

## **Analisis Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Bersih di Kabupaten Merauke**

**Andri Irawan<sup>1)</sup>, Siti Fatimah Salam<sup>2)</sup>, Iginasius Rusdi Mahuze<sup>3)</sup>**

**<sup>1,2,3</sup>STIA Karya Dharma, Indonesia**

**email: andwan20@gmail.com**

(Diterima Januari 2022; Disetujui Februari 2022; Dipublikasikan Maret 2022)

### **Abstrak**

*Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh makhluk di bumi ini. Akan tetapi pelayanan air minum dan bersih di Kabupaten Merauke masih banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah mengetahui dan menganalisis pelayanan penyediaan air bersih di Kabupaten Merauke serta faktor faktor apa yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penyediaan air bersih di Kabupaten Merauke dilihat dari dimensi bukti fisik berupa sarana prasarana sudah sangat memadai serta petugas yang telah berpenampilan rapi pada saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat. Kehandalan instansi dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup baik yang terlihat dari kemampuan pegawai dalam menerima keluhan dan memproses keluhan tersebut. Akan tetapi, kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi masih sangat minim, dimana informasi hanya didapat pada saat masyarakat datang langsung ke kantor. Padahal seharusnya PDAM Jereukom Merauke selaku penyedia layanan air bersih di Kabupaten Merauke dapat memanfaatkan media cetak ataupun media online untuk memberikan informasi yang maksimal kepada masyarakat. Kemudian untuk dimensi jaminan dari segi kejelasan tarif terkait biaya pelayanan air bersih yang ditetapkan sudah sangat jelas, serta telah memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Akan tetapi, kejelasan waktu penanganan dan perbaikan atas kerusakan yang telah dilaporkan oleh masyarakat masih sangat rendah sehingga banyak masyarakat yang akhirnya memutus saluran air dari PDAM. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penyediaan air bersih di Kabupaten Merauke adalah kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas, kondisi tanah yang dominan daerah rawa membuat pipa saluran sering mengalami kerusakan, serta kurangnya armada mobil tangki penyalur air.*

*Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Air Bersih dan Minum*

### **Abstract**

*Water is a very important need for all creatures on this earth. However, drinking and clean water services in Merauke Regency still get many complaints from service users. The aim of this research is to know and analyze the clean water supply service in Merauke Regency and what factors influence it. The research method used is a qualitative approach to the type of descriptive research. The results of the study indicate that the clean water supply service in Merauke Regency is seen from the dimensions of physical evidence in the form of very adequate infrastructure and officers who have a neat appearance when carrying out the service process to the community. The reliability of the agency in providing services is also quite good as can be seen from the ability of employees to receive complaints and process these complaints. However, the ease with which people can get information is still very minimal, where information is only obtained when people come directly to the office. Whereas PDAM Jereukom Merauke as a provider of clean water services in Merauke Regency should be able to use print media or online media to provide maximum information to the public. Then for the guarantee dimension in terms of tariff clarity related to the cost of clean water services that have been set are very clear, and have provided fair and equitable services to anyone who needs services. However, the clarity of the time for handling and repairing the damage that has been reported by the community is still very low, so many people end up disconnecting water from the PDAM. While the*

*factors that affect the service of providing clean water in Merauke Regency are the lack of human resources both in terms of quality and quantity, the dominant soil condition in swampy areas making the pipelines often damaged, and the lack of a fleet of water supply tank cars.*

*Keyword : Public Services, Quality of public services, Clean Water and Drink*

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Berdasarkan kebijakan tersebut, maka pemerintah dalam hal ini birokrasi pemberi layanan memiliki kewajiban untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang mampu menjamin semua warga untuk dapat mengakses pelayanan publik tanpa terkecuali, karena memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah hak warga yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengaturnya secara jelas. Begitu pentingnya peran pelayanan dalam suatu organisasi publik maupun swasta membuat setiap organisasi perlu untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Irawan, 2019).

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik, maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, maupun dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian pelayanan publik sangat terkait dengan pelayanan publik sangat terkait dengan penyediaan barang publik, maupun jasa publik. (Ratminto & Winarsih 2014, 5). Peran pelayanan dalam suatu organisasi publik maupun swasta menjadi tujuan utama dari pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Hal ini membuat setiap organisasi perlu untuk meningkatkan kinerja pegawainya dalam melaksanakan pelayanan publik demi terciptanya *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Salah satu ciri dalam berhasilnya penerapan *Good Governance* adalah dengan adanya pelayanan public yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila penyedia produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. (Goetsch & Davis Dalam Tjiptono, 2004:15). Pelayanan publik merupakan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik memiliki dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan barang publik dan pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat umum. Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa adalah pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat.

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi makhluk hidup di bumi, khususnya bagi manusia yang kebutuhan sehari harinya berkaitan dengan air. Penyediaan air tidak hanya didasari untuk pemenuhan kebutuhan pokok yang mendesak, tetapi juga merupakan kunci utama perkembangan sebuah kegiatan serta untuk pemenuhan kebutuhan tambahan masyarakat seperti menyiram tanaman, mencuci kendaraan, dan lain-lain yang sifat-

nya tidak mendesak dalam hal ini disebut fungsi yang bersifat sosial dan fungsi yang bersifat ekonomi.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Jereukom adalah salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pemberian jasa pelayanan air bersih yang berada di Kabupaten Merauke maupun sekitarnya yang di jangkau oleh pipa-pipa jaringan distribusi, dan juga yang tidak memiliki jaringan pipa terdapat penyedia air minum bersih menggunakan mobil tangki. Dalam hal ini PDAM selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas karena air adalah kebutuhan pokok yang selalu digunakan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari.

Akan tetapi, pada kenyataannya masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat pengguna layanan air bersih yang terjadi saat ini di PDAM Jereukom Merauke. Masih adanya pelanggan yang belum menerima pelayanan dari PDAM Jereukom Merauke sesuai dengan yang mereka harapkan sehingga ada beberapa pelanggan yang meminta untuk diputus maupun di tutup sementara dan permanen saluran air bersihnya karena berbagai alasan, diantaranya tentang air yang keruh, kecoklatan, maupun kabur. Selain itu, terdapat juga keluhan masyarakat akibat saluran air yang tidak mengalir setiap waktu, pipa bocor, kapasitas air rendah, dan lain lain. Masyarakat kabupaten merauke sangat memerlukan air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehari hari. Permasalahan ini tentunya sangat merugikan masyarakat yang menggunakan air bersih PDAM Jereukom Merauke, sebab mereka membayar dan juga berlanagan pada PDAM yang menyediakan air bersih bagi masyarakat.

Tingginya angka pengaduan akan pelayanan air bersih saat ini di Kabupaten Merauke baik dari segi pelayanan yang ada maupun kapasitas produksi yang tersalurkan sampai ke konsumen sepenuhnya belum tertangani dengan baik. Kuantitas air yang dialirkan oleh beberapa Instalasi Pengolahan Air (IPA) di Kabupaten Merauke masih memerlukan pasokan air bersih tambahan karena belum memberikan pelayanan yang maksimal dan merata kepada semua pelanggan, adapun sebab dari permasalahan yang terjadi adalah ketersediaan air baku di Rawa Biru yang berkurang pada musim kemarau dan kualitas air yang menguning akibat rumput rawa yang membusuk.

Berdasarkan latar belakang masalah berikut tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Jereukom Merauke serta faktor faktor apa yang mempengaruhi pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Jereukom Merauke.

## **METODE**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena melalui penelitian kualitatif peneliti bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam tentang pelayanan air bersih di Kabupaten Merauke dan factor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti yang dikatakan Denzin dan Lincoln (2009), bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk menggali informasi sedalam-dalamnya pada penekanan proses dan makna.. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Jereukom Merauke sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan penyedia air bersih di Kabupaten Merauke. Alasan pemilihan lokasi ini karena Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jereukom Merauke merupakan lembaga atau perusahaan daerah yang bertanggung jawab sebagai sarana penyedia air bersih, kemudian diawasi dan dimonitor langsung oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah dalam mengelola serta mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum yang menggunakan jasanya di Kabupaten Merauke.

Sumber data dalam penelitian ini di peroleh dari lapangan setelah melakukan wawancara langsung dan mendalam dengan sejumlah informan/narasumber. Sumber data

utama yang di peroleh dalam penelitian ini adalah memilih wawancara informan : Manajer perusahaan daerah air minum merauke, Kabag distribusi dan perencanaan teknis perusahaan daerah air minum merauke, Masyarakat/pelanggan dari perusahaan daerah air minum merauke ( masyarakat akan dilakukan secara acidental sampling atau secara kebetulan). Selain itu, data juga diperoleh dari sumber-sumber yang ada atau instansi terkait, dokumen, atau data lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan data dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mengemukakan bahwa ada tiga aktifitas dalam analisis data yaitu: *condensation data*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Merauke*

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hal yang melekat pada setiap orang baik secara pribadi ataupun kelompok yang dilakukan secara universal. Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan yang berkualitas merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Irawan & Faturahman, 2019).

Boyne (2002) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi kinerja yang penting bagi pelayanan publik: output (kualitas dan kuantitas), efisiensi, hasil layanan (dampak, nilai uang dan ekuitas), responsiveness (warga negara dan kepuasan staf) dan hasil demokrasi (kejujuran dan akuntabilitas). Pandangan multidimensi ini sangat mencerminkan konsep nilai kinerja publik, di mana ia berpendapat bahwa kinerja merupakan berbagai kriteria yang harus digunakan untuk menilai penyedia layanan publik (Bozeman 2007; Bryson et al 2014; Moynihan et al 2011).

Pada dasarnya kewajiban pemerintah adalah melaksanakan kewajiban Negara yang meliputi melindungi, melayani dan mengatur yang pada dasarnya adalah memberikan pelayanan, kepentingan publik dan mengatasi masalah - masalah publik. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik tersebut perlu diperlukan strategi pembaharuan yang mencakup tiga aspek yaitu aspek pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah, aspek pembaharuan identitas aparatur pemerintah dan aspek pembaharuan proses pelaksanaan kewajiban pemerintah (Surjadi, 2009: 107).

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Jereukom Merauke kepada Publik, peneliti menggunakan indikator Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2001) yang didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

#### **1. Bukti Langsung (*tangible*)**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2001) mengatakan *Tangibles* (bukti fisik) dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa pelayanan. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung,

gudang, dan lainnya, serta teknologi yang berupa peralatan yang digunakan selama proses pelayanan berjalan.

Penampilan fisik organisasi sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Jereukom Merauke dapat dilihat dari kelengkapan alat teknologi, sarana komunikasi, serta ketersediaan layanan umum seperti ruang administrasi dengan kenyamanan yang baik, lahan parkir yang cukup luas sehingga masyarakat yang datang tidak bingung harus memarkirkan kendaraanya, mobil tangki PDAM yang memadai yang dimanfaatkan untuk mengantar permintaan air bersih kepada masyarakat, serta tersedianya tempat ibadah dan sarana umum seperti toilet yang bersih. Dengan kelengkapan sarana dan fasilitas tersebut bukan hanya mampu menjadi salah satu daya tarik kepada konsumen. Kelengkapan sarana serta fasilitas yang memenuhi juga dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam bekerja, dengan demikian mampu menunjang kelancaran kerja pegawai PDAM Jereukom Merauke. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh PDAM Jereukom Merauke dapat semakin baik dan maksimal.

Pada hasil penelitian juga didapatkan hasil bahwa fasilitas yang disediakan oleh PDAM Jereukom Merauke pada ruang pembayaran membuat pelanggan nyaman apabila melakukan pembayaran, yaitu terlihat dari luasnya ruangan, banyaknya kursi yang bisa digunakan masyarakat ketika sedang menunggu antrian, serta fasilitas komputer yang telah memadai dalam ruang pembayaran juga membuat masyarakat nyaman dan bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Selain beberapa indikator diatas, bukti langsung juga dapat dilihat dari penampilan pegawai yang juga termasuk dalam dimensi ini. Penampilan pegawai ini merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan. Pegawai yang berpenampilan baik, rapi dan sopan akan mendapatkan poin positif tersendiri bagi masyarakat pengguna layanan. Begitu pula sebaliknya apabila penampilan kurang baik maka akan mendapatkan nilai yang negative bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, petugas loket di PDAM Jereukom Merauke telah menggunakan pakaian seragam yang sudah ditentukan oleh pihak kantor.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait penampilan petugas loket di kantor PDAM Jereukom Merauke dalam melayani para pengguna jasa sudah baik. Hal ini peneliti lihat langsung dilapangan dan diperkuat dengan ungkapan oleh beberapa masyarakat pengguna jasa yang pada saat itu sedang mengadukan keluhan dan melakukan pembayaran. Sehingga, dalam indikator ini dapat disimpulkan bahwa bukti langsung dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM Jereukom Merauke sudah baik.

## **2. Kehandalan (*reliability*)**

Kehandalan merupakan suatu kemampuan instansi pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan secara tepat dan dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Dengan kehandalan pegawai dalam bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan hal yang berkaitan dengan pelayanan air bersih di Kabupaten Merauke.

Kehandalan petugas yang bekerja merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, mempekerjakan petugas yang tidak kompeten pada bidangnya justru akan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan, pegawai yang tidak handal dalam bekerja menggambarkan kualitas pelayanan yang buruk. Kecepatan dan keakuratan layanan para petugas dalam melayani pengguna jasa merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pengguna jasa dengan cepat dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan pada instansi nantinya.

Kehandalan dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan:

a. Prosedur atau Proses Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan dari PDAM Jereukom Merauke yang diberikan kepada konsumen. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Dari hasil penelitian didapat hasil bahwa pegawai di kantor PDAM Jereukom Merauke telah menerapkan pelayanan berlandaskan SOP yang jelas, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengerti alur dari pelayanan yang dilakukan oleh instansi. Jika ada pelanggan yang datang ke kantor mereka melayani pelanggan dengan baik. Hal serupa juga disampaikan oleh pelanggan yang peneliti temui di tempat pelayanan PDAM. Sehingga dengan demikian menjelaskan bahwa prosedur yang berikan oleh pihak PDAM selama ini tidak dipermasalahkan oleh konsumen secara umum. Maka dari itu menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah dimengerti oleh konsumen.

b. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi Pelayanan merupakan ketepatan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya, ketepatan dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan aspek yang patut diperhatikan, pelanggan secara umum memang menginginkan efisiensi pelayanan dengan maksimal. Pelayanan yang diberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan apa yang dijanjikan mampu memperlihatkan bahwa kualitas dari perusahaan tersebut dapat dibuktikan dengan baik. Dengan adanya kejelasan waktu dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat membuat konsumen memiliki gambaran serta dapat mengurangi keresahan konsumen terkait dengan permasalahan yang sedang dialami. Dengan durasi penyelesaian kerja yang dapat diminimalisir dengan cepat menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik.

Proses pembayaran tagihan juga sudah tidak lagi harus datang ke kantor tapi bisa dilakukan di loket-loket yang melakukan kerjasama dengan PDAM. Hal tersebut merupakan sebab bahwa pelanggan tidak terlalu ramai untuk melakukan pembayaran di kantor sehingga tidak mengalami antrian yang lama. Dengan demikian, maka masyarakat mengatakan proses yang dilakukan relative cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar tagihan. Loket pembayaran ini dinilai masyarakat lebih efisien selain karena waktu tempuh yang dekat dari rumah juga loket tersebut tersebar luas dan mudah ditemui warga.

**3. Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Daya tanggap adalah kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan. Air merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang tidak dapat dilepas dari kebutuhan sehari-harinya, dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai apabila terjadi permasalahan terutama dilapangan maka akan sangat merugikan masyarakat karena kesulitan memperoleh air.

Daya Tanggap merupakan salah satu aspek yang menjadi tolak ukur dari sebuah kinerja pelayanan publik, dimana semakin tanggap penyelenggaraan pelayanan tersebut maka semakin memberikan dampak yang positif terhadap hasil dari proses

pelayanan tersebut. Daya tanggap juga menunjukkan seberapa jauh proses pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan tuntutan pengguna jasa yang semakin kompleks.

Dari hasil penelitian didapat bahwa dari pihak PDAM Jereukom Merauke telah menunjukkan sikap yang baik karena setiap pelanggan yang datang ke kantor untuk mengurus sesuatu langsung ditanya keperluannya tanpa menunggu pelanggan merasa kebingungan. Setelah masyarakat menyampaikan keluhan yang dihadapi maka pihak PDAM Jereukom Merauke segera mencatat keluhan tersebut kedalam buku keluhan yang ada di kantor. Setelah keluhan dicatat maka keluhan dari masyarakat tersebut akan segera diproses untuk penanganannya. Akan tetapi, masih banyak juga masyarakat yang mengeluhkan tentang lambatnya penanganan keluhan tersebut. Mereka mengatakan bahwa kadang masih harus menunggu berminggu-minggu untuk penanganan keluhan mereka seperti perbaikan pipa bocor atau air yang keruh dan macet. Menurut penjelasan dari pihak PDAM Jereukom Merauke hal ini disebabkan petugas yang turun ke lapangan masih terbatas. Oleh karena itu, maka masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai sangat kurang sehingga warga menilai setiap permasalahan yang dialami tidak dapat diselesaikan dengan baik hingga saat ini.

Pemberian informasi dari pihak PDAM Jereukom Merauke juga masih sangat kurang, yaitu hanya lewat penjelasan lisan pegawai yang bertugas. Tetapi belum ada informasi yang dibagikan melalui media cetak berupa selebaran / brosur ataupun berita di koran. PDAM Jereukom Merauke juga belum memanfaatkan media online seperti sosial media ataupun website perusahaan untuk memberikan informasi terkait dengan pelayanan air bersih mereka lakukan.

#### **4. Jaminan (Assurance)**

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Dengan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai akan meningkatkan suasana kerja yang kondusif dilingkungan kerja. Dengan lingkungan kerja yang baik maka akan berdampak baik pula pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Jaminan dalam pelayanan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Jereukom Merauke dilihat dari kejelasan tarif terkait biaya pelayanan air bersih yang ditetapkan oleh PDAM Jereukom Merauke. Tarif yang ditentukan oleh pihak pemberi layanan atas jasa pelayanan harus jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan, sehingga pelanggan dapat mengetahui dengan jelas pula berapa tarif yang harus dibayarkannya selama mereka berlangganan. Tarif yang ditentukan oleh PDAM Jereukom Merauke sudah sangat jelas bagi pelanggan dikarenakan telah digolongkan tarif ke dalam beberapa golongan sesuai dengan jumlah penggunaan air pelanggan.

Kemudian jaminan yang berikutnya harus diberikan kepada pelanggan adalah perlakuan pelayanan yang adil dan merata tanpa membedakan status sosial diantara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, karena sudah sewajarnya setiap pelanggan memiliki harapan, keinginan, dan tuntutan yang sama yaitu sama-sama berharap mendapat pelayanan yang adil dan merata dari pemerintah. Namun masyarakat masih banyak yang mengeluhkan lambatnya pengantaran air bersih yang diakibatkan kurangnya mobil tangka pengangkut air bersih yang biasanya digunakan untuk mengantarkan air kepada pelanggan yang tidak terjangkau oleh pipa saluran PDAM.

PDAM Jereukom Merauke telah memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Hal ini dilakukan karena mereka melayani masyarakat berdasarkan antrian masyarakat yang datang ke kantor tersebut. Akan tetapi, pihak PDAM juga meminta kepada masyarakat agar mengerti prosedur

dalam penanganan keluhan tersebut. Seperti jika ada pipa yang bocor di bawah tanah, maka yang pertama mereka lakukan adalah akan meninjau ke lapangan dan mencari sumber masalah baru kemudian melakukan perbaikan. Prosedur ini tentunya membutuhkan waktu dan masyarakat harus memaklumi itu.

#### **5. Empati (*empathy*)**

Rasa empati yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berdampak pada kelangsungan konsumsi air masyarakat. Air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Intansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Dari hasil penelitian menunjukkan sikap empati atau kepedulian dari pegawai PDAM Jereukom Merauke terhadap pelanggan yang mengalami masalah belum dapat diberikan dengan baik, dimana masih ada masyarakat yang permasalahannya tidak terselesaikan. Saat mengalami masalah masyarakat harus menunggu waktu berbulan-bulan untuk perbaikan bahkan masyarakat menggali sumur air pribadi untuk memperoleh air. Hal ini mengakibatkan masyarakat mengeluh dan memutuskan untuk tidak menggunakan air PDAM lagi.

Berdasarkan Uraian diatas bahwa sikap empati atau kepedulian dan daya tanggap dari pegawai dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan masih jauh dari harapan pelanggan, secara umum masyarakat yang bermasalah dengan distribusi atau tidak mendapatkan air.

### ***Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Merauke***

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Jereukom Merauke adalah adalah terkait dengan kurangnya sumber daya manusia, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kurangnya kompetensi sumber daya manusia tersebut mengakibatkan masih lambatnya penanganan pelayanan penyaluran air bersih maupun keluhan yang diakibatkan kerusakan pipa saluran. Mereka juga tidak dibekali dengan kemampuan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang sifatnya situasional di lapangan.

#### **2. Kondisi Geografis**

Kondisi tanah merauke yang notabene adalah rawa maka ini menjadi kendala bagi pihak PDAM untuk dapat menyalurkan air bersih melalui pipa-pipa saluran. Kemudian hal ini juga menyebabkan pipa saluran lebih sering rusak karena kondisi tanah galian yang tiak terlalu keras, sehingga rawan ketika dilewati oleh kendaraan.

#### **3. Kurangnya Fasilitas Mobil Tangki**

Kurangnya armada mobil tangki pengangkut air bersih membuat penyaluran air bersih ke daerah-daerah yang tidak terjangkau pipa saluran menjadi terlambat. Hal inilah yang membuat masyarakat mengeluh karena mereka harus menunggu berhari-hari untuk dapat giliran pengantaran air bersih dari PDAM.

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Jereukom Merauke sudah cukup baik yang



dapat dilihat dari dimensi bukti fisik berupa sarana prasarana yang sudah sangat memadai serta petugas yang telah berpenampilan rapi pada saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat. Kehandalan instansi dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup baik yang terlihat dari kemampuan pegawai dalam menerima keluhan dan memproses keluhan tersebut. Akan tetapi, kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi masih sangat minim, dimana informasi hanya didapat pada saat masyarakat datang langsung ke kantor. Padahal seharusnya PDAM Jereukom Merauke dapat memanfaatkan media cetak ataupun media online untuk memberikan informasi yang maksimal kepada masyarakat.

Kemudian untuk dimensi jaminan juga telah terpenuhi dengan baik. hal ini terbukti dengan kejelasan tarif terkait biaya pelayanan air bersih yang ditetapkan oleh PDAM Jereukom Merauke, serta telah memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Namun karena kurangnya armada mobil tangki pengantar air bersih membuat masyarakat harus menunggu antrian yang lama. Hal ini dilakukan karena mereka melayani masyarakat berdasarkan antrian masyarakat yang datang ke kantor. Akan tetapi, empaty pegawai dirasa masih kurang karena masyarakat masih merasakan lambatnya perbaikan atas kerusakan yang telah dilaporkan oleh masyarakat dan bahkan akhirnya ada beberapa permasalahan yang tidak terselesaikan.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penyediaan air bersih di Kabupaten Merauke antara lain adalah kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas, kondisi tanah yang dominan daerah rawa di Kabupaten Merauke membuat pipa saluran sering mengalami kerusakan, serta kurangnya jumlah mobil tangki penyalur air yang mengakibatkan masyarakat pengguna harus antri lama menunggu giliran.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat STIA Karya Dharma Merauke yang telah memberikan ruang untuk melakukan penelitian. Penulis juga sampaikan terimakasih kepada Perusahaan Daerah Air Minum Jereukom Merauke yang telah mengizinkan untuk peneliti melakukan penelitian dengan harapan dapat menjadi catatan perbaikan instansi kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brewer, G.A., Selden, S.C., and Rex L Facer II. (2000). "Individual Conceptions of Public Service Motivation" *Public Administration Review*. May/June 2000. Vol. 60, No.3. p. 254-264.
- Collie, Therese A., Beverly Sparks, and Graham Bradley. 2000. Investing in Interactional Justice: A Study of the Fair Process Effect within a Hospitality Failure Context. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 24 (4).
- Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irawan, A. (2019). Kualitas Pelayanan PT . Pertamina ( Persero ) Dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak ( BBM ) di Kabupaten Merauke, *11*(2), 152–168.
- Irawan, A., & Faturahman, B. M. (2019). Public Services Motivation ( PSM ) in One Stop Integrated Services in Merauke Regency, 156–170.
- Jaweng, R.,E. (2014). Reformasi Birokrasi Perizinan Usaha di Daerah: Kebermasalahan Politik dan Teknokratik dalam Pembentukan PTSP. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Indonesia*. Edisi 45 Tahun 2014 hal. 126-143.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. & Johnny, S. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*, Third Edition. United States of America: SAGE Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. (2001). *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- Ratminto dan Septi, Winarsih Atik. 2014. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*