



# Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Bengkulu (Penelitian Di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu)

Tri Purwanti

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [tripurwanti141@gmail.com](mailto:tripurwanti141@gmail.com)

## ARTICLE HISTORY

Received [30 Oktober 2024]

Revised [01 Desember 2024]

Accepted 03 Desember 2024]

## KEYWORDS

Quality Of Service, PDAM Tirta Hidayah, Water, kualitatif.

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



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung apa saja yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya di Kota Bengkulu. Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian kualitatif merupakan suatu metode untuk menggali dan memahami makna yang dianggap oleh sejumlah individu atau kelompok masyarakat berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Hasil dari penelitian adalah: Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu ditinjau dari segi wujud nyata termasuk dalam kategori baik, karena kelengkapan sarana dan prasarana yang ada pada perusahaan tersebut. Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dilihat dari aspek kehandalan termasuk dalam kategori baik, karena para pegawainya sangat handal dalam memberikan pelayanan, Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dilihat dari aspek ketanggapannya termasuk dalam kategori baik, karena saat menanggapi pelanggan bersikap baik terhadap pelanggan, Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dilihat dari aspek jaminannya termasuk dalam kategori baik, karena PDAM memberikan jaminan kenyamanan dalam melayani pelanggannya, Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dilihat dari empatinya termasuk dalam kategori baik. Karena para pegawai tersebut sangat peduli terhadap pelanggan ketika terjadi permasalahan. Saran bagi pegawai yang tingkat kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat hendaknya diberikan reward/penghargaan agar pegawai lainnya lebih semangat dalam memberikan pelayanan dan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bengkulu hendaknya lebih meningkatkan dalam memberikan penyuluhan dan informasi serta sosialisasi. Keterbatasan penelitian Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan penelitian, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini belum sempurna dan memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan salah satunya adalah jumlah sampel yang diolah dalam penelitian ini yaitu hanya 30 responden karena pada pengguna PDAM di Kota Bengkulu banyak yang terbagi dalam 3 zona saat melakukan penelitian di lapangan banyak yang tidak menggunakan PDAM dan banyak yang PDAM terputus.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of clean water services at the Tirta Hidayah Regional Drinking Water Company (PDAM) in Bengkulu City and to determine what inhibiting and supporting factors are experienced by the Tirta Hidayah Regional Drinking Water Company (PDAM) in providing services to its customers in Bengkulu City. The method used by the researcher, namely qualitative research, is a method for exploring and understanding the meaning that a number of individuals or groups of people consider to come from social or humanitarian problems. The results of the study are: The Quality of Service at the Tirta Hidayah Regional Drinking Water Company (PDAM) in Bengkulu City, in terms of tangibility, is included in the good category, because of the completeness of the facilities and infrastructure in the company. Service Quality at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Hidayah, Bengkulu City, seen from the reliability aspect, is included in the good category, because the employees are very reliable in providing services, Service Quality at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Hidayah, Bengkulu City, seen from the responsiveness aspect, is included in the good category, because when responding to customers they are good with customers, Service Quality at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Hidayah, Bengkulu City, seen from the assurance aspect, is included in the good category, because PDAM provides a guarantee of comfort in serving its customers, Service Quality at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Hidayah, Bengkulu City, seen from empathy, is included in the good category. Because these employees really care about customers when there is a problem. Suggestions for employees whose level of service quality in serving the community should be given rewards/awards so that other employees are more enthusiastic in providing services and the Regional Drinking Water Company of Bengkulu City should improve in providing counseling and information as well as socialization. Research limitations based on the researcher's experience during the research, the researcher realized that the results of this study were not perfect and had many limitations that affected the expected results, one of which was the number of samples processed in this study, which was only 30 respondents because in PDAM users in Bengkulu City, many were divided into 3 zones when conducting research in the field, many did not use PDAM and many disconnected PDAM..

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, udara merupakan unsur yang paling dekat dengan manusia dan merupakan kebutuhan pokok bagi kualitas dan keberlangsungan hidup manusia. Oleh karena itu, udara harus cukup kuantitas dan kualitasnya. Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat” Mengingat mineral dan batubara sebagai kekayaan alam yang terkandung di dalam bumi merupakan sumber daya alam yang tak terbarukan, pengelolaannya perlu dilakukan seoptimal mungkin, efisien, transparan, berkelanjutan dan berwawasan lingkungan, serta berkeadilan agar memperoleh manfaat sebesar-besar bagi kesejahteraan rakyat secara berkelanjutan.

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan.

Hal ini disebabkan bahwa udara merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan udara untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain (Cut Rima Melati, 2019). Menurut Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Sebagai bentuk penyampaian sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan udara minimal diserahkan kepada Pemerintah daerah. Selanjutnya melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang berkepentingan adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMND). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang mengawasi dan diawasi oleh eksekutif maupun legislatif. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah yang diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah dan Kota/Kabupaten di Indonesia termasuk di Kota Bengkulu dan di kota Bengkulu ini nama PDAM nya adalah PDAM Tirta Hidayah yang mana alamat kantornya di jalan Hibrida XV No.81 Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu(38229) . PDAM Tirta Hidayah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih Kota Bengkulu. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM Tirta Hidayah itu sendiri adalah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta pendistribusian 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.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda ) Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah ada sejak zaman Belanda, yaitu pada tahun 1929 dengan nama Bengkoeloen Water Leiding Bedrijf. Kemudian setelah tahun 1945 dikelola oleh salah satu seksi DPU, yaitu Seksi Saluran Air Minum. Pada tahun 1974 dengan Perda Kotamadia Dati II Bengkulu Nomor: 01/1-3/HUK/ 1974 tanggal 22 November 1974 di bentuk Perusahaan Daerah Air Minum dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bengkulu, sekarang lebih dikenal dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bengkulu. Kemudian pada bulan Maret 2021 terjadi perubahan bentuk perusahaan, dari sebelumnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah.

Sesuai dengan bentuk badan hukumnya, Perumda Tirta Hidayah merupakan lembaga otonom yang pengelolaannya secara penuh menjadi hak dan tanggung jawab manajemen perusahaan. Hubungan dengan Pemerintah Daerah sebagai pemilik modal diformulasikan melalui pembentukan Badan Pengawas yang terdiri dari unsur-unsur instansi Pemerintah Daerah yang terkait dengan operasi Perumda.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan publik

Istilah pelayanan publik ini bisa kita definisikan sebagai sesuatu aksi kegiatan ataupun pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakatnya atau individu-individu yang berada di area kerjanya. Pelayanan publik ini dilaksanakan di setiap lembaga pelayanan negara, perusahaan, lembaga mandiri atas barang dan jasa dan/atau jasa administrasi untuk memenuhi kebutuhan



pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Serangkaian kegiatan yang melakukan aksi pelayanan publik sesuai dengan undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, pejabat, dan setiap orang dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan satu atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Putry Kusuma Sari 2022). Menurut Moenir (2010 :17) secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Lebih lanjut dikatakan pada hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Sejalan dengan itu, Sinambela (2006 :5) memaparkan secara lebih spesifik memberi penjelasan tentang pelayanan publik, adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi pelayanan public menurut Kepman PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang – undangan.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Baik buruknya output dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya.

Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baikburuknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas. Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk barang atau jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas (Tommy Akmal Syah, 2019). Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan Perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang/ persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan memakai jasa. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk (Elis Suryani, 2018).

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

### **Perusahaan Daerah Air Minum**

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Pasal 1 Ayat 2 di jelaskan bahwa Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan

Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam penjelasan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 pasal 1 tentang sumber daya air, Pengelolaan Sumber Daya Air adalah upaya merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi penyelenggaraan Konservasi Sumber Daya Air, Pendayagunaan Sumber Daya Air, dan Pengendalian Daya Rusak Air. Undang Undang No.17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air menyebutkan Pengelolaan Sumber Daya Air dilakukan berdasarkan asas:

- a. Kemanfaatan umum
- b. Keterjangkauan
- c. Keadilan
- d. Keseimbangan
- e. Kemandirian
- f. Wawasan lingkungan
- g. Kelestarian
- h. Keberlanjutan
- i. Keterpaduan dan Keserasian
- j. Transparansi dan Akuntabilitas

Peraturan Daerah Kota Bengkulu nomor 1 tahun 2020 tentang penambahan penyertaan modal daerah pada perusahaan daerah air minum kota Bengkulu yang menjelaskan tentang memberikan kepastian hukum nilai kekayaan daerah yang dipisahkan sebagai penyertaan modal Pemerintah Daerah kepada PDAM yang sudah dilakukan pada tahun 1996, 1997, 1998, 2000, 2003, 2004, 2005, 2008, 2013, 2016 dan 2018 dan meningkatkan kinerja keuangan PDAM Kota Bengkulu. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur. Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya.

Direksi berada dibawah pengawasan Kepala Daerah/pemegang saham atau badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada profit. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum. PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Perusahaan Daerah dalam lembaga pemerintahan. PDAM merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak didalam distribusi air minum/air bersih bagi masyarakat yang secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif ataupun legislatif daerah.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode - metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016:4).

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah di Kota Bengkulu. Sugiyono (2008), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedala, pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan langkahlangkah berikut :

1. Reduksi data, yaitu proses merangkum, pemilihan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dilapangan, dianalisis melalui tahapan



- penjanaan informasi, penggolongan berdasarkan kelompoknya, pengarahan atau diarahkan dari arti data tersebut.
2. Penyaji data, yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
  3. Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi, yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penilitan berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentative. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Tangibles* atau wujud nyata dalam suatu pelayanan dan ini sangatlah penting. Dalam penelitian ini tidak hanya mengkaji mengenai masalah pelayanan yang diterima oleh mereka, namun mengenai harapan pelayanan yang juga mereka harapkan. Dari hasil penelitian yang dilakukan mendapatkan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan yang berada di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bengkulu ini cenderung baik.

Karena yang menyatakan mengenai pelayanan yang diberikan kurang memuaskan hanya sebagian kecil, namun untuk keseluruhan dalam wujud nyata atau *tangibles* ini sudah baik. Hal ini diukur dari aspek kualitas menurut Zeithmal dimana kualitas pelayanan ini diukur dari kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di perusahaan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dapat dikatakan baik karena disana lahan parkirnya luas, terdapat masjid dan toilet, ada ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

*Reliability* atau kehandalan berhubungan dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan dan konsistensi kerja pegawai serta kehandalan mereka dalam melayani pelanggan. Dilihat dari beberapa hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah handal dan cekatan, mereka juga mampu melayani pelanggan dengan baik. Oleh karena itu dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kehandalan atau *reliability* perusahaan ini sudah baik. Hal ini dapat disesuaikan dengan teori Zeithmal mengenai aspek *reliability*, dimana perusahaan dapat dikatakan baik karena mereka mampu memberikan pelayanan secara benar, handal, dan terpercaya. Disini pelayanan yang diberikan sudah tepat, dan berusaha secepat mungkin supaya sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, hal ini dilakukan agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. *Responsiveness* atau daya tanggap juga sangat penting dalam pelayanan.

Dalam aspek ini perusahaan berfokus dalam memberikan informasi, menyelesaikan masalah, dan merespon pelanggan yang mempunyai keluhan kepada perusahaan. Dalam merespon pelanggan perusahaan sudah baik karena seperti dijelaskan diatas dalam aspek kehandalan, mereka sudah cekatan dan berupaya untuk secepat mungkin menangani masalah yang ada, mereka juga menerima keluhan yang diberikan oleh pelanggannya. Selain itu pegawai juga berupaya untuk terus memberikan informasi yang berkaitan kepada pelanggannya dengan komunikasi secara langsung ataupun melalui chatting Whatsapp atau SMS.

Sesuai dengan teori Zeithmal dimana *responsiveness* ini dapat dikatakan baik karena beberapa penilaian diantaranya adalah pegawai yang memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dilihat dari pernyataan pelanggan dalam aspek ini dapat disimpulkan bahwa dalam melayani pelanggan pegawai sudah tanggap dan merespon dengan baik. *Assurance* atau jaminan dalam perusahaan.

Dalam hal ini menurut para pelanggan, pegawai PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah baik dalam menunjukkan sikap dan melayani mereka. Karena dalam melayani mereka mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggannya. Menurut teori Zeithmal mengenai ukuran dalam mengetahui dan menganalisa suatu kualitas pelayanan aspek ini.

Dalam aspek jaminan ini yang dinilai meliputi sikap pegawai, kenyamanan tempat, kebersihan tempat dan keramahan petugasnya. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pegawai ini sangat ramah dan sopan serta berpakaian rapi sehingga memberikan rasa nyaman terhadap pelanggan, selain itu lingkungan juga bersih dan ada satpam yang ikut menjaga keamanan sehingga pelanggan merasa tenang.

**Gambar 1. Parkiran PDAM**



*Emphaty* atau empati dalam penelitian ini sangatlah penting dimana tingkat kepedukepada pelanggan yang sangat menentukan dalam kualitas pelayanan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan ini, tingkat kepedulian pegawai kepada pelanggan sudah baik, dilihat dari respon dan gerak mereka ketika pelanggan datang atau mengirim pesan kepada mereka karena ada beberapa masalah, mereka akan menanggapi dengan sebaik mungkin.

Oleh karena itu dilihat dari beberapa pernyataan pelanggan dapat disimpulkan juga bahwa dalam aspek *emphaty* ini perusahaan juga sangat baik karena selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan agar mereka puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti memperoleh hasil :

#### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Berdasarkan dari observasi yang dilakukan peneliti, dilihat dari aspek tangibles ini, memang sudah baik. Karena disana sudah sangat lengkap dan memadai fasilitasnya. Hanya saja ada sedikit terkendala untuk alat berat harus menunggu 2 atau 3 hari baru bisa digunakan untuk memperbaiki masalah kerusakan yang besar seperti kebocoran pipa ini dikarenakan kantor kami belum mempunyai alat tersebut secara pribadi.

#### **Reliability (Kehandalan)**

Dilihat dari aspek ini, Disini akan diketahui seberapa cekatan, dan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Keluhan pelanggan itu dapat di sampaikan melalui



whatsapp, sms, atau secara langsung kepada PDAM, nanti mereka akan merespon keluhan yang ada dan menindak lanjuti.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Menurut hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, secara umum untuk daya tanggap petugas itu sudah baik, namun masih ada satu atau dua petugas yang dalam memberikan pelayanan itu kurang tanggap, atau masih menunda-nunda. Namun secara ketanggapan dalam materi mereka sudah baik dan menguasai. Karena saat ada yang bertanya sebagian besar dari mereka mampu menjawab dan memberikan keterangan.

### **Assurance (Jaminan)**

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti untuk jaminan memang sangat baik, karena disana sangat nyaman. Untuk ruang tunggunya pun luas dan bersih, lahan parkirnya pun luas dan rapi, serta masjidnya juga cukup besar dan bersih toiletnya juga mencukupi dan bersih. Hal ini membuat para pelanggan ataupun orang yang datang kesana merasa nyaman saat berada disana.

### **Emphaty (empati)**

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti memperoleh hasil bahwa, pegawai itu sangatlah peduli terhadap pelanggan, atau kepada siapapun yang datang kesana. Mereka memberikan pelayanan yang terbaik supaya pelanggan puas. Dapat ditarik kesimpulan bahwa, secara garis besar dilihat dari observasi peneliti, kualitas pelayanan di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah baik. Karena memenuhi beberapa aspek teori menurut Zeithmal. Dari hasil observasi ini peneliti menyimpulkan bahwa, dalam aspek tangibles PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah baik karena disana sudah banyak sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai bagi pelanggan yang datang kesana, selain itu aspek reliability pegawai juga sudah baik dan cekatan dalam menangani masalah dari pelanggan meskipun ada beberapa pelanggan yang melakukan protes tentang masalah pelayanan di kantor PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, untuk aspek responsiveness mereka juga sudah baik karena mereka sudah tanggap saat mengatasi dan melayani pelanggannya, dalam aspek assurance mereka juga mampu memberikan jaminan kenyamanan, pelayanan yang diberikan oleh pegawai itu sendiri. Untuk aspek yang terakhir adalah aspek empathy dimana pegawai dalam melayani selalu memposisikan dirinya sebagai pelanggan dan peduli kepada pelanggan, agar mereka dapat merasakan dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

### **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu**

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Hidayah Kota Bengkulu adalah salah satu perusahaan yang mempunyai kompetensi di bidang urusan air minum khususnya di Kota Bengkulu. Penelitian yang dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bengkulu hasil berupa harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu seperti dimensi tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik yang merupakan hasil dari kuisioner yang telah dibagikan peneliti ke pelanggan, yang diisi langsung oleh pelanggan untuk dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Berikut ini faktor penghambat kualitas pelayanan di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

#### **Kualitas Air Yang Terkadang Tidak Baik akibat faktor cuaca**

Kualitas air yang kurang baik akibat faktor cuaca menjadi salah satu faktor penghambat dalam kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Tirta Hidayah. Masalah tersebut sangat menuai banyak komplain dari masyarakat, yang terkadang air PDAM keruh berwarna cokelat dan airnya berbau lumpur yang menyebabkan pelanggan resah dengan air PDAM yang seperti itu. Hal tersebut dikarenakan cuaca yang tidak mendukung pada saat musim hujan. sesuai dengan hasil observasi peneliti di PDAM, sebagai berikut :

“kualitas air di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, jika turun hujan airnya keruh dan berwarna cokelat dan berbau lumpur, hal tersebut terjadi disebabkan karena jika turun hujan maka air dari sungai tempat penyambungan mata air pipa PDAM meluap dan keluar lumpur, pasir dan kerikil-kerikil yang menyebabkan air PDAM berwarna cokelat dan berbau.

Akan tetapi, jika musim hujan dan masalah tersebut terjadi, petugas PDAM dengan cepat mematikan saluran air PDAM yang mengalir ke setiap rumah warga, agar pipa tidak tersumbat diakibatkan lumpur, pasir dan kerikil-kerikil kecil yang masuk ke pipa induk air PDAM Tirta Hidayah Kota

Bengkulu. Jika air sungai kembali bersih, maka saluran air dibuka kembali dan mengalir dengan normal seperti biasanya.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai kualitas air PDAM Tirta Hidayah, menunjukkan bahwa, kualitas air tidak baik pada saat musim hujan karena disebabkan beberapa faktor, dengan masalah tersebut, banyak pelanggan yang mengeluh terkait kualitas air PDAM yang tidak baik pada saat musim hujan.

Akan tetapi, penyebab permasalahan tersebut telah dijelaskan oleh petugas PDAM kepada pelanggan, agar pelanggan tidak terus mengeluh dengan masalah kualitas air yang tidak baik pada musim hujan. Dalam sehari- sehari air PDAM yang mengalir ke rumah warga kualitas airnya baik dan bersih, serta tidak berbau. Kecuali pada saat musim hujan saja kualitas airnya kurang baik.

### **Pelanggan/Masyarakat Tidak Disiplin Dalam Melakukan Proses Pembayaran**

Proses pembayaran di PDAM yang tidak disiplin, disebabkan oleh masyarakat setempat misalnya, ketika air tidak mengalir dalam satu bulan, masyarakat tidak melaporkan kepada pihak PDAM. Sehingga pada saat waktu pembayaran tiba banyak pelanggan yang tidak mau membayar tagihan yang telah dikeluarkan oleh pihak PDAM.

Masalah tersebut sering terjadi karena ada beberapa pelanggan yang belum mengetahui aturan jika air PDAM tidak mengalir ke rumah pelanggan tersebut maka secepatnya harus dilaporkan ke Kantor PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu agar rekening pembayaran juga di tutup untuk sementara sambil menunggu saluran airnya mengalir kembali dengan normal.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah dapat dikatakan baik, dikarenakan jumlah petugas sumber daya manusia (SDM) dilapangan sudah memadai, daya tanggap dan juga empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air dan juga perbaikan – perbaikan dirumah – rumah pelanggan sudah hamper terpenuhi semua kebutuhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu setiap harinya. Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air yang macet, air keruh, air berbau, bahkan air terbilang kotor, dan juga terdapat tagihan yang membeludak, secara umum permasalahan ini sudah dapat terselesaikan dengan baik. sampai saat ini permasalahan – permasalahan yang terjadi dilapangan sudah ada upaya signifikan yang dilakukan oleh petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu untuk meminimalisir setiap permasalahan yang terjadi dilapangan. meskipun dengan demikian yang setiap bulannya jumlah pelanggan yang melapor akan terus bertambah para pegawai ataupun petugas yang ada dilapangan akan berupaya menyelesaikan permasalahan yang di laporkan oleh para pelanggan.
2. Adapun faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya adalah sebagai berikut : Kualitas Air Yang Terkadang Tidak Baik akibat faktor cuaca, Kualitas air yang kurang baik akibat faktor cuaca menjadi salah satu faktor penghambat dalam kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Tirta Hidayah. Masalah tersebut sangat menuai banyak komplain dari masyarakat, yang terkadang air PDAM keruh berwarna coklat dan airnya berbau lumpur yang menyebabkan pelanggan resah dengan air PDAM yang seperti itu. Hal tersebut dikarenakan cuaca yang tidak mendukung pada saat musim hujan. Akan tetapi, penyebab permasalahan tersebut telah dijelaskan oleh petugas PDAM kepada pelanggan, agar pelanggan tidak terus mengeluh dengan masalah kualitas air yang tidak baik pada musim hujan. D  
alam sehari- sehari air PDAM yang mengalir ke rumah warga kualitas airnya baik dan bersih, serta tidak berbau. Kecuali pada saat musim hujan saja kualitas airnya kurang baik. Pelanggan/masyarakat tidak disiplin dalam melakukan proses pembayaran, Proses pembayaran di PDAM yang tidak disiplin, disebabkan oleh masyarakat setempat misalnya, ketika air tidak mengalir dalam satu bulan, masyarakat tidak melaporkan kepada pihak PDAM. Sehingga pada saat waktu pembayaran tiba banyak pelanggan yang tidak mau membayar tagihan yang telah dikeluarkan oleh pihak PDAM.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan public yang lebih baik kedepannya yaitu :





1. Diharapkan kepada kantor Perusahaan Daerah Air Minum dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan jumlah produksi air dan juga dapat lebih cepat melakukan atau menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan sehingga permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat dan jumlah pelanggan yang melapor semakin berkurang. maka dari itu kualitas pelayanan yang dihasilkan pada kantor tersebut akan semakin baik untuk kedepannya. Dikarenakan jika jumlah sumber daya manusia (SDM) yang sudah memadai maka proses pengerjaan perbaikan dilapangan maupun permasalahan yang ada dikantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bengkulu akan cepat terselesaikan.
2. Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Kota Bengkulu hendaknya lebih meningkatkan lagi dalam memberikan penyuluhan dan informasi serta sosialisasi mengenai setiap perubahan yang terjadi, agar masyarakat/ pelanggan mengetahuinya dan pelanggan tidak terus mengeluh dengan masalah tersebut . Seperti masalah kualitas air yang tidak baik pada musim hujan air PDAM menjadi keruh berwarna cokelat dan airnya berbau lumpur.  
Dan untuk bagian pelayanan dapat hendaknya mencatat pelanggan yang melakukan penunggakan dan memberitahukan kepada pelanggan apakah pelanggan terlambat dalam melakukan pembayarannya. ada beberapa pelanggan yang belum mengetahui aturan jika air PDAM tidak mengalir ke rumah pelanggan tersebut maka secepatnya harus dilaporkan ke Kantor PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu agar rekening pembayaran juga di tutup untuk sementara sambil menunggu saluran airnya mengalir kembali dengan normal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adik Wijayanti, 2019. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Gemilang Kabupaten Magelang.
- Cut rima melati, 2019. Kualitas pelayanan publik pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta daroy Kota Banda Aceh.
- Elis Suryani, 2018. Kualitas pelayanan air bersih di perusahaan daerah air minum (pdam) kota tarakan. Program pascasarjana universitas terbuka Jakarta.
- Bambang Sumantri dan Herwan Parwiyanto, 2017. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Kabupaten Sragen, Jurnal Wacana Publik Vol 1 No 1, 2017) hlm 11 – 24.
- Ihsan Rafi Muta'ali, Lena Satlita, 2024. Kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada perusahaan umum daerah air minum (perumdam) Kabupaten Tangerang.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kepmen PAN) Nomor 25 Tahun 2004.
- Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Nurul Ahmira, 2020. Kualitas pelayanan penyediaan air bersih di perusahaan umum daerah air minum Kota Makassar. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
- Peraturan Daerah Kota Bengkulu nomor 1 tahun 2020 tentang Penambahan Penyertaan Modal Daerah Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bengkulu.
- Putry Kusmala Sari, 2022. Skripsi kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan air bersih pdam giri menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan.
- Ridho Adiputra Tambunan. 2014. Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum, Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014, hal.3
- Riska Kartini, 2023. Skripsi Kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta siak di Kota Pekanbaru.
- Sinambela dan Politik Lijan.2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tommy Akmal Syah, 2019. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum (pdam) Kota Semarang.

Vicky Taufik Nugraha, 2012 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Kota Bandung Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama hal 11.  
Undang Undang Republik Indonesia No.23 Pasal 1 Tahun 2014.  
Undang Undang Republik Indonesia No.17 Pasal 1 Tahun 2019.  
Undang-Undang No. 25 Pasal 1 Dan Pasal 5 Tahun 2009