



## KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) CABANG TAROGONG KIDUL KABUPATEN GARUT

Rostiena Pasciana<sup>1</sup>; Sartibi Bin Hasyim<sup>2</sup>; Suci Puji Lestari Saripin<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fisip Universitas Garut  
[rostiena\\_pasciana@yahoo.co.id](mailto:rostiena_pasciana@yahoo.co.id)

<sup>2</sup> Fisip Universitas Garut  
[sartibi@fisip.uniga.ac.id](mailto:sartibi@fisip.uniga.ac.id)

<sup>3</sup> Fisip Universitas Garut  
[sucipuji97@gmail.com](mailto:sucipuji97@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini menunjukkan data dan informasi mengenai gambaran pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM lalu kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan serta faktor penghambat dari pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknis pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis mengambil lokasi penelitian di PDAM Cabang Tarogong Kidul, melibatkan pegawai PDAM Cabang Tarogong Kidul dan masyarakat pengguna PDAM Cabang Tarogong Kidul dari Desa Sukajaya, Jati, dan Jayawaras Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut dengan jumlah informan 4 orang. Dari hasil wawancara dan observasi, bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul masih belum optimal diberikan. Hal tersebut dilihat dari masih adanya pengguna yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan, dimana pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul masih telat dalam merespon keluhan pelanggan yang mengenai seperti tidak ada air beberapa hari, kemudian adanya kerusakan pipa serta air terkadang keruh. Keterlambatan penanganan dalam pelayanan tersebut dikarenakan masih kurangnya Sumber Daya Manusia dimana pegawai teknis yang dimiliki oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul hanya sejumlah 10 orang yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna sebanyak 9304.

**Kata kunci:** Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## 1 Pendahuluan

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan prima Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul secara terus menerus mengadakan perbaikan dalam hal layanan. Dalam perkembangannya, kebutuhan air untuk memenuhi aktivitas masyarakat akan terus meningkat. Untuk menghadapi meningkatnya kebutuhan air maka diperlukan pengelolaan sumber daya air dan pelayanan publik yang memadai, sejalan dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi

dan meningkatnya kegiatan masyarakat, akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat akan air bersih.

Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul ini sebanyak 9304 rumah tangga sebagai berikut :

Tabel berikut merupakan data pengguna Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul bulan November 2017

**TABEL 1.1**  
**DATA PENGGUNA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) CABANG**  
**TAROGONG KIDUL**

No	Desa / Kelurahan	Konsumen
1	Haurpanggung	2479
2	Jati	165
3	Jayaraga	1835
4	Jayawaras	1995
5	Pataruman	1264
6	Sukagalih	194
7	Sukajaya	633
8	Sukakarya	739
<b>Jumlah</b>		<b>9304</b>

Sumber : Dokumen PDAM Cabang Tarogong Kidul Tahun 2017

Berdasarkan tabel pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Cabang Tarogong Kidul, terlihat bahwa pelanggan terbanyak ada di Desa Haurpanggung karena Desa tersebut dekat dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul sehingga pendistribusian air mengalir dengan baik. Hal ini berbeda dengan pelanggan di Desa Jati hanya sedikit karena air tidak mengalir secara optimal dikarenakan letak posisi Desa Jati berada di dataran tinggi dan jauh dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul.

Selain itu, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat dikatakan masih belum sesuai dengan kenyataan yang diharapkan, masih terdapat permasalahan diantaranya :

1. Dalam segi mengatasi keluhan, masih lambat. Hal ini dapat dilihat dari pelanggan mengeluh tidak ada air selama beberapa hari bahkan tidak ada air di waktu pagi hari dan siang hari yang sangat menjadi kebutuhan masyarakat.
2. Dari segi waktu pelayanan berupa adminstratif sudah baik, namun pelayanan berupa teknis masih lambat. Hal ini dilihat dari pelanggan mengeluh akan ketidaksesuaian penyediaan air dengan waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Dari segi sarana dan prasarana sudah baik, namun masih ada beberapa yang mengalami kerusakan tidak layak pakai seperti kursi untuk pegawai PDAM sendiri sudah rusak, lemari tidak layak pakai sebagian, serta beberapa perangkat komputer tidak bisa digunakan. Selain itu untuk kenyamanan lingkungan di PDAM Cabang Tarogong Kidul masih belum terawat dengan baik, dimana suasana lingkungan di PDAM Cabang Tarogong Kidul kurang menjaga kebersihan. Hal ini dapat dilihat dari kotak saran yang seharusnya untuk keluhan masyarakat tapi pada kenyataan di lapangan kotak saran tersebut penuh dengan sampah tidak dirawat dengan baik.

Penulis melakukan penelitian ditempat Kantor PDAM Cabang Tarogong Kidul Kecamatan Kabupaten Garut yang merupakan salah satu kantor yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan pendistribusian air.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan PDAM Cabang Tarogong Kidul untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya.

## 2 Kajian Teori

Pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan masyarakat, karena ketika harapan masyarakat terpenuhi dengan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhannya akan berdampak baik pada persepsi masyarakat tentang kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Menurut Pasolong (2010) Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Selanjutnya Lukman (2000) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Menurut Parasuraman dalam (Hardiansyah, 2011) penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan dari suatu pelayanan. Dengan kata lain penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan.

Dalam hal ini hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, menurut Trigono dalam (Hardiansyah, 2011) ada empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellent*), yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintahan pada umumnya.

Dari definisi diatas maka, kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena pelanggan adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Selain itu, kepuasan masyarakat akan menentukan sejauh mana proses penyelenggaraan publik bisa dikatakan efektif dan efisien. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur bagi aparaturnya penyedia pelayanan dalam kaitannya dengan hasil kerja yang diberikan kepada masyarakat dalam kaitannya dengan hasil kerja yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan.

Kualitas pelayanan ditujukan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, sehingga apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat (Akbar et al., 2019). Dengan meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka masyarakat akan merasa puas dengan hasil yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka menentukan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pihak penyelenggara pelayanan harus dapat memperbaiki pelayanan yang masih terdapat kekurangan. Masyarakat terkadang selalu hanya ingin pelayanan yang diberikan dapat baik dan berkualitas.

## 3 Metode Penelitian

### 1) Metode penelitian

Bersifat deskriptif yaitu menemukan data, fakta dan melakukan interpretasi dengan melakukan secara akurat sifat dari beberapa fenomena yang berkaitan dengan pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan PDAM Cabang Tarogong Kidul..

### 2) Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur kejadian (variabel penelitian) alam maupun sosial yang diamati. Penelitian sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai

kualitas data, analisis data menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. (Sugiyono, 2016)

Berdasarkan uraian di atas mengenai instrumen penelitian digunakan oleh peneliti pada saat pengumpulan data sesuai dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa wawancara dan observasi terkait tingkat kepuasan masyarakat pada Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul. Selain itu juga yang menjadi instrumen penelitian itu yaitu peneliti sendiri.

### 3) Sumber data (Informan)

Adapun sumber data pada penelitian ini adalah :

- a. Sumber Primer, dalam penelitian ini bahwa sumber primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber primer ini dilakukan untuk langsung mendapatkan informasi oleh peneliti dari pihak yang ditelitinya. Dalam sumber data primer terdiri dari :

1. Informan

Dalam penelitian ini maka peneliti mencari informan, hal ini dilakukan agar didapatkan informasi dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Dalam penelitian ini peneliti menentukan informannya yaitu pelanggan pengguna PDAM Cabang Tarogong Kidul Kabupaten Garut. Pemilihan informan ini dikarenakan untuk mengetahui informasi mengenai kepuasan masyarakat khususnya pengguna PDAM dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM Cabang Tarogong Kidul Kabupaten Garut.

Adapun informan dalam penelitian ini peneliti tentukan sebagai berikut

- 1) Informan Intern : Penentuan informan ini peneliti dapat langsung dari lokasi dimana peneliti dapatkan. Informan intern ini seperti langsung pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul yang dapat dijadikan sebagai informan serta mengetahui mengenai pelayanan PDAM Cabang Tarogong Kidul. Adapun peneliti menentukan informan intern ini ada 4 petugas yaitu :
    - a) Ibu Siska : Sub bagian Umum dan Keuangan
    - b) Ibu Dena : Sub Bagian Hubungan Langganan
    - c) Bapak Cece : Sub Bagian Teknik
    - d) Bapak Iim : Bagian Umum PDAM Pusat
  - 2) Informan Eksternal : Penentuan Informan Eksternal ini didapat langsung oleh peneliti dari masyarakat langsung pengguna PDAM Cabang Tarogong Kidul. Adapun jumlah masyarakat yang peneliti ambil berjumlah 5 orang.
- b. Sumber Sekunder, dalam penelitian ini peneliti mencari sumber data penmisalnya melalui dokumen. Sumber sekunder dapat berupa sumber penguat dari sumber formal. Sumber-sumber tersebut biasanya ditemukan dari beberapa laporan-laporan, surat kabar maupun catatan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sumber sekunder ini mengumpulkan data dari dokumen yang berkaitan langsung dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul  
Sumber sekunder ini juga sebagai sumber serta bukti fisik yang dapat dijadikan dalam penelitian ini. Sumber ini terdiri dari bahan-bahan pendukung dalam penelitian ini seperti data jumlah pengguna PDAM Cabang Tarogong Kidul.

### 4) Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

- 1) Observasi

Observasi digunakan sebagai pengumpulan data yang dimana peneliti kumpulkan selama mereka teliti selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala – gejala yang ada kaitannya dengan obyek yang diteliti, sehingga melalui proses ini peneliti mendapatkan hasil data yang dibutuhkan.

Observasi dilakukan untuk mengetahui mengenai kaitan gejala dari penyebab ketidakpuasan pengguna PDAM Cabang Tarogong Kidul terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Cabang Tarogong Kidul. Kemudian gejala itu oleh peneliti diteliti agar mendapatkan hasil data yang dibutuhkan.

#### 2) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data dari nara sumber. Wawancara ini dilakukan kepada masyarakat pengguna air PDAM Cabang Tarogong Kidul dan juga tanya jawab kepada pihak PDAM sendiri terkait pelayanan apa saja yang diberikan kepada masyarakat. Wawancara dilakukan kepada pegawai PDAM dan pengguna PDAM.

#### 3) Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul dari dokumen yang tersedia. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan wawancara.

### 5) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian yaitu :

#### a. Reduksi data

Reduksi data dalam penelitian ini peneliti memproses dengan memilih data terlebih dahulu sehingga diperoleh kesimpulan. Kemudian peneliti mengumpulkan terlebih dahulu setelah itu memilih pemilihan data data-data faktual yang perlu dan sesuai dengan penelitian mengenai pelayanan PDAM Cabang Tarogong Kidul dalam kepuasan masyarakat tersebut, kemudian membuang data-data yang tidak sesuai dengan penelitian. Peneliti memproses data-data mengenai pelayanan yang diberikan PDAM Cabang Tarogong Kidul yang layak untuk diolah datanya yang sesuai dengan fakta sebagai bahan untuk diteliti.

#### b. Penyajian Data

Dalam penyajian data, seluruh data dilapangkan yang berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi akan dianalisis sesuai dengan teori-teori yang dipaparkan sebelumnya. Sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang pelayanan yang diberikan oleh PDAM Cabang Tarogong Kidul serta bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

#### c. Penarikan Kesimpulan

Setelah reduksi data dan penyajian kemudian langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan dengan menggambarkan secara utuh dari objek yang diteliti. Proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul yang telah disusun dalam penyajian data. Melalui informan tersebut, peneliti dapat memaparkan kesimpulan dari sudut pandang peneliti.

## 4 Hasil dan Implikasi

### Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Cabang Tarogong Kidul

#### 1) Indikator Sarana Dan Prasarana

Dari pihak pegawainya sendiri bahwa sarana dan prasarana memang masih kurang memadai seperti yang diutarakan oleh Ibu Siska Bagian Umum. Daftar inventaris di PDAM Cabang Tarogong Kidul dibagi ke dalam 3 Sub Bagian yaitu Teknis, Umum dan Hubungan Langganan. Adapun sarana dan prasarana dari ketiga sub bagian tersebut diantaranya dimana masih terdapat kerusakan dan barang yang tidak layak pakai pada Bagian Umum dan teknis. Namun untuk Bagian Hubungan Langganan sendiri sarana dan prasarana nya masih layak pakai. Oleh karena itu hanya bagian Hubungan Langganan saja barang yang masih bagus. Untuk bagian Umum dan Teknis diperlukan perbaikan sarana dan prasarannya agar dapat menunjang para pegawai dalam bekerja untuk lebih baik dan memudahkan serta tidak menghambat dalam pekerjaan.

#### 2) Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil wawancara dengan para pelanggan yang mengakui bahwa petugas PDAM dalam memberikan pelayanan administrasi sudah baik. Namun dalam mengatasi pelayanan teknis nya masih lambat dikarenakan kurangnya petugas Teknis dalam mengatasi keluhan pelanggan yang seperti kebocoran pipa, meteran dsb masih lambat.

Di Kantor PDAM Cabang Tarogong Kidul mempunyai petugas teknis berjumlah 10 orang sedangkan pengguna PDAM ada 9000 lebih, serta cakupannya se Kecamatan Tarogong Kidul luas. Sehingga bila ada keluhan maka akan bergilir tidak akan langsung direspon secara cepat oleh petugas. Maka dari itu seharusnya PDAM Cabang Tarogong Kidul harus menambahkan petugas khususnya di bagian teknis untuk mengatasi berbagai keluhan pelanggan dengan cepat.

### **3) Indikator Prosedur Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan**

Prosedur pembuatan untuk penggunaan pembukaan PDAM sudah baik dilakukan serta lebih mudah tidak ribet dan bertele-tele. Namun prosedur dalam pembuatan penggunaan PDAM Cabang Tarogong Kidul oleh masyarakat masih ada yang belum mengetahui mengenai prosedur tersebut. Hal tersebut dikarenakan ketidakingintahuan masyarakat mengenai persyaratan tersebut. Padahal pihak PDAM sudah mensosialisasikan mengenai prosedur tersebut ke pihak Kelurahan, agar kelurahan menginformasikan kembali ke masyarakat. Selain sosialisasi, pihak PDAM memberitahukan lewat internet mengenai prosedur pembuatan PDAM. Namun setelah peneliti lihat bahwa mengenai PDAM Cabang Tarogong Kidul kurang lengkap karena pihak PDAM hanya mempunyai akun *Facebook* untuk memberitahukan mengenai PDAM nya.

### **4) Kecepatan Pegawai Dalam Merespon Keluhan Dari Pelanggan**

Upaya yang dilakukan oleh pihak PDAM dalam merespon keluhan pelanggan namun tetap saja masih ada pelanggan yang mengeluh mengenai kurang tanggapnya pihak PDAM dalam menanggapi keluhan pelanggan. Salah satu penyebab keterlambatan dalam menangani keluhan pelanggan karena kurangnya petugas teknis yang hanya berjumlah 10 orang. Mereka tidak bisa menangani seluruhnya keluhan dari pelanggan. Tapi meskipun begitu, seharusnya pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul harusnya menambah petugas lebih banyak khususnya pada bagian teknis. Dengan menambah petugas pada bagian teknis maka akan dapat setidaknya mengatasi dari keluhan pelanggan. Lalu pelanggan tidak perlu lama menunggu kedatangan petugas dalam menangani keluhan mereka.

### **5) Kepastian Jadwal Pelayanan**

Dari pendapat diatas, maka dapat penulis simpulkan dari keluhan diatas seharusnya pihak PDAM harus cepat refleksi dalam mengatasi berbagai keluhan dari masyarakat. karena masyarakat tidak mau tahu meskipun pegawainya sedikit mereka hanya inginnya dilayani dengan baik. Oleh karena itu pihak PDAM harusnya dapat menambah petugas agar setiap keluhan dari pelanggan dapat teratasi dengan baik dan cepat. Seharusnya pihak PDAM menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna dengan memberikan alasan yang lebih jelas kepada pihak pelanggan mengapa seringkali terlambat dalam mengatasi keluhan meskipun keluhan tersebut dapat di atasi.

### **6) Kesesuaian Biaya Yang Dibayar Dengan Tarif Yang Resmi**

Dari hasil wawancara di atas menunjukan bahwa masyarakat pengguna PDAM Cabang Tarogong Kidul menerima pembayaran yang telah ditetapkan oleh PDAM Cabang Tarogong Kidul. Meskipun begitu, namun tetap saja ada yang keberatan dalam pembayaran tagihan air dari pelanggan dimana pada saat pembayaran yang sewaktu – waktu membengkak harus membayar mahal biaya pemakaian air walaupun sudah ada struk pemakaian. Tapi tetap saja pelanggan inginnya murah dalam pemakaian PDAM.

### **7) Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM masih belum sesuai dengan yang diharapkan, karena masih banyaknya pengaduan dari pelanggan kepada pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul. Lalu



dilihat dari hasil di atas juga bahwa jumlah pengaduan masih belum stabil, artinya tiap bulan dari bulan Januari sampai Desember jumlah pelanggan yang mengadu mengalami peningkatan dan penurunan. Sehingga setiap bulannya ada saja pelanggan yang mengadu karena masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul.

Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dari pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul agar jumlah pelanggan yang mengadu tidak mengalami peningkatan setiap harinya, tapi seharusnya tidak ada pelanggan yang mengeluh. Dengan tidak ada pelanggan yang mengeluh berarti telah memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena tingkat kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul.

#### **8) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

Pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul sudah baik sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Petugas sudah menunjukkan perilaku yang baik kepada para pelanggan. Mereka sudah baik dalam melaksanakan tugasnya dalam bersikap kepada masyarakat pengguna PDAM. Hal ini dilakukan karena mereka ingin memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan memberikan sikap yang baik.

#### **9) Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan harus didapat secara adil. Kriteria ini mengandung bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Pihak PDAM memberikan pelayanan yang lebih adil kepada pelanggan. Hal tersebut agar para pelanggan dapat menerima pelayanan secara baik dan pelanggan dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul.

### **5 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Cabang Tarogong Kidul sudah baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Hal ini membuat pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan. Pihak PDAM senantiasa selalu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Dalam memberikan pelayanan harus maksimal agar mencapai kepuasan masyarakat yang baik. Dengan pelayanan yang baik maka masyarakat akan puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul. Masyarakat pengguna PDAM Cabang Tarogong Kidul ada yang sudah puas atas pelayanan yang diberikan. Meskipun begitu masih ada juga pengguna yang belum puas akan pelayanan PDAM. Hal ini dikarenakan masih ada keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan, karena petugas teknis PDAM Kecamatan Tarogong Kidul hanya berjumlah 10 orang tidak sebanding dengan jumlah pengguna PDAM Cabang Tarogong Kidul sebanyak 9304 pengguna.

Adapun untuk lebih jelasnya faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan yang belum maksimal, diantaranya karena masih kurangnya sarana dan prasarana yang sudah mulai rusak, serta masih ketidaktanggapan pihak PDAM dalam merespon keluhan pelanggan. Hal ini karena kurangnya tenaga teknis yang dimiliki oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul., SOP yang ada masih baku dikarenakan pihak PDAM tidak terlalu fokus pada SOP mereka fokus pada menjalankan teknis lapangannya, selain itu juga kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia sehingga menghambat kerja petugas di kantor PDAM. Kemudian banyak masyarakat yang mengeluhkan ketidaksesuaian tarif harga air yang kadang melonjak naik dari biasanya.

### **6 Rekomendasi**

Berlatar belakang dari hasil pembahasan dan kesimpulan maka penulis mengajukan rekomendasi sebagai berikut :

1. Pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul seharusnya menambah petugas bagian teknis yang hanya berjumlah 10 orang tidak sebanding dengan jumlah pengguna sebanyak 9304. Maka dari itu perlu penambahan penambahan petugas teknis untuk menangani keluhan pelanggan. Agar setiap keluhan pelanggan dapat diatasi dengan sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul harus memperbaiki sarana dan prasarana agar dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna PDAM Cabang tarogong Kidul. Lalu untuk kotak saran di PDAM Cabang Tarogong Kidul perlu di manfaatkan lebih baik lagi jangan diabaikan dengan banyak sampah, karena kotak saran merupakan sarana pengaduan bagi pelanggan.
3. Pihak PDAM perlu memastikan SOP (*Standard Operating Procedures*) dijalankan dengan baik dan sesuai dengan yang telah ditentukan serta pelaksanaan pelayanan harus berpedoman pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, hal tersebut diperlukan karena dengan adanya SOP (*Standard Operating Procedures*) ini maka proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak PDAM Cabang Tarogong Kidul dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai aturan yang telah ditetapkan.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bimbingan, bantuan, koreksi dan saran-saran kepada semua pihak selama berlangsungnya penyusunan penelitian artikel ini.

### **Daftar Pustaka**

- Akbar, G.G., Anggadwita, G., Kania, I., Alamanda, D.T., Ulumudin, A., Harmanto, L.S.(2019). Innovation in the Public Sector: The Effectiveness of "LAPOR!" as one of the Smart City Programs in Bandung. *20th International Symposium on Social Sciences, Education and Humanities (ISSEH)*, Cirebon: Atlantis Press. doi.org/10.2991/isseh-18.2019.69
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Cet. 2*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta STIA LAN.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.