

KUALITAS PELAYANAN KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KELURAHAN MAMBORO BARAT KOTA PALU

Sukira^{1)*}, Syahrudin Hattab²⁾, Gita Farista³⁾

¹Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako
sukirairha70@gmail.com

²Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako
syahrudinhattab88@gmail.com

³Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako
gitazhirul26@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan air minum merupakan salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat, namun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat masih banyak permasalahan diantaranya air keruh dan kekuning-kuningan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan pada PDAM Kelurahan Mambooro Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *Snowball sampling*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Mambooro Barat belum dikatakan baik terutama di indikator Pelayanan, Waktu dan fasilitas serta sikap petugas. hal ini dapat dilihat dari kelengkapan sarana prasarana yang belum memadai, ketepatan waktu pembukaan loket pelayanan yang tidak sesuai jadwal oleh pihak PDAM Mambooro Barat serta lambatnya respon petugas terhadap keluhan dan kendala yang dialami pelanggan. Segala bentuk masalah ini perlu adanya perbaikan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Perusahaan Daerah Air minum (PDAM)

ABSTRACT

Drinking water companies are one of the companies that produce water services to the community, but in providing services to the community there are still many problems including cloudy and yellowish water. This study aims to determine how the quality of service and efforts made at PDAM Kelurahan Mamboro Barat. This research uses a qualitative descriptive approach. This research uses Snowball sampling technique. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the services provided by PDAM Mamboro Barat have not been said to be good, especially in the indicators of Service, Time and facilities. this can be seen from the completeness of inadequate infrastructure, the timeliness of opening service counters that are not on schedule by PDAM Mamboro Barat and the slow response of officers to complaints and problems experienced by customers. All forms of this problem need improvement so that in the future it can run well.

Keywords: *Quality, Public Service, Regional Drinking Water Company (PDAM)*

Submisi: 11-07-2024

Diterima: 13-07-2024

Dipublikasikan: 30-08-2024

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, dimana setiap warga negara berharap pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kejujuran, pengelolaan sumber penghasilan yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, dan menghasilkan kepercayaan publik. Sehingga dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar, kepercayaan publik dan sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, Lewis dan Gilman (2005:22). Kemudian menurut, Ibrahim (2008) Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan jasa, manusia, produk, proses dan lingkungan dimana kadar mutu Kualitasnya yang ditentukan, pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu sesuai dengan asas tujuan pelayanan dan tujuan utama pelayanan publik adalah kepuasan pada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 bahwa hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan Menurut Mohammad yang dikutip oleh Abdul Mahsyar (2011) mengatakan, bahwa Kualitas pelayanan tersebut tergantung oleh aspek-aspek, seperti pola pelaksanaannya, dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), dan manajemen kelembagaan. Dapat dikatakan bahwa dukungan, Sumber Daya Manusia juga mempunyai pengaruh penting dalam mengelola organisasi. Pemerintah disini harus mampu melayani masyarakat dengan adil, transparan dan tidak membebani masyarakat. Tugas dan fungsi utama seorang pemerintah adalah melayani (service) Masyarakatnya. Sebagaimana dikemukakan juga oleh Kasmir yang dikutip oleh Abdul Mahsyar (2017) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang berorientasi dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah, melalui pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Birokrasi pada sektor Publik. Dimana pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Walaupun birokrasi publik memiliki perbedaan ciri-ciri dengan organisasi bisnis, karena dalam menjalankan misi, tujuan dan program itu sendiri, mengikuti prinsip-prinsip efektifitas, efisiensi, dan memposisikan masyarakat, sebagai *stakeholder* yang harus memberikan pelayanan secara baik sebagaimana yang dikutip Sugandi dalam Septia (2017).

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang ini mengatur tentang : Maksud, Tujuan, Asas, Dan Ruang Lingkup, Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Penataan publik, Hak, Kewajiban, Larangan, Penyelenggaraan Pelayanan publik, yang dilakukan oleh pemerintah secara efektif, yang dapat memperkuat Demokrasi dan Hak Asasi Manusia (HAM), Mempromosikan kemakmuran ekonomi, Kohesi dan Sosial, serta Mengurangi Kemiskinan, dan Meningkatkan perlindungan lingkungan itu sendiri, dan bijak dalam memanfaatkan Sumber Daya Alam (SDA) serta memperdalam kepercayaan kepada Pemerintah dan Administrasi publik.

Berdasarkan keputusan, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pengertian dari pelayanan umum adalah semua bentuk pelayanan, yang dilaksanakan oleh sebuah instansi pemerintah di daerah, di pusat, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam bentuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, sesuai dengan alinea pertama Pasal 1 Bab 1 UU No.1. 25/2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan,

yang menyediakan barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi kepada setiap penduduk dan warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara layanan publik tersebut atau pelayanan *administratif*, yang dimana disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Organisasi pendukung pengembangan sistem penyediaan air minum. Menurut peraturan kementerian pekerjaan umum, surat perintah ketua badan pendukung pengembangan sistem penyediaan air minum, Nomor : 002/KPTS/K-6/IV/2010, tentang evaluasi kinerja, pelayanan menyelenggarakan pembangunan sistem penyediaan air minum perusahaan kawasan air minum. Keputusan ini digunakan untuk mengevaluasi dan Pengurus diketahui berhasil mengelola perusahaan daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat. Dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Kebutuhan hidup untuk sehari-hari, air merupakan bahan yang paling dekat dengan Manusia menjadi kebutuhan dasar akan kualitas dan keberlangsungan dalam proses kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain sebagai sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal itu tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan tersebut untuk air bersih, sudah sewajarnya sektor air bersih yang akan mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Kualitas Pelayanan merupakan Suatu penilaian konsumen, terhadap tingkat pelayanan yang diterima, sesuai dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh Masyarakat itu sendiri. Bila harapan pelanggan terpenuhi oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat baik. Keluhan dan kritikan kualitas pelayanan dari masyarakat PDAM Mamboro Barat masih belum maksimal karena masih banyak mengajukan keluhan dan kekecewaan dengan perilaku staf yang belum memenuhi kepuasan masyarakat dalam memberikan layanan. Dengan adanya masalah di PDAM Mamboro Barat, pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan sebagaimana mestinya. Pelayanan di Kantor Mamboro Barat selama ini terhambat akibat kurangnya sumber daya manusia (SDM), khususnya di bidang teknis. Sebab, pengaduan masyarakat cenderung pada dasarnya menyangkut persoalan teknis. Selain pelayanan pengaduan di kantor PDAM juga menyediakan pelayanan pencatatan meteran, pembayaran rekening, pemutusan sambungan, dan juga pelayanan sambungan baru. Tetapi dari pelayanan diatas, pelayanan yang kurang responsif yaitu pelayanan pengaduan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PDAM, seperti kualitas air berwarna kekuning-kuningan, berkeruh dan air macet sehingga terkesan tak layak konsumsi. Hal ini merupakan keluhan utama konsumen. Ditambah persoalan kebocoran/kerusakan pipa, tunggakan yang cukup tinggi dan pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM.

Pelanggan PDAM Mamboro Barat berjumlah 1.658 pengguna, Adapun keluhan pelanggan kepada Perusahaan Daerah Air Minum Mamboro Barat tahun 2023 yaitu air tidak lancar 460 orang, meteran tidak terpasang 45 Orang, kebocoran pipa 30 Orang, dan Air keruh 139. Berdasarkan pada laporan keluhan pelanggan bulan Tahun 2023 menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik .

Adapun penjelasannya yaitu distribusi sebagai pengaliran air yang dilakukan oleh pihak PDAM kepada warga yang lalu aliran pipa berdiameter 600, 500, dan pipa berdiameter 300. Permasalahan pada pendistribusian air biasanya sering terjadi karena kebocoran pipa yang di tanam. Kebocoran diakibatkan karena usia pipa dan tekanan berat pada pipa. Penyebab dari kerusakan tersebut adalah alat berat proyek yang bekerja pada saat pelebaran jalan, permasalahan yang diakibatkan adalah tidak ada air. Adapun upaya langsung dilakukan oleh pihak PDAM dengan cara mengirim petugas PDAM untuk mengawasi penggalian pada proyek untuk mencegah terjadinya kebocoran pada pipa, jika ada kerusakan petugas PDAM langsung memperbaikinya.

Perusahaan Daerah Air Minum Mambooro Barat sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik, walaupun begitu tanggapan masyarakat tentang Perusahaan Daerah Air Minum Mambooro Barat selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat, sehingga perlu dilakukan perubahan- perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang di hadapi Perusahaan Daerah Air Minum Mambooro Barat itu sendiri. Seiring dengan adanya globalisasi ini, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis, masyarakat sebagai pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Mambooro Barat menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik, sebagai pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Mambooro Barat, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan sumur suntik atau menggunakan pompa air tenaga surya (PATS). Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas, bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.

Berdasarkan Hasil penelitian terdapat beberapa masalah yang mengenai pelayanan di Kantor PDAM Mambooro Barat, Selain melihat langsung proses pemberian layanan di kantor PDAM Mambooro Barat peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat sebagai pengguna jasa PDAM. Berikut permasalahan yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan teori Agus Dwiyanto (2008:343-344) dilihat dari kualitas pelayanan yang belum berjalan dengan optimal. Dilihat dari Sikap Petugas, Permasalahan Yang Peneliti temukan ialah Ketidakmampuan dalam mendengarkan dan merespons keluhan atau pertanyaan pelanggan dengan baik, Ketidakdisiplinan dalam jam kerja, misalnya sering terlambat atau tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas serta Lama dalam merespons permintaan atau keluhan pelanggan, yang bisa menyebabkan ketidakpuasan. Dilihat Dari Waktu, Permasalahan yang peneliti temukan ialah efisiensi waktu Pelayanan, jam buka pelayanan adalah jam dimulainya segala bentuk jenis pelayanan yang ada di Kantor PDAM Mambooro Barat, dimulai dari pukul 07.30-16.00 untuk hari Senin s/d jum'at,. Berdasarkan data di lapangan peneliti menemukan dan melihat langsung pelayanan untuk pembayaran dan pengaduan menjadi terhambat dikarenakan petugas yang lambat datang dan lambat membuka pelayanan hal ini menunjukkan bahwa kurangnya disiplin waktu para petugas, sehingga membuat pengaduan dan pembayaran masyarakat lambat untuk dilayani. Dilihat Dari Fasilitas, Permasalahan yang peneliti temukan ialah sarana dan prasarana pada kantor PDAM Mambooro Barat Belum cukup memadai dikarenakan kekurangan di bagian alat penggalian yang masih menggunakan alat manual seperti linggis, skop, pacul yang terbatas, sehingga

dalam proses perbaikan maupun pemasangan meteran baru dapat memerlukan waktu yang cukup lama. Dilihat dari Pelayanan, Permasalahan yang peneliti temukan ialah kurang responsifnya dikarenakan lambatnya respon terhadap keluhan dan kendala yang terjadi dilapangan sehingga masyarakat PDAM Mambooro Barat belum puas dengan pelayanan yang ada dikantor PDAM Mambooro Barat.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian *deskriptif kualitatif*. Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas Pelayanan Agus Dwiyanto, terdiri atas Sikap Petugas, Prosedur, Waktu, Fasilitas, dan Pelayanan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yaitu alat perekaman dan pencatatan tertulis dari peneliti. Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2009) di mana terdapat 3 langkah untuk menganalisis data penelitian yaitu kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini analisis dalam menelitian ini merupakan data dan fakta yang peneliti dapatkan langsung dari lapangan terkait kualitas pelayanan Dikantor PDAM kelurahan Mambooro Barat Kota Palu, yang disesuaikan dengan teori pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2008) yang mana teori ini terdapat indikator indikator yang akan dijadikan tolak ukur dalam mengukur Kualitas Pelayanan Dikantor PDAM kelurahan Mambooro Barat Kota Palu. Berikut adalah indikator pelayanan Agus Dwiyanto yang akan dijadikan analisis dalam penelitian ini.

Sikap Petugas merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Dengan mengutamakan sikap sigap, cepat, dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan rasa percaya dari pelayanan yang diberikan. Sikap petugas juga mempunyai pengertian merupakan sikap, kepedulian dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik. Sikap petugas ini diukur dengan memperhatikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang berdasarkan kepada keadilan, keramahan serta kepedulian petugas pelayanan dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat. (Oktalani, 2015)

Berdasarkan hasil wawancara 3 informan dapat disimpulkan bahwa sikap petugas kantor PDAM Mambooro Barat Kota Palu kurang baik karena kurangnya respon menangani keluhan masyarakat Terkadang sulit untuk mendapatkan bantuan atau solusi yang diharapkan ketika masyarakat mengalami masalah aliran air. Dan berdasarkan hasil wawancara 1 informan mengatakan bahwa sikap petugas kantor PDAM Mambooro Barat Kota Palu sudah cukup baik karena memiliki sikap yang ramah dan membantu memberikan informasi terhadap keluhan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis melihat dari wawancara diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sikap petugas Kantor PDAM Mambooro Barat Kota Palu belum berjalan dengan optimal dan Masyarakat belum puas dengan sikap yang diberikan petugas kantor PDAM saat menangani keluhan masyarakat karena kurangnya respon dari petugas PDAM. Prosedur merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan bagaimana petugas kantor

PDAM menerapkan aturan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur ini diukur dengan memperhatikan sejauh mana para petugas mampu memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya. (Wijayanti & Zulaeha, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara 2 informan dapat disimpulkan bahwa prosedur di kantor PDAM Mambooro Barat Kota Palu cukup mudah dan tidak berbelit-belit hanya mengisi formulir pengaduan setelah itu petugas kantor langsung menindaklanjuti pengaduan keluhan masyarakat tersebut di kantor pusat.

Berdasarkan hasil analisis penulis pada aspek prosedur maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pada kantor PDAM Mambooro Barat Kota Palu sudah sesuai dengan fakta yang ada di lapangan karena prosedur yang diberikan kepada masyarakat sangat mudah dan tidak ada kesan yang mempersulit masyarakat.

Waktu merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan petugas kantor PDAM Mambooro Barat dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu dalam melayani masyarakat. Waktu juga mempunyai pengertian yaitu dengan mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya serta adanya ketentuan mengenai jadwal/waktu pelayanan. (Ika Sandra & Djalali As'ad, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara 4 informan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat tentang kendala yang dialami seperti, kualitas air, pipa bocor dan kendala lainnya masih kurang cepat dalam penanganan kendala tersebut oleh petugas PDAM Mambooro Barat, yang sangat di keluhkan oleh masyarakat adalah ketepatan waktu jadwal air mengalir yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah di berikan oleh pihak PDAM Mambooro Barat. Sehingga masyarakat kecewa karena jadwal waktu mengalirnya air tidak sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan oleh pihak PDAM Mambooro Barat di karenakan air adalah kebutuhan pokok masyarakat. Dan berdasarkan hasil wawancara 1 narasumber mengatakan bahwa sudah tepat waktu karena memprioritaskan kecepatan dan efisiensi dalam layanan pelanggan apabila masyarakat pengguna jasa layanan mendapat kendala dapat melapor di jam operasional kantor yang buka dari jam 7:30 wita sampai jam 16:00 wita pada hari senin sampai hari jum'at.

Berdasarkan hasil analisis penulis maka disimpulkan bahwa ketepatan waktu petugas PDAM Mambooro Barat kurang efisien dikarenakan petugas tidak langsung menindaklanjuti keluhan masyarakat yang mengalami kendala di lapangan, di samping tidak efisiennya tindakan yang di ambil oleh petugas PDAM Mambooro Barat, jam buka pelayanan adalah jam dimulainya segala bentuk jenis pelayanan yang ada di Kantor PDAM, segala bentuk pelayanan yang ada di Kantor PDAM, dimulai dari pukul 07.30-16.00 untuk hari Senin s/d Sabtu,. Berdasarkan data di lapangan peneliti lihat .peneliti menemukan dan melihat langsung pelayanan untuk pembayaran dan pengaduan menjadi terhambat dikarenakan petugas yang terlambat yang datang pada siang hari, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya disiplin waktu para petugas, sehingga membuat antrian panjang

Fasilitas merupakan komponen utama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, terutama di kantor PDAM Mambooro Barat, fasilitas yang digunakan oleh pengguna jasa sesuai dengan SOP kantor PDAM Mambooro Barat. Fasilitas juga memiliki pengertian merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen

Berdasarkan hasil wawancara 2 informan maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana dikantor PDAM Mamboro Barat Kota Palu memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap seperti penyimpanan air, kompresor , pipa, sambungan pipa, kendaraan dinas, tetapi kantor PDAM Mamboro Barat masih memiliki kekurangan sarana prasarana yang seperti linggis, skop, pacul, sehingga dalam perbaikan ataupun pemasangan meteran baru dilakukan cukup lama karena pengerjaan dalam proses tersebut masih menggunakan alat manual dan terbatas jumlahnya.

Berdasarkan hasil analisis penulis maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada kantor PDAM Mamboro Barat Belum cukup memadai kekurangan di bagian alat penggalian yang masih menggunakan alat manual seperti linggis, skop, pacul yang terbatas, sehingga dalam proses perbaikan maupun pemasangan meteran baru dapat memerlukan waktu yang cukup lama.

Pelayanan merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk kesesuaian pelayanan jasa yang di berikan kepada masyarakat. Ini merupakan kewajiban dari petugas kantor PDAM penyedia jasa pelayanan publik untuk menjalankan visi dan misi. (Higau, 2015)

Menurut Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata dan cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara 3 informan maka dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan dikantor PDAM Mamboro Barat Kota Palu belum memuaskan masyarakat karena kurang responnya petugas terhadap masyarakat yang mengadu tentang permasalahan masalah aliran air yang dialami masyarakat dan lambatnya mengatasi keluhan-keluhan masyarakat sehingga masyarakat harus menunggu lama. Dan berdasarkan hasil wawancara 2 informan dapat disimpulkan bahwa sudah cukup puas dengan pelayanan yang di berikan dalam konteks keramahan dan sikap petugas dalam melayani masyarakat dan sudah cukup baik karena petugas langsung buat laporan pengaduan kemudian secepatnya ditindaklanjuti.

Berdasarkan hasil analisis penulis maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dikantor PDAM Mamboro Barat Kota Palu belum optimal dikarenakan masyarakat belum puas dengan pelayanan yang ada dikantor PDAM Mamboro Barat terutama pelayanan pengaduan dikarenakan lambatnya respon terhadap keluhan dan kendala yang dialami oleh pelanggan jasa PDAM sehingga masyarakat harus menunggu lama perbaikan dari petugas kantor.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta berbagai keluhan dilapangan yang telah dipaparkan. Peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM Kelurahan Mamboro Barat , belum berjalan dengan baik.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan Pelayanan yang kurang dan Ketepatan waktu dalam mengatasi keluhan yang masih kurang serta fasilitas yang harus ditingkatkan dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar terpenuhi semua kebutuhan pelanggan PDAM setiap harinya.

Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air macet, air keruh, air bau bahkan air terbilang kotor, secara umum permasalahan ini belum dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan permasalahan tertinggi yaitu tidak adanya air sama sekali dapat kita lihat menurut data dari PDAM Kelurahan Mamboro Barat keluhan pelanggan yang semakin meningkat.

Upaya yang dilakukan PDAM dalam menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara menerapkan budaya disiplin kerja pegawai,

menyediakan layanan pengaduan masyarakat dengan cara membuat media sosial resmi dan menyediakan nomor telepon pengaduan PDAM Kelurahan Mamboro barat serta melakukan penyuluhan kesetiap rumah sebulan sekali. Namun, permasalahan dilapangan belum ada upaya yang dilakukan oleh PDAM untuk setiap permasalahan yang terjadi, dengan demikian setiap bulannya jumlah pelanggan yang melapor khususnya permasalahan tidak ada air dan air keruh masih dalam jumlah yang tidak sedikit.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ika Sandra, K., & Djalali As'ad, M. 2015. Manajemen Waktu, Efikasi-Diri Dan Prokrastinasi. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, Volume 2, Nomor 3, Hal. 217-222. DOI: <http://doi.org/10.30996/persona.v2i3.140>
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey- Bass.
- Mahsyar, Abdul, 2011. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik". *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar*, Vol. 1 No. 2 Oktober 2011. Hal: 78-98.
- Peraturan Kementrian Pekerjaan Umum, Nomor : 002/KPTS/K-6/IV/2010, tentang evaluasi kinerja, pelayanan menyelenggarakan pembangunan sistem penyediaan air minum perusahaan kawasan air minum.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sekretariat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Mamboro Kota Palu, Sulawesi Tengah.
- Septia, 2017. Skripsi Online. Evaluasi Manfaat Program Model Kawasan Rumah Pangan Lestari (M-KRPL) pada Kelompok Wanita Tani Sungai Laban Nagari Kurai Taji Kecamatan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman. Fakultas Pertanian. Universitas Andalas. Padang. <http://scholar.unand.ac.id/20412>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 33 ayat 3 tentang Bumi Dan Air Serta Kekayaan Alam
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Wijayanti, W., & Zulaeha, I. 2015. Pengembangan Bahan Ajar Interaktif Kompetensi Memproduksi Teks Prosedur Kompleks yang Bermuatan Kesantunan Bagi Peserta Didik Kelas X Sma/Ma. *Seloka- Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 4(2), 94-101.

TENTANG PENULIS

A. Profil Penulis

Nama : SUKIRA
 Nomor Induk Mahasiswa : B 101 20 013
 Tempat dan Tanggal Lahir : Siwalempu, 16 April 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Jl. Jamur, kel. Duyu Palu Barat, Kota Palu
 Nomor Handphone : 082293370755
 Alamat Email : sukirairha70@gmail.com



B. Profil Orang Tua

Nama Orang Tua
 Ayah : Ilham
 Ibu : Nurmin Riwayat Pendidikan

C. Tingkat Pendidikan

| Jenjang Pendidikan | Nama Sekolah | Tahun Lulus |
|--------------------|----------------------|-------------|
| SD | SDN 3 Simanisi | 2014 |
| SMP | SMP Negeri 1 Sojol | 2017 |
| SMA | SMA Negeri 1 Sojol | 2020 |
| Perguruan Tinggi | Universitas Tadulako | 2024 |