

# **PELAYANAN PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH OLEH PDAM TIRTA MAHAKAM RANTING BUKIT PARIAMANDIDESA KERTA BUANA KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG**

**Debora Sihotang<sup>1</sup>, Dini Zulfiani<sup>2</sup>, Hariati<sup>3</sup>**

## **Abstrak**

*Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan keadaan atau objek penelitian pada masa sekarang berdasarkan pada faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya. Fokus penelitian ini adalah : 1. Kualitas Air yaitu air yang didistribusikan harus sesuai standar kesehatan, 2. Kontinuitas Air yaitu dapat mendistribusikan air secara terus menerus, 3. Sumber Daya Manusia, yaitu jumlah pegawai harus mencukupi di dalam menangani keluhan mengenai masalah distribusi, 4. Daya Tanggap, yaitu pegawai harus cepat tanggap didalam menyelesaikan permasalahan distribusi, 5. Kuantitas Air yaitu jumlah air harus dapat mencukupi kebutuhan air pelanggan.*

*Hasil penelitian yang didapatkan penulis bahwa Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Oleh PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman di Desa Kerta Buana Kecamatan Tenggarong Seberang antara lain dilihat dari Kualitas Air masih cenderung keruh, licin, dan kotor. Kontinuitas Air disebagian wilayah seperti daratan tinggi, mereka masih kesulitan untuk mendapatkan air. Sumber Daya Manusia yang disediakan oleh PDAM sangat mencukupi karena setiap pegawai bekerja saling berkoordinasi. Daya Tanggap masih kurang terutama untuk menangani permasalahan kebocoran pipa di tempat umum. Kuantitas Air dinilai cukup baik karena di beberapa wilayah pelanggan merasa puas dan nyaman akan pelayanan yang diberikan PDAM. Sementara itu masih terdapat juga beberapa kendala yang dihadapi PDAM seperti medan atau topografi wilayah Desa Kerta Buana yang berbeda-beda sehingga sulit untuk mendistribusikan air di wilayah pegunungan, pembiayaan yang kurang dari PDAM pusat sehingga sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti pipa dan pompa air dan kesulitan yang dihadapi PDAM dalam mengolah air baku.*

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pendistribusian PDAM**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: skjparadise@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Perusahaan Daerah Air Minum Ranting Bukit Pariaman terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di tiap-tiap blok di Desa Kerta Buana, akan tetapi sebagian masyarakat masih belum merasa puas akan pelayanan PDAM tersebut. Hal ini terutama lebih dirasakan oleh wilayah yang berada pada Blok C dan Blok D. Letak topografi setiap blok yang ada di Desa Kerta Buana berbeda-beda. Untuk Blok C dan Blok D wilayah tersebut berada pada dataran tinggi berbeda dengan wilayah Blok A dan B yang berada pada dataran rendah. Sementara PDAM Ranting Bukit Pariaman berada pada dataran rendah. Wilayah pada daerah dataran rendah lebih mudah untuk mendapatkan pasokan air sedangkan wilayah yang berada pada dataran tinggi sangat sulit untuk mendapatkan pasokan air.

Adapun masalah lain yang dikeluhkan oleh masyarakat berdasarkan observasi sementara yang telah dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Sesuai standar yang telah ditetapkan, seharusnya PDAM memberikan pelayanan pendistribusian air selama 24 jam penuh sesuai waktu operasional yang telah ditetapkan. Akan tetapi masih banyak ditemukannya daerah-daerah yang mendapatkan pasokan air yang kecil bahkan terkadang sampai mati total terutama Blok C dan D.
2. Tidak hanya dikarenakan letak topografinya saja, terjadinya kebocoran pada pipa distribusi atau pipa induk pun menjadi masalah didalam mendistribusikan air. Dari hasil data keluhan pelanggan PDAM Ranting Bukit Pariaman tahun 2017 kebocoran pipa terjadi sebanyak 30 kali.
3. Adapun keluhan lain yang dirasakan oleh pelanggan yaitu mengenai masalah air yang didistribusikan setiap harinya. Sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seharusnya PDAM mendistribusikan air yang layak dan dapat memenuhi standar kesehatan. Akan tetapi air yang dialirkan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga masyarakat merasa kecewa akan kualitas air yang didistribusikan oleh PDAM. Pelanggan mengeluh mengenai standar air yang dialirkan oleh PDAM. Air yang dialirkan cenderung keruh, terkadang airnya pun berbau tidak sedap.

Unit distribusi sebagai salah satu pelayanan yang diberikan PDAM kepada masyarakat seharusnya wajib memberikan kepastian kuantitas, kualitas air, dan kontinuitas pengaliran. Hal ini pun didukung dengan salah satu misi PDAM yaitu meningkatkan pelayanan air minum yang prima kepada masyarakat dengan cepat dan tepat secara kuantitas, kualitas, dan kontinuitas (K3). Akan tetapi kepastian tersebut belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh semua pelanggan yang menggunakan jasa PDAM.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, untuk merealisasikan pelayanan yang maksimal dalam menyediakan air bersih dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang memenuhi persyaratan maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : “Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Oleh

PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman Di Desa Kerta Buana Kecamatan Tenggarong Seberang”

### **Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis akan mengemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanapelayanan pendistribusian air bersih oleh PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman Kecamatan Tenggarong Seberang ?
2. Apa saja faktor penghambatpelayanan pendistribusian air bersih pada kantor PDAMTirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman Kecamatan Tenggarong Seberang?

### **Tujuan Penelitian**

Merujuk pada identifikasi dan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisispelayanan pendistribusian air bersih pada kantor PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman Kecamatan Tenggarong Seberang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelayanan pendistribusian air bersih pada kantor PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman Kecamatan Tenggarong Seberang.

## **TEORI DAN KONSEP**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistino dalam Hardiyansyah 2011:11).Dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Saefullah (2008:11) memberikan definisi bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh para pejabat dalam berbagai lembaga untuk memberikan layanan kepada publik, baik yang sifatnya langsung maupun yang sifatnya tidak langsung. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Pengertian kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008:22) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis (2008:22) merumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

### ***Standar Pelayanan Publik***

Standar adalah spesifikasi teknik atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik diperlukan penyusunan standar pelayanan publik, yang menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

### ***Air Bersih***

Air bersih sebagai salah satu kebutuhan primer manusia menjadi hal penting bagi kehidupan karena air merupakan salah satu prasyarat untuk mengukur kualitas hidup manusia. Menurut Daud (2011:37) mengatakan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat-syarat kesehatan tapi masih memungkinkan mengandung mikroorganisme dan bahan kimia yang dapat membahayakan kesehatan oleh karena itu masih perlu ada pengelolaan lebih lanjut seperti terlebih dahulu dimasak sebelum diminum. Air bersih sebagai alat untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari pun harus memiliki syarat-syarat agar terjamin kesehatannya sehingga air tersebut pun masih harus diolah terlebih dahulu.

### ***Definisi Konsepsional***

Didalam definisi konsepsional ini, penulis akan menjelaskan tentang masalah-masalah yang akan diteliti, agar dapat diketahui jelas kearah mana maksud dan tujuan dari penelitian dan memudahkan berbagai pihak dalam menginterpretasikan mengenai konsep-konsep sesuai dengan lingkungan penelitian ini.

Untuk itu berikut ini penulis akan memberikan definisi konsepsional yang digunakan dalam penelitian pelayanan pendistribusian air bersih ini

adalah suatu usaha yang dilakukan oleh PDAM didalam mendistribusikan air bersih kepada pelanggan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pendistribusian yang layak dengan kualitas air sesuai standar kesehatan, kontinuitas air yang dapat mendistribusikan air secara terus menerus, sumber daya manusia yang mencukupi, menanggapi setiap keluhan pelanggan serta dapat memenuhi kebutuhan air pelanggan secara kuantitas.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yang merupakan salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian kualitatif searah dengan rumusan masalah serta pernyataan penelitian/identifikasi masalah penelitian. Hal ini disebabkan tujuan dari penelitian ini akan menjawab pertanyaan yang sebelumnya dikemukakan oleh rumusan masalah serta pertanyaan penelitian/identifikasi masalah.

### ***Fokus Penelitian***

Dalam setiap melakukan penelitian,peneliti harus mempunyai fokus yang menjadi objek penelitian dalam upaya untuk memudahkan dalam mencari atau menyusun suatu skripsi pada suatu bidang yang akan diteliti penulis. Adapun fokus yang ditetapkan oleh peniliti, antara lain :

1. Pelayanan pendistribusian air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ranting Bukit Pariaman Di Desa Kerta Buana Kecamatan Tenggarong Seberang sebagai pendistribusian air bersih meliputi :
  - a. Kualitas Air
  - b. Waktu Operasional
  - c. Sumber Daya Manusia
  - d. Daya Tanggap
  - e. Kuantitas Air
2. Faktor-faktor penghambat pelayanan pendistribusian air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Ranting Bukit Pariman Di Desa Kerta Buana Kecamatan Tenggarong Seberang.

### ***Jenis dan Sumber Data***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik *purposive sampling* yaitu, teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Yang menjadi subjek/objek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dalam penelitian yang didapat dengan cara melakukan tanya jawab dan pengamatan secara langsung atau wawancara dan diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan

yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan peneliti. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah :

a. *Key Informan* (informan kunci)

*Key informan* atau informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah satu orang yaitu Kepala PDAM Ranting Bukit Pariaman Kecamatan Tenggaraong Seberang.

b. Informan

Informan adalah seseorang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini informan dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya dipancing oleh pihak peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu petugas distribusi dan pelanggan PDAM Ranting Bukit Pariaman Kecamatan Tenggaraong Seberang. Informan untuk pelanggan yang kurang mendapatkan pendistribusian air akan menggunakan tehnik *purposive sampling* karena yang kurang mendapatkan pendistribusian air berada pada Blok C1 dan Blok D. Sedangkan untuk masalah kualitas air tehnik yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. (Sugiyono 2014 : 218-219).

2. Sumber Data Sekunder yaitu semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data ini diperoleh dari peneliti lain atau dari catatan di instansi, atau dari mana saja sudah diolah. Data ini merupakan data yang berhubungan dengan pelayanan PDAM di Desa Kerta Buana. Dari data-data sekunder ini diharapkan dapat menambah wawasan dan wawasan yang lebih luas lagi bagi peneliti sehingga hasil penelitian tentang peranan PDAM dalam meningkatkan kualitas air yang layak bagi masyarakat Desa Kerta Buana dapat tercapai

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi.

1. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data dikumpulkan dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas.
2. Wawancara/interview adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental untuk seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.
4. Triangulasi  
Triangulasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurangi suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), aktivitas tersebut antara lain :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)  
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya melalui kondensasi data, data lebih kuat.
2. Penyajian Data (*Display Data*)  
Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis dan tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)  
Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan confirmability validitasnya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Kerta Buana adalah salah satu desa di Kecamatan Tenggarong Seberang, Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia dengan luas wilayah 2325 Km<sup>2</sup>. Awalnya sebelum nama Desa Kerta Buana dibentuk desa ini dinamakan L4 yang dihuni hingga 1.491 kepala keluarga. Kini pemukiman yang secara formal dinamakan Desa Kerta Buana ini sangat kental dengan budaya khas Bali. Secara administrasi pemerintahan, kawasan ini dulunya masih masuk Desa Embalut, Kecamatan Tenggarong Seberang. Seiring makin berkembangnya jumlah penduduk, berdirilah Desa Kerta Buana.

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Oleh PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman Di Desa Kerta Buana Kecamatan Tenggaraong Kualitas Air***

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa pelanggan PDAM dapat dipahami bahwa secara keseluruhan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ranting Bukit Pariaman berusaha untuk memberikan kualitas air yang layak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Akan tetapi pelayanan pendistribusian air ini masih belum dapat dirasakan secara maksimal oleh para penggunanya. Air yang dialirkan PDAM hanya dapat digunakan sebatas mencuci dan mandi (MCK) tetapi untuk diminum masyarakat masih belum berani untuk menggunakannya dikarenakan air cenderung keruh, licin, dan kotor. Sumber air yang berasal dari tambang pun membuat masyarakat ragu akan kualitas air sehingga ragu untuk menggunakan air sebagai air minum.

### ***Waktu Oprasional***

Dalam hal waktu operasional pendistribusian air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ranting Bukit Pariaman sudah berusaha untuk memberikan kemudahan pelayanan dalam pendistribusian air kepada pelanggan di Desa Kerta Buana akan tetapi masih terdapat di beberapa daerah yang masih sulit untuk mendapatkan air khususnya di Blok C dikarenakan kondisinya berada di daerah pengunungan yang sulit untuk dijangkau oleh PDAM.

### ***Sumber Daya Manusia***

Sumber daya manusia tentu juga hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Sumber daya manusia harus dapat tersedia secara cukup untuk dapat bekerja secara optimal dalam menyediakan kebutuhan air pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ranting Bukit Pariaman. Sumber daya manusia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah petugas distribusi yang terdiri dari dua orang dan bertugas mendistribusikan air kerumah-rumah pelanggan. Petugas distribusi memiliki wewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sampai dengan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada di PDAM Ranting Bukit Pariaman memang sudah memiliki jumlah yang cukup untuk melayani pelanggan. Para petugas sudah cukup bisa untuk memberikan arahan kepada masyarakat pengguna PDAM dan setiap persyaratan yang diminta oleh PDAM cukup mudah untuk dipenuhi oleh masyarakat. Para petugas juga bersikap yang ramah pula ketika melayani



masyarakat di Desa Kerta Buana sehingga masyarakat tidak akan merasa khawatir.

### ***Daya Tanggap***

Dilihat dari pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa masih adanya kekecewaan yang masih dirasakan oleh pelanggan dalam pendistribusian air yang diberikan oleh PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman. Petugas PDAM memang selalu menanggapi setiap keluhan yang dirasakan oleh pelanggan akan tetapi proses pengerjaannya terkadang cukup lama dikarenakan pihak PDAM Ranting Bukit Pariaman harus berkoordinasi dengan pihak PDAM pusat sehingga petugas terkesan lama didalam menanggapi keluhan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap PDAM selama ini dinilai belum cukup optimal, karena masih besarnya kekecewaan pelanggan terhadap pihak PDAM jika dilihat dari keterlambatan pihak PDAM dalam menanggapi permasalahan kebocoran pipa dan lain sebagainya

### ***Kuantitas Air***

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sejauh ini kuantitas air yang disediakan oleh PDAM sangat memenuhi kebutuhan pelanggan hanya saja untuk masyarakat di pegunungan sendiri masih susah untuk dialiri oleh PDAM. sebenarnya kapasitas daya tampung PDAM sudah sangat mencukupi akan tetapi dikarenakan medan dari wilayah Kerta Buana yang berbeda-beda sehingga PDAM tidak dapat mendistribusikan air secara merata.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa, dari kemampuan petugas PDAM dalam memenuhi kuantitas airnya kepada pelanggan sudah sangat baik hal ini dilihat dari daya tampung PDAM yang juga lumayan besar mencapai 45 LDT (liter per detik). Hanya saja pelanggan mengatakan kalau sore memang airnya agak melemah sedikit tapi hal tersebut pun tidak menjadi masalah, kalau pagi dan sore karena pemakaian masyarakat secara bersamaan membuat air mengalir lemah tapi itu hanya dijam-jam tertentu saja. Di jam yang lain selama ini mengalir dengan baik kerumah pelanggan. Sehingga dapat dikatakan pelayanan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi dengan baik.

### ***Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pendistribusian Air Kepada Pelanggan***

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwasanya yang menjadi faktor penghambat pelayanan pendistribusian air bersih di PDAM Ranting Bukit Pariaman adalah :

1. Kesulitan didalam mengolah air baku karena air yang dialirkan PDAM berasal dari bekas tambang
2. letak topografi Desa Kerta Buana yang berada di wilayah pegunungan sulit untuk dialiri air karna pompa tidak samapai keatas.

3. Pembiayaan yang kurang dari pihak pusat, sehingga sarana prasana yang disediakanpun minim terutama pipa besar dan pompa untuk daerah pegunungan.

### ***Pembahasan***

#### ***Kualitas Air***

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah tersaji diatas maka dapat dipahami bahwa kualitas air yang didistribusikan ke rumah-rumah pelanggan pun harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh PDAM sendiri yaitu sesuai standar kesehatan, contohnya dapat diminum, MCK dan lain sebagainya. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan, air yang dialirkan warnanya masih cenderung keruh, licin dan kotor. sumber air yang berasal dari tambang sehingga masyarakat ragu menggunakan air sebagai bahan air minum. Air yang dialirkan hanya dapat digunakan sebatas mencuci dan mandi (MCK).

Sesuai ketentuan parameter kualitas air bersih yang terdiri atas tiga persyaratan diatas yaitu persyaratan fisik, Persyaratan kimia dan persyaratan biologis dapat dilihat bahwa ini masih belum dapat dirasakan sepenuhnya. Karena kualitas air yang dialirkan kerumah-rumah masyarakat pun hanya dapat digunakan sebatas mencuci dan mandi (MCK).

#### ***Waktu Oprasional***

Sebagaimana yang penulis temui di lapangan dan yang telah disajikan pada bagian ini bahwa tidak semua usaha yang dilakukan PDAM dapat berjalan dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Berkaitan dengan waktu operasional pendistribusian air bersih, pihak PDAM sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk mendistribusikan air kepada pelanggan di Desa Kerta Buana akan tetapi masih terdapat di beberapa daerah yang masih sulit untuk mendapatkan air khususnya di Blok C dikarenakan kondisinya berada di daerah pegunungan yang sulit untuk dijangkau oleh PDAM. Setiap bulannya PDAM bahkan mendapatkan keluhan atas air yang tidak mengalir sebanyak 80 sampai 150 lebih berdasarkan data laporan keluhan pelanggan.

Secara keseluruhan standar waktu operasional yang telah ditetapkan oleh instansi terkait belum dapat dikatakan baik. Sesuai standar yang ditetapkan PDAM bahwa air harus mengalir 24 jam sehari akan tetapi masih terdapat beberapa daerah yang masih sulit untuk dialiri oleh PDAM, khususnya di Blok C dikarenakan kondisinya berada di daerah pegunungan yang sulit untuk dijangkau oleh PDAM.

#### ***Sumber Daya Manusia***

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian penyajian data dapat disimpulkan bahwa sumber

daya manusia yang ada di PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman saat ini sudah dapat dikatakan cukup baik. Walaupun pegawai yang dimiliki PDAM paling banyak lulusan SMU, PDAM tetap dapat memenuhi keinginan pelanggan dengan cara sesama bagian yang ada di PDAM selalu berkoordinasi dan bertanggung jawab untuk melayani masyarakat sebaik mungkin. sehingga pegawai yang ada di PDAM sudah cukup untuk melayani keinginan pelanggan.

Secara keseluruhan kompetensi petugas pemberi layanan sudah dapat mencukupi kebutuhan dan bersikap dengan baik pula untuk melayani setiap keluhan pelanggan karena faktor yang paling utama pada suatu perusahaan yaitu sumber daya manusia sehingga apabila petugas PDAM dapat bekerja secara maksimal maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik

### ***Daya Tanggap***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa masih adanya kekecewaan yang masih dirasakan oleh pelanggan dalam pendistribusian air yang diberikan oleh PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman. Petugas PDAM memang selalu menanggapi setiap keluhan yang dirasakan oleh pelanggan akan tetapi proses pengerjaannya terkadang cukup lama. Dari tabel keluhan pelanggan juga dapat dilihat bahwa masih sangat sering terdapat pengaduan yang paling banyak mengenai air yang tidak mengalir kemudian kebocoran pipa dinas dan kebocoran pipa distribusi. Terlebih lagi apabila kebocoran pipa distribusi di tempat umum biasanya pihak PDAM Ranting Bukit Pariaman harus berkoordinasi dengan pihak PDAM pusat sehingga petugas terkesan lama didalam menanggapi keluhan pelanggan.

Secara keseluruhan daya tanggap PDAM dalam menanggapi setiap permasalahan pelanggan belum dapat dikatakan baik. daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap PDAM selama ini dinilai belum cukup optimal, karena masih besarnya kekecewaan pelanggan terhadap pihak PDAM jika dilihat dari keterlambatan pihak PDAM dalam menanggapi permasalahan kebocoran pipa dan lain sebagainya.

### ***Kuantitas Air***

Dari penelitian yang penulis lakukan sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa kuantitas air dari PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman ini sudah dapat dikatakan mencukupi, Kuantitas daripada produksi air memang menggunakan kolam. Kapasitas daya tampungnya juga mencapai 45 LDT (liter per detik). Yang menjadi kendala di dalam pendistribusian air ini bukan kuantitas airnya melainkan medannya, kalau itu dataran rendah sangat mencukupi berbeda dengan yang dataran tinggi. Secara keseluruhan mengenai kuantitas air yang telah disediakan PDAM ada sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari daya tampung PDAM yang juga

lumayan besar mencapai 45 LDT (liter per detik). Mungkin untuk saat ini masih ada kekurangan sedikit untuk memenuhi pelayanan kepelanggan terutama di daerah pegunungan sehingga PDAM selalu melakukan pembenahan atau pembaruan kepelanggan terutama penambahan jaringan baru perwilayah agar selalu dapat memenuhi kebutuhan air pelanggan.

### ***Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pendistribusian Air Kepada Pelanggan***

Dalam suatu pelayanan publik baik itu yang dilakukan di instansi lembaga atau perusahaan pasti selalu ditemukannya faktor penghambatnya pula. Hal ini sama dengan apa yang terjadi di dalam pendistribusian air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman di Kecamatan Tenggara Seberang ditemukannya berbagai faktor yang menjadi penghambat yaitu sulit mengolah air baku, kadang endapan/lumpur yang ada di pipa susah luntur. Minimnya dana yang diberikan pihak pusat sehingga perbaikan untuk kebocoran pipa besar yang berada ditempat umum terkesan lambat dan kurangnya pompa di daerah pegunungan sehingga PDAM sulit untuk menjangkau wilayah tersebut. Letak topografi juga menjadi suatu faktor penghambat sehingga PDAM sulit untuk mengalirkan air ke daerah pegunungan.

Sebenarnya PDAM sudah berusaha dengan mencoba memberikan surat pernyataan terlebih dahulu kepada masyarakat sebelum mereka menjadi pelanggan yang menjelaskan bahwa kondisi PDAM yang notabene tidak dapat mengalirkan air secara kontinuitas jadi hanya dapat sekedar pemerataan saja. Akan tetapi PDAM pun masih berusaha agar dapat mendistribusikan air secara terus agar pelanggan pun merasa puas terhadap layanan PDAM.

### **PENUTUP**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai pelayanan pendistribusian air bersih oleh PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman, serta penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan melalui standar yang telah ditetapkan PDAM, yaitu :

1. Pelayanan pendistribusian air bersih di PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman sudah dapat dikatakan baik karena telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan berjalan dengan baik. Pihak PDAM selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan air pelanggannya dengan menyediakan daya tampung yang sangat cukup untuk didistribusikan. Petugas yang disediakan pihak PDAM terutama petugas distribusi juga cukup mampu dan bersikap dengan ramah didalam menangani setiap keluhan pelanggan. Hanya saja untuk keluhan kebocoran pipa yang sering terjadi ditempat umum proses perbaikannya terkesan lambat, sehingga pelanggan merasa kecewa mengenai daya tanggap

PDAM. Wilayah Desa Kerta Buana memiliki topografi yang berbeda-beda, sebagian masyarakat berada pada wilayah dataran tinggi sebagian lagi berada pada wilayah dataran rendah. Letak PDAM Ranting Bukit Pariaman sendiri berada di dataran rendah sehingga untuk mendistribusikan air untuk sampai ke daerah pegunungan lumayan sulit. Belum lagi dengan kualitas air yang dialiri oleh PDAM, Kualitas air PDAM dinilai masih kurang dikarenakan air cenderung keruh, licin, dan kotor. Air yang dialirkan PDAM hanya dapat digunakan sebatas mencuci dan mandi (MCK) akan tetapi untuk diminum masyarakat masih belum berani untuk menggunakannya Sumber air yang berasal dari tambang pun membuat masyarakat ragu akan kualitas air sehingga ragu untuk menggunakan air sebagai air minum.

2. Ada beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pendistribusian air bersih di PDAM Tirta Mahakam Ranting Bukit Pariaman diantaranya yaitu sulitnya untuk mengolah air baku dikarenakan air yang berasal dari bekas tambang, letak topografi Desa Kerta Buana yang sulit untuk dijangkau PDAM, Pembiayaan yang kurang dari pihak pusat, sehingga sarana prasana yang disediakan pun minim terutama pipa besar dan pompa untuk daerah pegunungan.

### ***Saran***

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis paparkan, Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk dapat mendistribusikan air yang bersih kepada pelanggan PDAM, sebaiknya pihak PDAM harus bekerja sama dengan dinas kesehatan untuk selalu mengecek ph air dan kaporit (Cl) dengan ketentuan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar kesehatan sebelum mendistribusikan air kepada pelanggan.
2. Perlunya menambah sarana dan prasarana seperti tempat penampungan air yang besar agar air dapat diendapkan terlebih dahulu sehingga air yang mengalir ke rumah pelanggan dapat jernih. Kemudian penambahan pompa di beberapa titik agar pelanggan yang berada di daerah pegunungan mendapatkan pendistribusian air yang sama dengan yang berada didataran rendah.
3. Berkaitan dengan kebocoran pipa yang sering terjadi maka untuk meminimalisir kebocoran pipa sebaiknya petugas distribusi perlu melakukan pengecekan rutin. Kemudian perlu memberikan nomor dari petugas hubungan langganan yang bisa untuk dihubungkan kepada pelanggan agar apabila terjadi kebocoran maka petugas dapat cepat untuk mengambil tindakan perbaikan.
4. Berkaitan dengan minimnya anggaran yang ada di PDAM Ranting Bukit Pariaman sebaiknya PDAM berupaya dengan Pemerintah Daerah dalam hal keuangan PDAM, sehingga tersedia anggaran yang cukup untuk dapat

memenuhi setiap keperluan sarana dan prasarana ataupun keperluan lainnya di dalam mendistribusikan air bersih kepada pelanggan yang ada di Desa Kerta Buana.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Daud, Anwar, 2011. *Aspek Kesehatan Penyediaan Air Bersih*. Makassar : CV. Healty & Sanitation.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Grasindo
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahmudi, 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Miles, Matthew B., Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analisis-Third Edition*, London : Sage Publication Ltd.
- Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani, 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad, 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Saefullah, A.Djadja, 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik-Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung : LP3AN Fisipol Unpad.
- Santosa, Pandji, 2009. *Adminitrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Slamet, J.S, 2004. *Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, C.Totok, 2004. *Teknologi Penyediaan Air Bersih*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjipto, Fandy, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Wijayanto, Anjar, 2007. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang : Univ. Merdeka