

**KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN  
UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA  
KENCANA DI KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KOTA  
SAMARINDA**

**Ullia Nadar Sari, Kus Indarto**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 2, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana di Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda.

Pengarang : Ullia Nadar Sari

NIM : 1902016006

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 31 Januari 2024

**Pembimbing,**



**Dr. Kus Indarto, M.AP**  
**NIP. 19740401 200604 2 003**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b>	: 12	
<b>Nomor</b>	: 2	
<b>Tahun</b>	: 2024	
<b>Halaman</b>	: 441-452	

# KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA KENCANA DI KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KOTA SAMARINDA

Ullia Nadar Sari <sup>1</sup>, Kus Indarto <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Samarinda dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda dan menganalisis apa saja faktor penghambat dari pelayanan yang ada di Perumdam Tirta Kencana Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan metode deskriptif, serta menggunakan teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Sumber data didapatkan melalui observasi lapangan, wawancara, serta dokumen dan dokumentasi kemudian data tersebut diolah melalui teknik analisis data model interaktif. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana, dengan menggunakan 5 indikator dan dimensi pokok seperti: 1) Bukti Fisik (Tangible) masih kurang baik; 2) Tanggap (Responsiveness) sudah baik; 3) Dapat diandalkan (Reliable) sudah baik; 4) Kepastian/Jaminan (Assurance) sudah baik; 5) Empati (Empathy) cukup baik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana Samarinda kepada Masyarakat Kelurahan Karang Asam Ilir sudah cukup baik. Adapun faktor penghambat dalam pelayanan air bersih dapat terjadi akibat: 1) Miskomunikasi dari pelanggan dan pegawai; 2) Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kurangnya jaringan perpipaan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Perumdam, Air bersih*

## **Pendahuluan**

Air merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh semua makhluk hidup di muka bumi ini. Ketersediaan air tidak hanya penting untuk kegiatan sehari-hari, tetapi juga mendukung segala aspek pertanian, ekonomi, dan industri. Oleh karena itu, penting bagi air untuk selalu tersedia dalam kualitas dan jumlah yang memadai. Mengingat urgensi kebutuhan akan air bersih, sektor air bersih memerlukan perhatian khusus karena berhubungan erat dengan kelangsungan hidup banyak orang (Sholihin, 2017).

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [ulliasarinadar@gmail.com](mailto:ulliasarinadar@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk memenuhi kebutuhan air bersih. Sesuai dengan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, kewenangan pengelolaan sumber daya regional di suatu wilayah, termasuk menjaga kelestarian lingkungan hidup, menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Dalam konteks pemenuhan air minum dan air bersih, Pemerintah Daerah bertanggung jawab menyediakan kebutuhan air sesuai dengan kewenangannya. Hal ini melibatkan PDAM sebagai badan pemerintah yang bertanggung jawab atas pelayanan air minum.

Tepat pada tanggal 23 Desember 2019, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam), sehingga di Kota Samarinda Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana berubah bentuk pula menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Kota Samarinda.

Perumdam Tirta Kencana adalah lembaga yang fokus pada penyediaan air bersih, serta pelayanan terkait pemasangan baru, perbaikan, dan pembayaran rekening air kepada masyarakat di Kota Samarinda. Dengan jumlah pelanggan mencapai 158,183 berdasarkan data dari [perumdamtirtakencana.id](http://perumdamtirtakencana.id), dengan pelanggan yang tersebar di seluruh Kota Samarinda, maka kualitas dan kuantitas air serta pelayanan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana menjadi topik diskusi yang ramai di masyarakat.

Berdasarkan observasi awal, Perumdam menghadapi banyak keluhan dari masyarakat terkait kinerjanya. Review dan komentar negatif mengenai pelayanan Perumdam Tirta Kencana dapat ditemukan di situs resmi mereka. Banyak masyarakat yang memberikan bintang 1 (satu) dan mengeluarkan kritik terutama terkait tunggakan air yang tinggi, kelangkaan air, dan kualitas serta kuantitas air yang diterima.

Observasi juga dilakukan di wilayah Kelurahan Karang Asam Ilir, yang memiliki populasi sekitar 14.445 jiwa dan luas wilayah sekitar 180,26 hektar, dimana hampir semua penduduk menggunakan jasa Perumdam Tirta Kencana. Ditemukan bahwa pelayanan distribusi air bersih masih mendapatkan keluhan utama dari masyarakat, dengan salah satu permasalahan utama yang menjadi fokus keluhan adalah terkait debit air yang didistribusikan ke daerah tersebut.

Berdasarkan latar belakang maupun masalah pokok penelitian, maka yang akan di kaji dalam penelitian ini yaitu, mengenai bagaimana kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana di Kelurahan Karang Asam Ilir dan apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Perumdam Tirta Kencana.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dan oleh karena itu dibedakan dengan

pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta. Pelayanan publik juga merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam menjalankan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh semua pihak sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, seperti segala barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah disebut pelayanan publik.

Menurut Gilman dan Lewis dalam Hayat (2017), menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah keyakinan atau kepercayaan publik, maksudnya ialah pelayanan publik dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan harus sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada.

### ***Perubahan Paradigma Pelayanan Publik***

Didalam perkembangan paradigma administrasi publik, terjadi pergeseran paradigma yang berawal dari model administrasi publik yang tradisional (*Old Public Administration*), ke model manajemen publik yang baru (*New Public Management*), dan terakhir ke model pelayanan publik yang baru (*New Public Service*). Dalam paradigma *New Public Service*, masyarakat dipandang sebagai warga Negara yang harus di jamin hak-haknya oleh pemerintah, selain itu model pelayanan ini juga harus bersifat tidak diskriminatif dan mampu menjamin kesetaraan antar warga Negara. Artinya seluruh warga Negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi untuk mendapatkan pelayanan asalkan memenuhi syarat-syarat yang diperlukan, hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga Negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Ukuran keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik sangat bergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Konsep kualitas berkaitan dengan pencapaian standar, tujuan atau persyaratan yang diharapkan oleh pelanggan yang dilayani. Dalam hal ini terlihat bahwa konsep kualitas terkait erat dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

Menurut Lovelock (1992) ada 5 (lima) prinsip dimensi pokok yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik, yaitu sebagai berikut, bukti Nyata atau Bukti Fisik (*Tangible*), Responsif (*Responsiveness*), Dapat diandalkan atau handal (*Reliable*), Kepastian/jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Pelayanan publik yang diberikan secara berkualitas, menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan pula. Jika kualitas layanan baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dijalankan oleh perangkat layanan juga maksimal. Apabila pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diinginkan atau tidak sesuai dengan tuntutan pelanggan, maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap lembaga/organisasi/instansi terkait. Sehingga baik maupun buruknya kualitas

pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dilihat dari rasa puas pelanggan (Melati, 2019).

### ***Perusahaan Daerah***

Definisi Perusahaan Daerah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 pada Pasal 2 tentang Perusahaan Daerah adalah setiap perseroan yang didirikan berdasarkan undang-undang, yang modal seluruhnya atau sebagian terdiri dari kekayaan daerah yang berdiri sendiri, kecuali ditentukan oleh atau berdasarkan undang-undang ini.

Berdasarkan Undang-Undang No.5 Tahun 1962, tujuan Pemerintah Daerah yaitu ikut serta dalam pelaksanaan pembangunan daerah khususnya pembangunan perekonomian nasional dalam rangka ekonomi terpimpin, mengutamakan industrialisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menikmati kedamaian dan bergerak menuju masyarakat yang lebih baik dengan kemakmuran yang adil.

### ***Air Bersih***

Air memegang peranan yang sangat vital dalam kelangsungan hidup manusia, oleh karena itu tidaklah mengherankan jika sektor penyediaan air bersih diberikan prioritas penanganan. Dalam hierarki penggunaan air, peranan yang paling krusial bagi kehidupan manusia adalah sebagai sumber air minum (Boku, dkk, 2022).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang standar kualitas air minum No. 492/MENKES/PER/IV/2010, yang mengatur tentang air minum bertujuan untuk menjamin pemenuhan persyaratan kesehatan air minum dan mempunyai peran penting dalam melindungi, memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Menurut World Health Organization (WHO), menyatakan bahwa kuantitas air sebagai jumlah air yang diperlukan oleh individu untuk memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari, termasuk konsumsi, kebersihan pribadi, dan kebutuhan sanitasi. Mereka juga menetapkan standar minimum kuantitas air yang diperlukan perhari.

### ***Definisi Konseptional***

Definisi konseptional dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdram) adalah mutu pelayanan Perumdram sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan penyediaan air minum, dengan memberikan pelayanan yang memadai sesuai dengan standar yang berlaku.

### ***Metode Penelitian***

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang berfokus pada kualitas pelayanan pelanggan Perumdram Tirta Kencana di Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda. Aspek-aspek yang dianalisis melibatkan bukti fisik (*tangible*), responsif (*responsiveness*), dapat diandalkan (*reliable*), kepastian/jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan apa

saja faktor penghambat Perumdam Tirta Kencana dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian langsung untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Wawancara langsung menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* dilakukan dengan *key informan*, yaitu direktur utama atau pegawai Perumdam Tirta Kencana Samarinda. Informan lainnya adalah masyarakat pengguna jasa Perumdam Tirta Kencana yang tinggal di Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda. Selain itu, beberapa dokumentasi juga diambil sebagai pendukung. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data model interaktif yang diajukan oleh Miles, Huberman, dan Saldana dalam Armadani (2018).

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Samarinda***

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dibidang penyediaan urusan pendistribusian air bersih terkhususnya di Kota Samarinda. Sebagai penyedia jasa, Perumdam Tirta Kencana berkewajiban untuk mengutamakan kualitas layanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan, baik atau buruknya, sangat tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

Untuk mengukur suatu kualitas terutama kualitas pelayanan, yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana kepada masyarakat, peneliti menggunakan prinsip dan indikator Kualitas Pelayanan menurut Lovelock (1992), Zeithaml,dkk (2012). Adapun pembahasan tiap-tiap indikator adalah sebagai berikut:

#### **1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Menurut Zeithaml, dkk (2012), *tangibles* atau bukti fisik ini meliputi peralatan, personil, kemampuan fisik dan komunikasi material, dengan demikian bukti fisik merupakan perwujudan yang nyata dan dapat terlihat secara langsung.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa di Perumdam Tirta Kencana Wilayah III, bukti fisik atau *tangible* yang sudah ada menunjukkan bahwa alat-alat teknologi penunjangnya sudah cukup lengkap. Namun saat ini, kegiatan pelayanan mengalami sedikit gangguan karena gedung pelayanan baru yang sedang direnovasi. Oleh karena itu, pelayanan tersebut sementara waktu harus dipindahkan ke area belakang gedung dengan sarana dan prasarana yang terbatas. Selain itu, terdapat masalah lain di Instalasi Pengolahan Air (IPA) karena kurangnya jaringan perpipaan yang menyebabkan pelayanan air bersih kepada warga Kelurahan Karang Asam Ilir menjadi kurang optimal.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Perumdam Tirta Kencana Wilayah III belum mencapai tingkat optimal dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ilir dan di Kota Samarinda secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2011) di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo. Penelitian tersebut menunjukkan hasil positif terkait penyediaan fasilitas fisik yang sudah memadai dan tersedia dengan baik. dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa Perumdam Tirta Kencana masih memiliki kekurangan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan.

## 2. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Menurut Tjiptono (2016:175), responsif yaitu tentang kesediaan dan kemampuan penyedia layanan. Sedangkan responsif memiliki beberapa indikator yaitu, pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas (Zeithaml, dkk, 2012). Akan tetapi bila pegawai yang memberi layanan kepada pelanggan dengan daya tanggap yang rendah maka tentu saja terjadi permasalahan yang dapat merugikan masyarakat terutama dalam hal ini Perumdam sebagai penyedia jasa air bersih, sehingga Perumdam harus mampu memberikan berbagai macam solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, oleh karena itu pegawai harus mampu menjelaskan dan memberikan semua informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, proses pelayanan yang dilakukan oleh Perumdam Tirta Kencana dalam memberikan layanan yang responsif terbukti sudah sesuai dan baik. Khususnya dalam hal pelayanan yang memerlukan petugas untuk melakukan kunjungan langsung ke lapangan guna mengecek permasalahan atau keluhan yang diungkapkan oleh para pelanggan terkait air bersih di Kelurahan Karang Asam Ilir. Selain itu, proses pembayaran tagihan air juga dapat dilakukan dengan efisien dan tidak memakan waktu yang lama.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ilir merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana, perusahaan tersebut berhasil menjalankan pelayanan yang responsif dengan baik terhadap para pengguna layanannya dan telah berhasil menyesuaikan diri dengan teori-teori yang telah dijelaskan oleh para ahli.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Melati (2019), daya tanggap yang ada di PDAM Tirta Daroy di jelaskan didalam penelitian tersebut bahwa masyarakat pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai masih tergolong sangat kurang atau masih rendah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di lapangan.



### 3. *Dapat Diandalkan (Reliable)*

Menurut Zeithaml, dkk (2012) dapat diandalkan atau handal, terdiri dari kemampuan untuk menyediakan dan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat. Keandalan ini merupakan aspek paling penting bagi para pegawai yang bekerja di Perumdam Tirta Kencana dikarenakan apabila pegawai yang dipekerjakan tidak kompeten dalam bidang pekerjaannya dan ditempatkan pula dengan pekerjaan yang tidak di kuasanya maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pihak tersebut.

Pada hasil penelitian ini pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Perumdam Tirta Kencana terbukti menerapkan keandalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap tahun, mereka secara rutin menyelenggarakan pelatihan dan penilaian untuk para pegawai, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan salah satu pelatihan yang dilakukan yaitu mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan bagaimana cara menghadapi pelanggan yang datang untuk melakukan pembayaran maupun yang datang untuk *complain* mengenai kualitas pelayanan.

Sebagai hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan di Perumdam Tirta Kencana telah mencapai tingkat keberhasilan. Sebagian warga di Kelurahan Karang Asam Ilir merasakan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik karena pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2011) di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pegawai PDAM dalam melayani pelanggan sudah dianggap handal, dengan prosedur pelayanan yang mudah dan tidak rumit. Dengan demikian, penilaian terhadap keandalan pegawai oleh pengguna layanan di Kelurahan Karang Asam Ilir dapat dianggap sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.

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

Kepastian menurut Zeithaml, dkk (2012) adalah sebuah pengetahuan, Perumdam Tirta Kencana, perusahaan tersebut berhasil menjalankan pelayanan yang responsif dengan baik terhadap para pengguna layanannya dan telah menyesuaikan diri dengan teori-teori yang telah dijelaskan oleh para ahli. perilaku dan kemampuan pegawai dalam perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi *assurance* ini meliputi jaminan tepat waktu, jaminan memberikan pelayanan yang berkualitas (bersikap sopan, berpenampilan yang baik dan pelayanan yang professional), serta jaminan biaya.

Dengan menjamin bahwa pegawai memiliki kemampuan dalam memberikan keramahan, perhatian, sopan santun, keterampilan dalam

memberikan informasi, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan, jaminan yang diberikan oleh pegawai dianggap sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan pada hasil penelitian, dimensi jaminan yang dirasakan oleh masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ilir terkait pelayanan pegawai dianggap sudah professional. Pegawai dinilai bersikap sopan dan menjalankan prosedur pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap jaminan oleh pengguna layanan di wilayah Kelurahan Karang Asam Ilir sudah berlangsung sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Melati (2019) pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Penelitian tersebut menyatakan bahwa PDAM memberikan pelayanan yang professional, dengan pegawai yang sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Komunikasi yang baik dengan warga dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan juga dinilai baik oleh masyarakat.

#### 5. *Empati (Empathy)*

Empati (*Empathy*) dalam sebuah pelayanan menurut Zeithaml, dkk (2012) ialah memberikan perhatian perorangan pada pelanggan, dengan perhatian yang tulus kepada pelanggan berupa memahami apa yang menjadi keinginan konsumen, memahami kebutuhan konsumen dan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Pegawai menunjukkan rasa empati kepada pelanggan melalui kemampuan dalam berkomunikasi, ketersediaan saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pelanggan, dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan menunjukkan kepedulian. Kualitas empati ini sangat penting untuk kelangsungan layanan publik, terutama dalam konteks penyediaan air bersih, yang merupakan kebutuhan dasar tak terpisahkan bagi masyarakat.

Dari pengakuan beberapa warga di Kelurahan Karang Asam Ilir, pelayanan yang mereka terima saat ini dianggap cukup baik, terutama terkait penanganan keluhan yang didengarkan dengan baik. Perumdam Tirta Kencana juga terbuka terhadap kritik dan komplain masyarakat, karena mereka meyakini bahwa masyarakat berhak menerima pelayanan publik yang berkualitas dan layak.

Sebagai hasilnya, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati di Perumdam Tirta Kencana berjalan dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, ketika ada keluhan, Perumdam menanggapi dengan baik, memberikan respon terhadap setiap keluhan yang diajukan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Melati (2019) pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, Melati menyimpulkan bahwa sikap simpati, kepedulian, dan responsivitas pegawai dalam

menyelesaikan masalah di lapangan masih belum memenuhi harapan pelanggan.

### ***Faktor Penghambat Pelayanan Yang Diberikan Oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana***

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebuah badan usaha milik daerah seperti salah satunya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) tidak luput dari faktor penghambat dalam pelayanan, adakalanya terjadi sebuah hambatan yang terjadi seperti apa yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan yang diinginkan. Dalam proses pelayanan publik di Perumdam ini masih terdapat faktor yang menghambat yaitu dari segi pelayanan dan segi sarana dan prasarana:

#### ***1. Segi Pelayanan***

Diketahui pada hasil wawancara bersama pegawai Perumdam Tirta Kencana Samarinda bahwa, Perumdam mengalami kendala dalam pelayanannya kepada masyarakat pengguna jasa akibat miskomunikasi antara pelanggan dan pegawai, serta sebaliknya.

Sebelumnya, komunikasi merupakan tindakan dari satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang dapat terdistorsi oleh gangguan (Gandasari, dkk, 2022:4). Apabila pelanggan dan pegawai tidak memiliki kesepahaman mengenai pesan yang hendak disampaikan, maka situasi tersebut dapat dikategorikan sebagai miskomunikasi. Keadaan ini memiliki potensi dampak serius karena pesan atau kata yang seharusnya disampaikan dengan benar dapat diartikan secara keliru oleh pihak yang menerima.

DeVito (2011) menyebutkan bahwa miskomunikasi adalah kegagalan dalam menyampaikan pesan atau kegagalan penerima pesan untuk memahami maksud pesan tersebut. Miskomunikasi bisa terjadi karena berbagai faktor, seperti perbedaan dalam bahasa, budaya, interpretasi, atau persepsi.

Dapat dipahami bahwa komunikasi merupakan elemen penting dalam sebuah pelayanan terutama komunikasi antar masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik, sesuai dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimana masyarakat adalah pihak yang memiliki hak dan kewajiban dalam mewujudkan pelayanan publik demikian juga dengan penyelenggara layanan.

#### ***2. Segi Sarana dan Prasarana***

Dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat, perhatian khusus diberikan pada kelengkapan sarana dan prasarana, yang merupakan faktor penting dalam memastikan kualitas pelayanan yang baik. secara umum, istilah sarana dan prasarana sering digunakan bersamaan untuk merujuk pada fasilitas-fasilitas yang mendukung kehidupan sehari-hari, pembangunan, atau kegiatan suatu daerah atau masyarakat. Keduanya memiliki peran yang sangat vital dalam menjamin kelancaran dan kesejahteraan suatu komunitas.

Penyediaan sarana dan prasarana bertujuan mendukung kelancaran kegiatan publik sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menilai penyedia layanan, serta bertujuan agar ruangan-ruangan yang digunakan untuk kepentingan publik dapat berfungsi dengan optimal.

Namun, pada kenyataannya, Perumdam Tirta Kencana menghadapi keterbatasan terutama terkait dengan pipa sekunder di beberapa wilayah Kota Samarinda. Menurut penjelasan bapak Tri Adi (Staf Operator), jaringan perpipaan di Kota Samarinda baru mencapai 80% wilayah yang baru menerima distribusi air bersih dari Perumdam. Artinya, masih terdapat sekitar 20% wilayah yang belum mendapatkan distribusi air bersih tersebut. Pipa sekunder, yang berperan dalam meneruskan air dari pipa induk utama ke blok-blok pelayanan, menjadi kritis dalam penyediaan air bersih. Jaringan perpipaan ini sangat penting untuk mendistribusikan air bersih yang telah melalui tahapan pengolahan, sehingga air yang disalurkan ke rumah-rumah warga dan institusi pemerintahan terbebas dari kontaminasi bahan berbahaya.

Dapat dipahami bahwa kepuasan dan kenyamanan masyarakat merupakan salah satu faktor yang penting bagi penyedia layanan jasa, karena dari hal tersebut dapat menjadi penilaian masyarakat apakah pelayanan yang diberikan sudah baik apa tidak dengan menjadikan masyarakat sebagai fokus utamanya, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang merupakan penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses yang ingin dituju.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pada hasil mengenai kualitas pelayanan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dengan menggunakan 5 (lima) prinsip menurut Lovelock dan 5 (lima) indikator menurut Zeithaml,dkk mengenai kualitas pelayanan publik yang meliputi: Bukti Fisik (*Tangible*), Responsif/Tanggap (*Responsiveness*), Dapat Diandalkan (*Reliable*), Kepastian/Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Sebagai hasilnya ditemukan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda terhadap pelanggan yang ada di Kelurahan Karang Asam Ilir dilihat dari prinsip dan indikator tersebut, secara keseluruhan sudah berjalan dengan cukup baik.

Selanjutnya pada faktor penghambat yang terjadi didalam pelayanan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana ada 2 (dua) jenis yaitu dari segi pelayanan dan segi sarana dan prasarana. Pada segi pelayanan dapat diketahui bahwa Perumdam masih sering mengalami miskomunikasi antar pegawai dengan pelanggan maupun sebaliknya, sedangkan yang terjadi pada segi sarana dan prasarana diakibatkan oleh kurangnya jaringan perpipaan terutama pipa sekunder di Samarinda.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis memiliki beberapa saran kepada seluruh pihak terkait terutama bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Samarinda, saran tersebut antara lain:

1. Mengadakan pelatihan tambahan terkait metode komunikasi yang efektif bagi para pegawai, dengan harapan dapat menghindari miskomunikasi antar pelanggan dan pegawai maupun sebaliknya.
2. Diinginkan perbaikan sarana dan prasarana, termasuk penambahan beberapa perangkat elektronik seperti televisi dan alat penyejuk ruangan sementara (kipas atau pendingin udara di luar ruangan) hingga gedung baru dapat digunakan. Hal ini bertujuan agar masyarakat yang sedang mengantri dapat merasa lebih nyaman selama menunggu pelayanan. Selain itu, diharapkan Perumdam dapat melakukan peningkatan pada jaringan pipa distribusi di berbagai wilayah Kota Samarinda untuk mengatasi kekurangan air bersih di masyarakat dan meningkatkan kualitas serta kuantitas air distribusinya.

### **Daftar Pustaka**

- Armadani, R. (2018). *“Pelayanan Pembayaran Tagihan Rekening Air Online Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Studi pada PDAM Kabupaten Mojokerto)”* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya). Diunduh dari, [https://www.bing.com/search?q=Renna+Armadani.pdf+\(ub.ac.id\)&cvid=4e88f25cf10649c897e851ded18e7d60&aqs=edge..69i57.661j0j4&FORM=ANAB01&PC=U531](https://www.bing.com/search?q=Renna+Armadani.pdf+(ub.ac.id)&cvid=4e88f25cf10649c897e851ded18e7d60&aqs=edge..69i57.661j0j4&FORM=ANAB01&PC=U531) (diakses pada, 27 Maret 2022)
- Boku, R., Tamelan, P. G., & Edyan, R. (2022). *“Kajian Distribusi Air Bersih Kecamatan Loura Kabupaten Sumba Barat: Study of Clean Water Distribution, Loura Sub-District, Sumba Barat Regency”*. *Batakarang*, 3(1), 6-11. Diunduh dari, <https://www.jurnalbatakarang.ptbundana.org/index.php/batakarang/article/view/82> (diakses pada, 22 November 2023)
- Hadiwijoyo, Suryo Sakti dan Fahima Diah Anisa. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada. (e-book)
- Melati, C. R. (2019). *“Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh”* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh). Diunduh dari, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7402/2/Cut%20Rima%20Melati.pdf> (diakses pada, 02 Maret 2022)

- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). “*SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*”. 1988, 64(1), 12-40. Diunduh dari, [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality) (diakses pada, 2 Maret 2022)
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 492/MENKES/PER/IV/2010: tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Diunduh dari, <https://pamsimas.pu.go.id/peraturan-menteri-kesehatan-republik-indonesia-no-492/> (diakses pada 29 Maret 2022)
- Saputro, H. E. (2011). “*Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*”. Diunduh dari, <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/18995> (diakses pada, 02 Maret 2022)
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. (e-book)
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang: Perusahaan Daerah. Diunduh dari, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/50675/uu-no-5-tahun-1962> (diakses pada 15 Maret 2022)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 Tentang: Pemerintahan Daerah. Diunduh dari, <https://djpk.kemenkeu.go.id/?p=339> (diakses pada, 15 Maret 2022)
- World Health Organizaton. *Water Sanitation and Health (Drinking-water quality guidelines)*. Diunduh dari, <https://www.who.int/teams/environment-climate-change-and-health/water-sanitation-and-health> (diakses pada, 10 Juni 2023)