

# KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH OLEH PDAM TIRTA DUMAI BERSEMAI DI KOTA DUMAI TAHUN 2023

Oleh : Rhisma Maharani

Pembimbing : M.Rafi, S.I.P., M.I.P

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Univertas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## *Abstract*

*Clean water is an important element in everyday human life. Providing clean water is one of the responsibilities of the local government to ensure that the community has access to proper clean water. The Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Dumai Bersemai is managed with the main objective to provide clean water services to the people of Dumai City, but in providing its services there has still been no optimal service and many public complaints about the services provided by PDAM in Dumai City. This study aims to describe the quality of clean water provision services by PDAM Tirta Dumai Bersemai in Dumai City in 2023 and to describe the factors inhibiting the quality of clean water provision services by PDAM Tirta Dumai Bersemai in Dumai City in 2023. The research approach used is a qualitative approach using a descriptive research type. The location of this research was conducted at PDAM Dumai City. Data collection techniques were carried out by interviews and documentation. Data analysis techniques are carried out by collecting data, reducing data, presenting data, and concluding. The results of this study indicate that the quality of clean water provision services by PDAM Tirta Dumai Bersemai in Dumai City is still less than optimal. This can be seen from direct evidence (tangibles) that PDAM Dumai City does not yet have adequate facilities. Likewise, with reliability, there are still many complaints felt by customers. In terms of responsiveness, PDAM Dumai City is less responsive because it does not provide an appropriate response to customer complaints. However, in terms of assurance and empathy, it has been assessed as optimal. The inhibiting factors are budget constraints and suboptimal quality of human resources.*

**Keywords:** *Quality, Service, PDAM, Clean water provision*

## **A. Latar Belakang Masalah**

Ryaas Rasyid dalam Solihah (2019), menjelaskan bahwa fungsi pemerintahan terdiri dari fungsi-fungsi pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Fungsi pemerintah dalam pelayanan publik tidak lepas dari hakikat tujuan negara pada mulanya, yaitu

mengatur berbagai kepentingan masyarakat agar tidak terjadi benturan antara masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. 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

mahluk hidup di bumi, khususnya bagi manusia yang kebutuhan sehari-harinya berkaitan dengan air (Ahmira & Sakawati, 2019).

Dalam Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat (3) disebutkan bahwa “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat”. Pasal ini merupakan landasan filosofi untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam dalam kehidupan bernegara. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 67 huruf (f) berisi “Kewajiban pemerintah daerah yaitu melaksanakan program strategis nasional”. Hal ini dapat berupa penyediaan air bersih. Penyediaan air bersih merupakan bagian dari urusan wajib pemerintah daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Penyediaan air bersih merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah daerah untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan akses air bersih yang layak. Untuk mendukung kapasitas pemerintah daerah dalam menyediakan air bersih, sebagai perwujudan penyediaannya sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah di Indonesia dan bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyediaan air bersih bagi masyarakat. PDAM merupakan perusahaan yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah di Indonesia, sehingga dikategorikan sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM dikelola dengan

tujuan utama untuk menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat.

PDAM tersebar diseluruh daerah dan Kota/Kabupaten di Indonesia termasuk di Kota Dumai. Nama PDAM yang terdapat di Kota Dumai adalah PDAM Tirta Dumai Bersemai. PDAM Tirta Dumai Bersemai mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air bersih guna untuk kepentingan masyarakat. PDAM Tirta Dumai Bersemai diatur dalam kebijakan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 9 Tahun 2007 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum dan Pelayanan Air Minum Kota Dumai. Namun peraturan tersebut mengalami perubahan yang kini berubah menjadi Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 2 Tahun 2014.

Air merupakan komponen paling penting dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu masalah utama masyarakat Kota Dumai adalah sulit untuk mendapatkan air bersih. Kondisi air di Kota Dumai pada umumnya berbau, berwarna dan payau (PDAM Tirta Dumai Bersemai, 2018). Maka dari itu masyarakat Kota Dumai sangat membutuhkan air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti minum, maemasak, mandi, dan hal lainnya. PDAM Tirta Dumai Bersemai sebagai penyedia layanan air bersih berperan penting dalam memastikan air yang aman dan berkualitas bagi masyarakat Kota Dumai.

Dalam konteks penelitian ini ada beberapa fenomena/masalah yang terjadi, *Pertama*, masih belum terjadinya pelayanan yang optimal dari pengelola PDAM kepada masyarakat di Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat pada total jumlah pelanggan air di Kota Dumai yang tidak seimbang dengan jumlah total masyarakat di Kota Dumai. Jumlah pelanggan PDAM Kota Dumai pada tahun 2023 yaitu 8.781. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1 Jumlah Pelanggan dan Air yang Disalurkan PDAM Kota Dumai**

Tahun	Jumlah Pelanggan
2021	3.472
2022	5.574
2023	8.781

*Sumber: PDAM Kota Dumai*

Sedangkan jumlah dari masyarakat Kota Dumai pada tahun 2023 yaitu 103.964 dilihat dari per-KK. Dilihat berdasarkan per-KK dikarenakan pelanggan dari PDAM Kota Dumai tidak dihitung berdasarkan individu melainkan dihitung berdasarkan per-KK. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2 Jumlah Kepala Keluarga Kota Dumai Tahun 2023**

Kecamatan	Jumlah KK
Bukit Kapur	16.692
Medang Kampai	5.772
Sungai Sembilan	14.386
Dumai Barat	14.091
Dumai Selatan	17.174
Dumai Timur	22.591
Dumai Kota	13.258
<b>Total</b>	<b>103.964</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai*

Hal ini menunjukkan bahwa masih banyaknya masyarakat Kota Dumai yang belum mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM Tirta Dumai Bersemai. Hal ini terlihat bahwa pada tahun 2023 hanya 8.781 pelanggan yang mendapatkan pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Dumai. Namun di sisi lain jumlah dari

kepala keluarga Kota Dumai pada tahun 2023 sebanyak 103.964. Pelayanan air bersih yang dilakukan oleh pihak PDAM belum merata dilakukan. Air yang didistribusikan oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai nyatanya hingga saat ini belum mampu memenuhi kebutuhan air masyarakat Kota Dumai, karena masih banyaknya masyarakat Kota Dumai yang belum mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM.

*Kedua*, masih terdapat berbagai keluhan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM di Kota Dumai. Masih banyak para pelanggan PDAM mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Kota Dumai. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Kota Dumai. Seperti Terputusnya sambungan air ke rumah-rumah, kualitas airnya juga belum sepenuhnya bersih karena juga terdapat endapan kotoran di dalamnya. Ditambah persoalan air yang tiba-tiba mati tanpa adanya pemberitahuan dari pihak PDAM, serta pengaduan masyarakat yang tidak cepat ditanggapi oleh pihak PDAM Kota Dumai. Hal ini menjadi permasalahan yang serius dan harus cepat ditanggapi Pemerintah Kota Dumai (Sorot Dumai, 2023). Keluhan masyarakat tentang kendala dan kurang lancarnya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan fenomena yang menunjukkan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, terlihat bahwa penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan mengingat pelayanan terhadap penyediaan air bersih kepada masyarakat Kota Dumai merupakan hal yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui PDAM yang merupakan

bagian dari BUMD di Kota Dumai. Maka sangat penting bagi PDAM Tirta Dumai Bersemai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyediaan air bersih di Kota Dumai. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyak masyarakat Kota Dumai yang mengalami permasalahan terhadap PDAM Kota Dumai. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai Di Kota Dumai Tahun 2023.”

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai tahun 2023?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai tahun 2023?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai tahun 2023.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai tahun 2023.

## D. Tinjauan Teori

### 1) Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, yang menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Pasolong, 2019).

Pelayanan publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Parasuraman dalam Chandra *et al.*, (2020) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang

dibutuhkan dan diharapkan. Menurut Parasuraman dalam Chandra *et al.*, (2020) dipaparkan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai lima dimensi sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi ini merupakan suatu hal yang dapat terlihat dengan jelas dalam suatu pelayanan, terdiri atas fasilitas fisik seperti gedung, ruangan dan peralatan. Bentuk pelayanan bukti langsung biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan dimensi yang berupa suatu kemauan untuk membantu konsumen dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dan penuh tanggung jawab. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

## 2) Perusahaan Daerah Air Minum

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat (Lestari, 2019).

Dalam pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 02 tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum mendefinisikan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat



PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum.

## E. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan studi yang menggunakan pendekatan teknik pengumpulan data langsung dan subjek yang alamiah. Penelitian kualitatif ini juga tidak hanya mengungkapkan peristiwa yang nyata namun lebih dari itu hasilnya diharapkan dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi (Sugiyono, 2020).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana peneliti menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Narbuko & Ahmadi, 2012).

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh gambaran langsung mengenai kualitas pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai untuk mendapatkan informasi, fenomena, dan fakta yang terjadi di masyarakat Kota Dumai.

## F. Hasil dan Pembahasan

### 1. Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai Tahun 2023

Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan pengelolaan air bersih ini kepada Pemerintah Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum. Tersedianya air bersih dan sehat merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh masyarakat.

Begitu juga dengan PDAM Tirta Dumai Bersemai yang mana tujuan dibentuknya untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penyediaan air bersih yang berkualitas. Bagi masyarakat Kota Dumai kebutuhan air bersih menjadi masalah yang sangat pelik dan rumit karena air di Kota Dumai seringkali tidak bersih karena adanya lahan gambut yang luas di wilayah tersebut (Perumahan & Kawasan Permukiman Kota Dumai, 2022).

Untuk mengetahui pelayanan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Kota Dumai, peneliti menggunakan teori Parasuraman yaitu kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal-hal yang dapat mewujudkan suatu pelayanan publik yang berkualitas menurut Parasuraman dalam Chandra *et al.*, (2020) mempunyai lima dimensi sebagai berikut:

#### a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bentuk pelayanan bukti langsung berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan.

Ketersediaan fasilitas merupakan faktor penunjang dalam memberikan layanan secara

nyata. Pernyataan dari Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Dumai Bersemai mengungkapkan bahwa fasilitas dari PDAM Kota Dumai masih belum memadai. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan dalam memberikan pelayanan dikarenakan pada musim hujan kantornya menjadi banjir, serta ruangan kantor yang tidak terlalu luas apalagi pada saat pembayaran terakhir ramai pelanggan yang berkunjung sehingga dapat mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Dengan kenaikan jumlah pelanggan yang signifikan menurut data dari PDAM Kota Dumai jumlah pelanggan pada tahun 2022 ke 2023 yaitu dari 5.574 menjadi 8.781 pelanggan, menyebabkan peningkatan dalam kebutuhan layanan di kantor PDAM Kota Dumai. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas kantor belum memadai, yang berarti peningkatan jumlah pelanggan tidak diiringi dengan peningkatan sarana dan prasarana yang mencukupi.

### **Gambar 1 Pendaftaran Layanan Air Bersih Oleh PDAM Kota Dumai**



*Sumber: Seputar Dumai*

Pada gambar di atas terlihat bahwa pelayanan dilakukan diluar ruangan. Pelayanan tidak dilakukan di dalam ruangan dikarenakan ruangan yang terbatas serta tidak cukup untuk melayani dalam jumlah yang banyak. Layanan dilakukan di tempat yang kurang nyaman dengan meja dan kursi seadanya, area terbuka tanpa pendingin udara, serta lantai yang masih berupa tanah atau semen kasar. Penanda

wilayah seperti "Dumai Timur" atau "Dumai Barat" hanya berupa kertas polos yang ditempel secara sederhana, mencerminkan kurangnya kesan profesional dalam penyampaian informasi. Selain itu tidak terlihat adanya atribut resmi dari petugas seperti seragam atau tanda pengenal, yang dapat menimbulkan keraguan dari masyarakat terhadap keabsahan layanan. Kekurangan-kekurangan ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan belum mencerminkan standar pelayanan publik yang baik, dan dapat berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas serta kepercayaan terhadap PDAM Kota Dumai.

### **b. Keandalan (*Reliability*)**

Merupakan kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Kemampuan disini diartikan sebagai kapasitas kinerja pegawai untuk melakukan tugas dalam memberikan pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara efektif, sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Dumai.

Pernyataan dari Kepala Sub Bagian Hubungan Langgan PDAM Tirta Dumai Bersemai mengungkapkan bahwa mereka lebih memprioritaskan hal-hal yang sifatnya penting. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa mereka juga harus memperhatikan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai penerima layanan. Berikut ini merupakan laporan pengaduan pelanggan pada tahun 2023 yaitu:

**Tabel 3 Laporan Pengaduan Pelanggan Tahun 2023**

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Meteran rusak	26
2	Stop kran rusak	385
3	Air keruh/kotor	178
4	Air tidak jalan	131
5	Pembayaran besar	130
6	Aliran air kecil	46
7	Pindah water meter	63
8	Kran taman rusak	92
9	Cek instalasi	205
<b>Total</b>		<b>1.256</b>

Sumber: PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai, Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat berbagai jenis keluhan pelanggan terkait layanan air bersih di Kota Dumai. Terlihat bahwa terdapat masalah yang mencerminkan kurangnya kehandalan layanan PDAM dalam menyediakan air bersih di Kota Dumai. Jumlah pengaduan tertinggi menunjukkan banyaknya stop kran rusak yang dapat menyebabkan gangguan suplai air ke pelanggan. Pengaduan tentang air keruh/kotor menunjukkan bahwa kualitas air yang diterima pelanggan tidak selalu bersih, sehingga menurunkan kepercayaan terhadap keandalan layanan. Pengaduan Air yang tidak jalan & aliran air kecil menunjukkan bahwa pelanggan tidak mendapatkan pasokan air yang stabil, yang merupakan indikator rendahnya kehandalan dalam penyediaan air. Dari berbagai pengaduan yang ada, dapat disimpulkan bahwa kehandalan layanan PDAM Tirta Dumai Bersemai masih rendah. Kondisi

ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak bisa mengandalkan PDAM untuk selalu menyediakan air bersih dengan kualitas baik dan pasokan yang stabil.

Kehandalan (*reliability*) dari PDAM Tirta Dumai Bersemai masih belum memadai. Masih banyaknya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengenai kehandalan kinerja PDAM dalam memberikan pelayanan. Kemampuan PDAM Tirta Dumai Bersemai untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan. Masih banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dalam layanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Dumai Bersemai.

### c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Chandra *et al.*, (2020) menjelaskan bahwa setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai sikap kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam hal ini pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan segera.

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Hubungan Langgan PDAM Kota Dumai menyatakan bahwa perusahaan masih kurang cepat dan efektif dalam menanggapi keluhan pelanggan. Mereka masih mengandalkan cara manual seperti grup



WhatsApp dan kunjungan langsung ke kantor, yang bisa membuat respon menjadi lambat. Media sosial sudah ada tetapi belum dimanfaatkan dengan baik. Jika ingin lebih responsif, perusahaan perlu menggunakan teknologi dengan lebih maksimal, seperti sistem pengaduan online atau meningkatkan layanan di media sosial agar pelanggan bisa mendapatkan solusi lebih cepat tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM.

Daya tanggap (*responsiveness*) oleh PDAM Kota Dumai belum maksimal. PDAM Kota Dumai memiliki daya tanggap yang kurang karena tidak menangani keluhan pelanggan dengan baik serta pelanggan tidak mendapatkan informasi jadwal air yang mereka butuhkan untuk mengantisipasi gangguan layanan. Untuk meningkatkan daya tanggap, PDAM Kota Dumai perlu memberikan solusi yang jelas, serta lebih aktif dalam menangani masalah pelanggan.

#### **d. Jaminan (*Assurance*)**

*Assurance* atau jaminan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan kesopanan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Kesopanan dalam penelitian ini adalah sikap sopan dan dipercaya dari pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa nyaman dan merasa puas saat menerima pelayanan dari pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai. Pengetahuan dalam penelitian ini maksudnya adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh pegawai mulai dari keterampilan, informasi, pemikiran-pemikiran dan lain-lain yang diterapkan dalam pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tupoksi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan.

PDAM Tirta Dumai Bersemai telah menunjukkan jaminan pelayanan yang baik karena melakukan peningkatan keterampilan karyawan melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan seminar. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan berupaya meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan memastikan karyawannya memiliki kompetensi dan pengetahuan yang mumpuni dalam memberikan layanan. Hal ini dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan bahwa layanan air bersih dikelola oleh tenaga yang terlatih dan berpengetahuan.

PDAM Tirta Dumai Bersemai juga menunjukkan pelayanan yang baik karena pegawainya ramah, sopan, menjelaskan informasi dengan baik, dan siap membantu pelanggan. Hal ini membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya bahwa mereka mendapatkan layanan yang profesional dan terpercaya.

PDAM Tirta Dumai Bersemai memberikan jaminan (*assurance*) pelayanan yang baik dengan memastikan bahwa karyawan terlatih serta memberikan pelayanan yang ramah. Hal ini membuat pelanggan lebih percaya bahwa mereka mendapatkan layanan air yang dikelola oleh tenaga profesional yang dapat diandalkan.

#### **e. Empati (*Empathy*)**

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan

dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya terhadap penyediaan air bersih. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan serta usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan.

PDAM Tirta Dumai Bersemai menunjukkan empati yang baik dengan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan lansia, serta menyediakan alternatif pelayanan yang lebih fleksibel bagi mereka yang mengalami kesulitan. Hal ini mencerminkan kepedulian PDAM terhadap kondisi pelanggan, sehingga mereka tetap dapat mengakses layanan air bersih dengan nyaman dan mudah.

PDAM Kota Dumai menunjukkan empati yang baik dalam pelayanannya karena mampu memahami kesulitan pelanggan, memberikan solusi yang memudahkan, serta membimbing pelanggan dengan sikap ramah dan peduli. Dengan pendekatan ini, pelanggan merasa lebih nyaman dan terbantu, sehingga dapat membina hubungan yang baik dengan pelanggan. PDAM juga berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan melakukan survei, meminta pendapat masyarakat, dan melibatkan mereka dalam proyek-proyek yang dijalankan. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM peduli terhadap kepuasan dan kebutuhan pelanggan.

## **2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai Tahun 2023**

Dalam melaksanakan tugasnya tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat. Faktor penghambat merupakan faktor yang sifatnya menghambat jalannya suatu kegiatan dan bersifat seperti menggagalkan suatu hal (Manzani *et al.*, 2020). Faktor yang dapat menghambat pelayanan PDAM Tirta Dumai Bersemai dalam penyediaan air bersih di Kota Dumai yaitu sebagai berikut:

### **1) Faktor Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan pelayanan PDAM Tirta Dumai Bersemai dalam menyediakan air bersih. Namun jika SDM yang tersedia tidak memadai, hal ini dapat menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan.

Kualitas sumber daya manusia yang masih kurang menjadi salah satu faktor yang menghambat pelayanan PDAM Tirta Dumai Bersemai dalam menyediakan air bersih di Kota Dumai. Kualitas SDM yang masih kurang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. SDM yang tidak melakukan pelayanan pelanggan dengan baik dapat menyebabkan keluhan bagi pelanggan.

Kualitas sumber daya manusia yang belum optimal menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan PDAM Tirta Dumai Bersemai. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, PDAM menyadari perlunya pelatihan rutin bagi karyawan dengan membekali pemahaman cara memberikan pelayanan yang baik agar kualitas layanan dapat meningkat.

### **2) Faktor Anggaran**

PDAM Tirta Dumai Bersemai memiliki tugas utama dalam menyediakan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat Kota Dumai. Namun, salah satu kendala yang sering dihadapi dalam operasionalnya adalah keterbatasan anggaran. Keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama bagi PDAM Tirta Dumai Bersemai dalam menyediakan pelayanan air bersih yang optimal.

Keterbatasan anggaran menjadi kendala utama bagi PDAM Tirta Dumai Bersemai dalam menyediakan air bersih secara optimal bagi masyarakat di Kota Dumai. Akibat keterbatasan anggaran ini, PDAM kesulitan memperluas cakupan layanan ke daerah-daerah lain yang membutuhkan akses air bersih. Salah satu dampak utamanya adalah kesulitan dalam membangun dan memperluas jaringan induk, yang berperan penting dalam penyaluran air bersih ke masyarakat. Keterbatasan ini berdampak pada terhambatnya pengadaan sistem dan alat kerja yang dibutuhkan, serta keterbatasan dalam melakukan perluasan jaringan air bersih ke wilayah-wilayah lainnya.

Keterbatasan anggaran merupakan kendala bagi PDAM dalam memberikan layanan yang lebih optimal. Tanpa dukungan anggaran yang cukup, pengembangan dan perbaikan layanan menjadi terhambat, sehingga berdampak pada masyarakat yang membutuhkan pasokan air bersih yang stabil dan berkualitas.

## **G. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, kesimpulan yang dapat dikemukakan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai tahun

2023 yaitu kualitas pelayanan PDAM Kota Dumai masih kurang optimal. Hal ini dilihat dari bukti langsung (*tangibles*) PDAM Tirta Dumai Bersemai belum mempunyai fasilitas yang memadai untuk digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Begitu juga dengan kehandalan (*reliability*) karena masih banyaknya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan seperti ketidakstabilan pasokan air bersih, kualitas air yang kurang baik, serta permasalahan lainnya. Pada daya tanggap (*responsiveness*) PDAM kurang responsif karena tidak memberikan respon yang tepat atas keluhan pelanggan, serta pelanggan tidak mendapatkan informasi jadwal air yang mereka butuhkan untuk mengantisipasi gangguan layanan. Namun pada jaminan (*assurance*) PDAM Tirta Dumai Bersemai sudah dinilai optimal dengan memastikan bahwa karyawan terlatih serta memberikan pelayanan yang ramah. Pada empati (*empathy*) juga dinilai optimal karena membina hubungan yang baik dengan memberikan kepedulian terhadap pelanggan serta memahami kebutuhan pelanggan.

Faktor penghambat dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dumai Bersemai yaitu kualitas sumber daya manusia yang belum optimal. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, PDAM Tirta Dumai Bersemai menyadari perlunya pelatihan rutin bagi karyawan dengan membekali pemahaman cara memberikan pelayanan yang baik agar kualitas layanan dapat meningkat. Faktor penghambat lainnya yang sering dihadapi adalah keterbatasan anggaran. Keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama bagi PDAM Tirta Dumai Bersemai dalam menyediakan pelayanan air bersih yang optimal. Akibat keterbatasan anggaran ini, PDAM kesulitan memperluas

cakupan layanan ke daerah-daerah lain yang membutuhkan akses air bersih.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dumai Bersemai, yakni:

1. Meningkatkan pengawasan dan evaluasi kinerja PDAM Kota Dumai
2. Pemerintah daerah menyediakan dukungan anggaran yang cukup untuk memenuhi kebutuhan PDAM Kota Dumai
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana.

## H. Daftar Pustaka

- Ahmira, N., & Sakawati, H. (2019). *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar*.
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(01), 40-49.
- Aprilia, S. B., Nurul, U. A., & Retno, W. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 14(5), 1-13.
- Chandra, T., Stefani, C., & Layla, H. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lestari, A. (2019). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2019, 7 (4): 18887-1900.
- Manzani, E. M., Dedi, K., & Hairil, A. (2020). Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Minggu, P., & Yoakim, R. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Oleh PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial Volume 4, Nomor 2 Tahun 2020*.
- Mursyidah, L., & Usrotin, C. I. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Umsida Press.
- Narbuko, C., & Ahmadi, A. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paradis, I., Udin, S., & Muhammad, I., R. (2024). Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 491-528.
- Pariono, A., Andi, Y. K., Mohammad, I. (2020). Analisis Implementasi Pelayanan Pdam Unit Boliyohuto

- Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(2), 132-145.
- Prasetyono, D. W., & Diana, A. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 12 No. 1*.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahayu, A., Y.S., Vishnu, J., & Krisna, P. R. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sangadji, E. M. (2010). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjen). *Jurnal Dialektika*. Vol. 4 No. 1.
- Solihah, R. (2019). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.