

**PELAYANAN PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA)
TIRTA MAHAKAM CABANG SAMBOJA KABUPATEN
KUTAI KARTANEGARA**

Selvi Regina, Saipul

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 4, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mahakam Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pengarang : Selvi Regina

NIM : 2002016078

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, 30 Desember 2025

Pembimbing,



Dr. H. Saipul, M.Si
NIP 19760907 200312 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
----------------------	---------------------------------------

Volume	: 13
---------------	-------------

Nomor	: 4
--------------	------------

Tahun	: 2025
--------------	---------------

Halaman	: 1301-1311
----------------	--------------------

PELAYANAN PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA MAHAKAM CABANG SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Selvi Regina ¹, Saipul ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendistribusian air bersih serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelayanan pendistribusian air bersih pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mahakam Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan penetapan informan menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendistribusian air bersih pada Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja belum sepenuhnya berjalan optimal pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Permasalahan utama ditemukan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan, yang ditandai dengan keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya responsivitas petugas terhadap keluhan pelanggan, lamanya penanganan kebocoran pipa, ketidakpastian waktu pelayanan, kualitas air yang belum memenuhi standar, serta belum meratanya distribusi air bersih di seluruh wilayah pelayanan. Sementara itu, pada dimensi empati, pelayanan sudah berjalan cukup baik melalui pelayanan yang ramah, sopan, dan komunikatif. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan infrastruktur, penguatan sumber daya manusia, optimalisasi pengelolaan sumber air baku, serta peningkatan sistem pelayanan dan komunikasi kepada pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Pendistribusian Air Bersih, SERVQUAL, Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki peran sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, baik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun untuk menunjang berbagai aktivitas

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: selvi.regina22@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

sosial dan ekonomi. Ketersediaan air yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, menjadi syarat utama dalam menunjang kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Hal tersebut sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan air bersih merupakan tanggung jawab pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi yang mengatur sistem penyediaan air minum. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum menjelaskan bahwa air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung dikonsumsi. Selain itu, kualitas air minum harus memenuhi standar kesehatan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin ketersediaan air bersih yang layak bagi masyarakat guna mendukung kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Salah satu upaya pemerintah daerah dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat adalah melalui Perusahaan Umum Daerah (Perumda). Perumda merupakan badan usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, khususnya penyediaan dan pendistribusian air bersih. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Perumda memiliki peran strategis dalam memproduksi, mengolah, serta mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Perumda termasuk dalam kategori pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan produk berupa air bersih yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti minum, mandi, dan keperluan rumah tangga lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja merupakan salah satu unit pelayanan air bersih yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan wilayah, kebutuhan masyarakat terhadap air bersih terus mengalami peningkatan. Hal ini ditunjukkan oleh bertambahnya jumlah pelanggan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dari tahun ke tahun serta meluasnya wilayah pelayanan yang mencakup berbagai kelurahan dan desa di Kecamatan Samboja. Peningkatan jumlah pelanggan tersebut berimplikasi pada meningkatnya tuntutan terhadap kapasitas produksi, kualitas air, serta keandalan sistem distribusi air bersih.

Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan dan fenomena yang terjadi di lapangan, pelayanan pendistribusian air bersih pada Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja masih menghadapi berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain keterbatasan sumber air baku, kualitas air yang belum memenuhi standar kesehatan, tingginya tingkat kekeruhan air, serta kondisi jaringan distribusi yang mengalami banyak kebocoran. Selain itu, masih terdapat keluhan masyarakat terkait lambatnya penanganan kebocoran pipa, pasokan air yang tidak mengalir selama 24 jam, tekanan air yang rendah, serta kurangnya responsivitas petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan. Kondisi tersebut berdampak pada terganggunya distribusi air bersih dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Fenomena lain yang ditemukan adalah terjadinya gangguan kualitas air baku, khususnya pada Sungai Merdeka, yang menyebabkan tingginya tingkat kekeruhan dan bau pada air sehingga menghambat operasional instalasi pengolahan air. Selain itu, kebocoran pipa pada beberapa wilayah pelayanan mengakibatkan kehilangan air dalam jumlah besar serta memperburuk efektivitas pendistribusian air bersih kepada pelanggan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pendistribusian air bersih pada Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan perbaikan, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun sistem pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mahakam Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara”** guna mengetahui kualitas pelayanan pendistribusian air bersih serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Afandi (2018:43), pelayanan publik pada dasarnya mencakup pemberian layanan kepada masyarakat, yang merupakan tugas pejabat negara sebagai abdi masyarakat. Lebih lanjut, kualitas pelayanan publik diharapkan akan meningkat seiring waktu. Pelayanan publik dapat digambarkan sebagai tindakan memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Upaya ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut guna menjamin kepuasan masyarakat. Jika pelayanan tersebut menggunakan sistem yang canggih dan perangkat teknologi yang tepat, maka pelayanan tersebut akan berjalan efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2018), diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, yang mencerminkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat,

responsif, dapat dipercaya, serta berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan tersebut harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar pelaksanaannya optimal.

Air Bersih

Menurut Permenkes No. 416/Menkes/PER/IX/1990, air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Menurut (Dwijosaputro, 1981) air bersih adalah air sehat yang dipergunakan untuk kegiatan manusia dan harus bebas dari kuman-kuman penyebab penyakit, bebas dari bahan-bahan kimia yang dapat mencemari air bersih tersebut. Air merupakan zat yang mutlak bagi setiap makhluk hidup dan kebersihan air adalah syarat utama bagi terjaminnya Kesehatan.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda)

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962, yang dimaksud dengan Perusahaan Daerah adalah setiap perusahaan yang didirikan berdasarkan undang-undang tersebut, dimana modalnya secara keseluruhan atau sebagian berasal dari kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali apabila ditentukan lain oleh atau berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 1987 tentang desentralisasi tugas pemerintah pusat, pemerintah daerah bertanggung jawab atas penyediaan air bersih. Sejalan dengan peraturan ini, sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dipenuhi oleh Perumda. Perumda ini terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota diseluruh Indonesia. Selain itu, Perumda beroperasi sebagai badan usaha milik daerah yang menyediakan air bersih. Badan usaha ini diawasi dan dipantau oleh pejabat legislatif dan eksekutif daerah. Sebagai badan usaha milik daerah, Perumda bertugas mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih. Perumda juga diwajibkan untuk melayani semua segmen konsumen dengan harga yang terjangkau. Tugas Perumda meliputi operasi sehari-hari, kegiatan perencanaan, persiapan dan pelaksanaan, dan negosiasi dengan badan usaha swasta untuk meningkatkan layanan masyarakat. Istilah Perusahaan Umum Daerah disingkat Perumda, mengacu pada Badan Usaha Milik Daerah yang terlibat dalam penyediaan layanan air bersih.

Standar Pendistribusian

Distribusi merupakan proses penyaluran barang atau jasa dari produsen kepada konsumen melalui penyedia layanan tertentu, seperti jaringan listrik atau air bersih (Manullang, 2018). Dalam upaya pengembangan dan peningkatan mutu, Perumda sebagai perusahaan jasa dan utilitas lebih menekankan pada kualitas proses pendistribusian karena konsumen tidak terlibat langsung di dalamnya. Oleh sebab itu, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja instansi, selain aspek biaya dan ketepatan waktu pelayanan, guna mencapai kepuasan pelanggan yang setidaknya setara atau melebihi layanan sejenis. Untuk menjamin pelayanan air bersih yang aman, berkualitas, dan

berkelanjutan, Perumda menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman agar seluruh proses berjalan efektif, efisien, konsisten, dan sistematis. Standar pendistribusian air bersih tersebut meliputi standar kualitas air untuk memastikan keamanan air minum, standar pelayanan yang mengatur kinerja operasional dan respons terhadap gangguan atau keluhan pelanggan, standar keberlanjutan dalam pengelolaan sumber daya air dan infrastruktur, serta standar lingkungan yang bertujuan melindungi sumber daya air dan meminimalkan dampak lingkungan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Definisi Konseptual

Definisi konseptual dalam penelitian ini bertujuan untuk memperjelas arah dan tujuan penelitian serta memudahkan pemahaman terhadap konsep yang dikaji. Pelayanan pendistribusian air bersih didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dalam mendistribusikan air bersih kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang layak. Pelayanan tersebut merupakan kewajiban aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan diharapkan terus meningkat kualitasnya. Kualitas pelayanan pendistribusian air bersih dalam penelitian ini dilihat dari pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, yang mencerminkan tingkat efisiensi, kualitas, serta keandalan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan paradigma postpositivisme untuk menggambarkan secara mendalam Pelayanan Pendistribusian Air Bersih pada Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Data dikumpulkan secara naturalistik melalui teknik triangulasi yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh dari informan kunci dan informan, yaitu pimpinan, pegawai terkait, serta pelanggan Perumda, dan data sekunder berupa dokumen, laporan, data statistik keluhan pelanggan, serta sumber pendukung lainnya. Fokus penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan pendistribusian air bersih berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta faktor-faktor yang menghambat pelayanan tersebut. Analisis data dilakukan secara induktif menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menghasilkan temuan yang komprehensif dan bermakna.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik Pada Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja

Berdasarkan konsep kualitas pelayanan menurut Lewis dalam Tjiptono (2015:85), kualitas layanan diartikan sebagai tingkat kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi, yaitu Bukti fisik mencakup kebersihan, kerapian fasilitas, kondisi peralatan dan infrastruktur. Keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten. Daya tanggap mencerminkan kecepatan dan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional karyawan yang menumbuhkan rasa aman dan percaya. Empati menunjukkan perhatian dan kepedulian karyawan serta merespons kebutuhan pelanggan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2018) keberhasilan kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan sejumlah indikator yang diantaranya sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangible)

Berdasarkan teori Parasuraman dalam Hardiansyah (2018), Bukti Fisik (tangible) merupakan wujud nyata pelayanan yang tercermin melalui fasilitas, peralatan, dan kondisi lingkungan kerja. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja telah berupaya menjaga kualitas bukti fisik melalui pemeliharaan jaringan distribusi, pembersihan sistem, inspeksi infrastruktur, pemeriksaan kualitas air, serta penerapan sistem monitoring digital, termasuk penanganan gangguan teknis oleh petugas lapangan. Namun, kualitas bukti fisik masih menghadapi berbagai hambatan, seperti jaringan pipa yang sudah tua, kerusakan akibat aktivitas konstruksi, keterbatasan kapasitas pompa, pemadaman listrik, serta kondisi geografis wilayah yang menyebabkan ketidakmerataan tekanan air, terutama di daerah pinggiran dan dataran tinggi. Selain itu, fasilitas kantor pelayanan seperti ruang tunggu, toilet, dan area parkir belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan dan aksesibilitas sebagaimana diatur dalam PermenPANRB No. 15 Tahun 2014. Peningkatan jumlah pelanggan yang belum diimbangi kapasitas produksi juga berdampak pada rendahnya pemerataan layanan, yang saat ini baru menjangkau sekitar 30% penduduk. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik pelayanan belum optimal dan memerlukan peningkatan fasilitas pelayanan, penambahan sarana pendukung, serta pemerataan pembaruan infrastruktur agar kualitas pelayanan publik semakin sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Keandalan (Reliability)

Berdasarkan teori Parasuraman dalam Hardiansyah (2018), Keandalan (reliability) merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja telah memiliki

sistem operasional yang terstruktur dalam menangani gangguan distribusi air, mulai dari pemantauan melalui sistem monitoring digital, penanganan teknis di lapangan, hingga penyampaian estimasi waktu perbaikan kepada pelanggan. Perusahaan juga melakukan pemantauan tekanan air dan menyediakan saluran pengaduan yang relatif terorganisir. Namun, pelaksanaan standar pelayanan belum sepenuhnya konsisten, ditandai dengan masih seringnya gangguan pasokan air tanpa pemberitahuan sebelumnya, keterlambatan penanganan gangguan skala besar, serta kendala teknis seperti usia infrastruktur yang tua, keterbatasan kapasitas pompa, dan pemadaman listrik. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan pelayanan belum optimal, khususnya dalam menjaga stabilitas pasokan air dan konsistensi informasi kepada pelanggan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan teori Parasuraman dalam Hardiansyah (2018), Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan informatif kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja telah menerapkan prinsip ketanggapan, khususnya pada pelayanan tatap muka, di mana pegawai bersikap sigap, komunikatif, dan responsif terhadap keluhan pelanggan. Perusahaan juga menyediakan berbagai saluran pengaduan, baik langsung maupun tidak langsung, serta memiliki mekanisme pencatatan dan tindak lanjut laporan yang sistematis. Namun, ketanggapan pelayanan belum konsisten di seluruh media komunikasi, karena pelayanan melalui telepon dan saluran digital masih mengalami keterlambatan respons akibat keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi internal. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap belum optimal dan perlu ditingkatkan melalui penguatan sistem komunikasi digital, penambahan kapasitas petugas layanan pelanggan, serta konsistensi waktu respons di seluruh saluran pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan teori Parasuraman dalam Hardiansyah (2018), Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, sikap profesional, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja telah berupaya menerapkan dimensi jaminan melalui prosedur pengolahan dan pengujian kualitas air, seperti filtrasi, desinfeksi, dan pemantauan kualitas air di jaringan distribusi, sebagai bentuk komitmen terhadap standar mutu pelayanan. Namun, penerapan dimensi jaminan belum optimal, ditandai dengan masih adanya keluhan pelanggan terkait kualitas air yang keruh dan berbau pada kondisi tertentu, gangguan distribusi pascaperbaikan, serta keterbatasan kemampuan sebagian petugas lapangan dalam menjelaskan permasalahan teknis dan memberikan kepastian waktu perbaikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa konsistensi kualitas air, efektivitas perbaikan infrastruktur, serta komunikasi

pelayanan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja perlu memperkuat pengawasan kualitas air, meningkatkan kompetensi teknis pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, dan memperbaiki sistem informasi layanan guna meningkatkan kepercayaan pelanggan.

5. Empati (Empathy)

Berdasarkan teori Parasuraman dalam Hardiansyah (2018), Empati (empathy) merupakan perhatian tulus dan bersifat individual yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja telah menerapkan dimensi empati melalui komunikasi yang terbuka, sikap pegawai yang sopan dan komunikatif, serta penyediaan berbagai saluran pengaduan seperti hotline, media sosial, dan aplikasi pelanggan. Selain itu, perusahaan juga melakukan survei kepuasan pelanggan, sosialisasi penggunaan air bersih, serta upaya perluasan jaringan dan perbaikan infrastruktur sebagai bentuk perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, penerapan empati masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam konsistensi komunikasi dan pemerataan pelayanan di seluruh wilayah. Dengan demikian, meskipun dimensi empati tergolong optimal, penguatan pada aspek pemerataan layanan dan kesinambungan komunikasi tetap diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Pendistribusian Air Bersih pada Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan pendistribusian air bersih di Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja meliputi kondisi infrastruktur, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, serta faktor geografis, lingkungan, dan perilaku pelanggan. Infrastruktur distribusi yang telah berusia tua menyebabkan kebocoran, penyumbatan, dan tekanan air yang tidak stabil, diperparah dengan keterbatasan kapasitas pompa serta pasokan listrik yang tidak selalu stabil. Keterbatasan anggaran berdampak pada minimnya kegiatan pemeliharaan dan pembaruan jaringan serta jumlah tenaga teknis di lapangan, sehingga penanganan gangguan belum merata. Selain itu, kondisi topografi wilayah, jarak distribusi, fluktuasi debit air baku akibat musim, serta penurunan kualitas air saat curah hujan tinggi turut memengaruhi kelancaran distribusi. Rendahnya kesadaran sebagian pelanggan dalam penggunaan air juga memperburuk pemerataan layanan. Hambatan-hambatan tersebut berdampak pada ketidakstabilan tekanan, kualitas air yang belum merata, serta keterlambatan pelayanan, sehingga diperlukan pembaruan infrastruktur, penguatan SDM, optimalisasi sistem distribusi, dan peningkatan edukasi pelanggan untuk mewujudkan pelayanan air bersih yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendistribusian air bersih pada Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja masih belum optimal. Hal ini terlihat dari beberapa dimensi kualitas pelayanan publik. Pada dimensi bukti fisik, meskipun perusahaan telah melakukan pemeliharaan dan monitoring infrastruktur, pelayanan masih terkendala oleh usia jaringan pipa yang tua, kualitas air yang masih keruh, kapasitas pompa yang terbatas, serta fasilitas kantor pelayanan yang belum memenuhi standar kenyamanan dan aksesibilitas. Dimensi keandalan juga belum optimal karena gangguan pasokan air masih sering terjadi, pemberitahuan gangguan belum konsisten, dan penanganan perbaikan berskala besar masih membutuhkan waktu lama, sehingga menurunkan kepercayaan pelanggan. Pada dimensi daya tanggap, pelayanan tatap muka dinilai cukup baik, namun respons melalui saluran telepon dan media digital masih lambat akibat keterbatasan jumlah petugas dan sistem komunikasi internal yang belum maksimal. Selanjutnya, pada dimensi jaminan, meskipun telah ada komitmen terhadap mutu air dan transparansi pelayanan, konsistensi kualitas air serta kemampuan teknis dan komunikasi pegawai masih perlu ditingkatkan untuk memberikan kepastian layanan kepada pelanggan. Sementara itu, dimensi empati tergolong baik karena pegawai bersikap ramah, sopan, dan komunikatif serta adanya survei kepuasan dan sosialisasi, namun pemerataan pelayanan dan konsistensi komunikasi masih perlu diperkuat. Adapun faktor penghambat utama pelayanan meliputi keterbatasan dan usia infrastruktur distribusi, minimnya tenaga teknis dan anggaran, kondisi geografis dan cuaca yang memengaruhi distribusi air, serta rendahnya kesadaran sebagian pelanggan dalam penggunaan air secara bijak. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan infrastruktur, peningkatan sumber daya manusia, penguatan sistem distribusi dan komunikasi layanan, serta edukasi pelanggan agar pelayanan pendistribusian air bersih dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan pada Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur Distribusi Air.

Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja perlu melakukan perbaikan dan pemeliharaan jaringan distribusi air, khususnya pada pipa yang rawan bocor serta peningkatan kapasitas bak penampungan agar distribusi air bersih dapat berjalan lebih lancar dan stabil.

2. Penguatan Sumber Daya Manusia.

Diperlukan pelatihan teknis secara berkala serta penambahan pegawai teknis agar penanganan gangguan distribusi dan keluhan pelanggan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat.

3. **Optimalisasi Pengelolaan Anggaran.**

Pengelolaan anggaran perlu dilakukan secara lebih efektif dengan memprioritaskan perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat.

4. **Edukasi dan Sosialisasi kepada Pelanggan.**

Perumda diharapkan meningkatkan sosialisasi kepada pelanggan terkait penggunaan air bersih, jadwal distribusi, serta mekanisme pengaduan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat.

5. **Saran untuk Penelitian Selanjutnya.**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji kualitas air secara lebih mendalam, baik dari aspek pelayanan maupun kualitas fisik dan kimia air.

Daftar Pustaka

- Ahmira, Nurul. 2020. "Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar." Universitas Negeri Makassar: 1–13.
- Bunyamin, Mery Silviana. 2020. "Efektivitas Pendistribusian Air Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh." *Sains Riset* 10 (2): 35–44.
- Cut Mutia (2022) "Aksesibilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Meulaboh Dalam Pendistribusian Air Bersih di Kabupaten Aceh Barat" Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Diunduh dari <https://repository.ar.raniry.ac.id>.
- Devitasari, Dian Loveria. 2019. "Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Intan Banjar Kota Banjarbaru." *Concept and Communication* null (23): 301–16.
- Euis & Retnowati. 2022. "Quality of Clean Water Services for Regional Water Companies in Tangerang City." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 5(1):1 DOI:10.24198/jmpp.v5i1.30881.
- Fajar Eryanto Septiawan Enang Nurlan Soetiman. 2021. "Layanan Air Bersih Melalui Sistem Distribusi Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat." *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia* 3(1): 35–41.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2002). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum*, Jakarta.
- Muhammad Solihin (2017). *Studi Tentang Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara*. Universitas Mulawarman. Diunduh dari <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp>.
- Nazarudin, Dian Utami (2022) "Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Menuju Peningkatkan Pelayanan Publik"

- Universitas Muara Bungo. Diunduh dari <https://jppd.org/index.php/jppd/article/view/54>.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2005). *Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Victor Edison Hutagaol (2022) "Studi Pelayanan Distribusi Air Bersih Dari Sumber Mata Air Bahsikam Dari Kualitas Dan Kontunitas Pada PDAM Tirtauli Pematangsiantar khususnya di Kecamatan Siantar Marihat" Universitas Efarina, Pematang Siantar. Diunduh dari <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/download/229/191>