. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6(1).
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2011. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gusholianda, D., Lorita, E., & Yusuarsono, Y. (2022). Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu Bagi Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 2 (1), 69-76.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdini, dan Widiyarta. 2020. Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*. Vol. 2 No. 1.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah
- Purwanto. 2016. *Pelayanan Publik: Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.