

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH PADA KANTOR PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KOTA TERNATE**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH PADA KANTOR PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KOATA TERNATE**

Sabagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SUHAEBA RUSDI

Nomor Stambuk : 105611128116

Kepada

25/05/2021

1 eq
Smb-Alumni

R/0089/ADN/21.cd

RUS

ls

**PROGRAM STUDI JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi Penelitian : Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Kantor
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota
Ternate
Nama Mahasiswa : Suhaeba Rusdi
Nomor Stambuk : 105611128116
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Mappamiring, M.Si


Riskasari, S.Sos., M.AP

Mengatahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727



Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0175/FSP/A.4-II/V/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari sabtu, tanggal 08 Mei 2021.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI :

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si ()
2. Dr. H. Muhammadiyah, M.M ()
3. Dr. Abdi, M.Pd ()
4. Sitti Rahamawati Arfah, S.Sos., M.Si ()

ABSTRAK

Suhaeba Rusdi, Mappamiring dan Riskasari. Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuan agar memuaskan suatu kebutuhan. Pelayanan yang berkualitas yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan, salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor PDAM Kota Ternate.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi, analisis data digunakan meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan, informan data penelitian ini sebanyak 9 orang, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, keabsahan data meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan telah berjalan dari 5 aspek yaitu: (a) bukti nyata (*tangibles*). Dapat dilihat sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan dari para pelanggan. (b) kehandalan (*reability*) Pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan proses pelayanannya (c) daya tanggap (*responsivines*) Mengenai ketanggapan pegawai PDAM Kota Ternate masih kurang tanggap dalam melayani termasuk terkait kejelasan tarif yang masih dipermasalahkan oleh beberapa masyarakat. (d) jaminan (*assurances*) bahwa kualitas pelayanan di kantor PDAM Ternate dari segi jaminan cukup baik dapat dilihat dari kesopanan yang diberikan serta jaminan akan sebuah kerusakan meteran (e) empati (*emphaty*) Kepedulian pegawai dalam merespon keluhan masyarakat masih rendah diantaranya terkait kerusakan pipa sehingga air tidak maksimal mengalir ke rumah masyarakat.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, PDAM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate**”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua saya, Papa Rusdi H. Salim dan Mama Sahadia H. Kasim Yang telah mendukung dengan penuh serta mencurahkan seluruh kasih sayang dan pengorbanan yang diberikan selama ini sehingga saya dapat menjenjang pendidikan S1.
2. Bapak Dr. H. Mappamiring, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Riskasari, S.Sos., M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Hj, Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., M.PA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah

Makassar.

5. Bapak dan ibu dosen beserta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membantu selama penulis menempuh pendidikan sampai pada tahap penyelesaian studi.
6. Para pihak instansi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada saudara-saudari saya, kakak Syadri Amin Rusdi, kakak Chairil Anam Rusdi, kakak Musriani Supu, adik Kairul Amin Rusdi yang telah menjadi support system secara penuh dalam penyelesaian studi. Dan para tante-tante dan om-om serta kakak Nurafni yang telah membantu saat proses penelitian.
8. Kepada teman seperjuangan Ummul Asisa, Yustina, Lilis Supriantini, Iqra Sahnur dan seluruh keluarga besar Ilmu Administrasi Negara kelas G tanpa terkecuali.
9. Dan kepada ghibacot squad Fitri Dayanti, Irma Safira dan Nur Azizah Novitasari I.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 16 April 202

Suhaeba Rusdi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PESETUJUAN AKHI.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Pengertian, Konsep dan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Fokus Penelitian.....	26
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber data.....	29
D. Informan.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31

G. Teknik Pengabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	34
B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan Penelitian	72
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	30
Tabel 4.2 Potensi Sumber Daya Mata Air	38
Tabel 4.3 Sumber Air Dalam Berdasarkan Sumbernya Kapasitas	38
Tabel 4.4 Jenjang Pendidikan	41
Tabel 4.5 Jenis Barang	53
Tabel 4.6 Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Kota Ternate.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap negara menganut sistem pemerintah sesuai falsafat negara dan undang-undang dasar yang dimiliki. Indonesia memiliki falsafat negara yaitu Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itulah negara harus betul-betul siap dalam merancang formulasi kebijakan yang dapat berimplikasi positif dalam tatanan kenegaraan.

Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Peraturan daerah Kota Ternate Nomor 28 Tahun 2011 tentang pelayanan PDAM sebagaimana diatur dalam pasal 5 pada poin (c) yang menjelaskan memberikan pelayanan air minum kepada konsumen dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas, kecuali dalam keadaan kemas (force majeure) berkaitan dengan pertanggungjawaban PDAM tersebut sebagaimana yang diatur dalam perdata di atas maka status PDAM adalah sebagai pelaku usaha dan secara otomatis harus tunduk pada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagaimana kewajiban pelaku usaha yang termuat pada pasal 7 UUPK dalam masalah konsumen

PDAM Kota Ternate. Air yang di distribusikan PDAM Kota Ternate itu tidak sesuai dengan harapan, konsumen yang sulit mendapatkan air bersih untuk dipakai dalam kehidupan sehari-hari. Krisis air bersih sangat terasa terutama di tiga kecamatan padat penduduk antara lain. Kecamatan Ternate Selatan, Kecamatan Ternate Utara dan Kecamatan Ternate Tengah.

Peraturan Daerah Kota Ternate nomor 28 tahun 2011 tentang. Pelayanan air minum perusahaan daerah air minum. Pasal 2 ayat (2). Tujuan PDAM untuk memberikan pelayanan dalam bidang perairminuman kepada masyarakat secara "berkesinambungan" adalah memberikan pelayanan air minum baik kepada pelanggan, non pelanggan atau pihak lain secara terus menerus proposional yang memenuhi syarat kualitas berdasarkan Peraturan menteri kesehatan dengan mempertimbangkan "keterjangkauan" dalam arti disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ditinjau dari aspek sosial dan ekonomi dalam hal pemenuhan kebutuhan air minum.

Pasal 3 ayat (1) Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 16 tahun 2005. Tentang sistem pengembangan penyediaan air minum, bahwa PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan pemerintah daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Peraturan Daerah (PERDA) Kota Ternate Nomor 28 Lembaran Daerah Kota

Ternate Tahun 2011, Bab II, pasal 2 ayat (1) dan (2). Tentang pelayanan air minum perusahaan daerah air minum Kota Ternate: bahwa Asas penyelenggaraan PDAM meliputi asas hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, kesenambungan hak dan kewajiban, efisiensi dan efektifitas. Tujuan pelayanan air minum adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesenambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 492 tahun 2010, air bersih adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Dapat diartikan bahwa air bersih adalah air yang berkualitas memenuhi syarat kesehatan dan langsung dapat diminum yang sudah melalui pengawasan oleh pemerintah.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 492/MENKES/PER/IV/2010. Tentang kualitas air minum dalam pasal 4 ayat (1) (2) dan (3), menyatakan bahwa: untuk menjaga kualitas air minum yang dikonsumsi masyarakat dilakukan pengawasan kualitas air minum secara eksternal dan secara internal. Pengawasan air minum secara eksternal merupakan pengawasan yang dilakukan oleh dinas kesehatan Kabupaten/Kota atau oleh KKP khusus untuk wilayah kerja KKP. Pengawasan kualitas air minum secara internal merupakan pengawasan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara air minum untuk menjamin kualitas air minum yang diproduksi memenuhi syarat sebagaimana yang diatur dalam peraturan ini.

PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya perlu mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan air bersih. Untuk itu layanan yang baik atau berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Sebagai perusahaan pemberi layanan publik yang berorientasi juga pada kepentingan profit, PDAM harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan, namun tetap harus mampu melayani kebutuhan masyarakat atau pelanggan, khusus dalam penyediaan air minum secara lancar dan dalam jumlah yang cukup.

Pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap penduduk atau warga negara atas pelayanan administratif, jasa atau barang yang disediakan oleh pelayanan publik, selanjutnya pada pas (2) menjelaskan “ penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara merupakan setiap instansi penyelenggaraan lembaga independen, negara, korporasi, yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan badan hukum dan pelayanan publik lain yang dibentuk hanya untuk kegiatan suatu pelayanan”

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate adalah suatu unit usaha milik daerah yang berjalan dalam distribusi air bersih bagi warga

masyarakat pada umumnya, PDAM terdapat di setiap kotamadya, provinsi dan kabupaten diseluruh Indonesia. Perusahaan daerah air minum (PDAM) adalah sebagai salah satu tempat pelayanan penyedia air bersih atau penyedia air minum bagi warga masyarakat khususnya di kota ternate yang diawasi dan dimonitoring oleh legislatif daerah maupun aparat-aparat eksekutif. PDAM bukan hanya sebuah tempat, melainkan juga sebuah fasilitas, insituti dan organisasi yang memberikan pelayanan yang terjangkau dan bermutu oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan air atau penyediaan air bersih di masyarakat khususnya masyarakat Ternate.

PDAM Kota Ternate merupakan satu-satunya perusahaan yang menyediakan jasa pendistribusian air bersih kepada masyarakat Kota Ternate, namun seiring berjalanya waktu, PDAM Kota Ternate menuai banyak kritik dari masyarakat tentang kinerjanya. Oleh karena itu peneliti akan melihat pelayanan yang diberikan PDAM ke masyarakat. Dari segi *tangible, reliability, responsiviness, assurance* dan *empathy*.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pengawasan kantor PDAM Kota Ternate menjadi citra buruk di tengah masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksana dengan baik karena permasalahan yang terjadi di PDAM Ternate. Pelayanan yang terjadi di PDAM Kota Ternate, mengalami hambatan di wilayah kurangnya SDM, terkhusus dibagian teknis, kualitas air yang kurang bagus (kotor), kualitas air yang kotor ini disebabkan karena kurangnya perhatian dan antisipasi dari pemerintah setempat. Di samping permasalahan-permasalahan yang timbul

dalam sistem penyediaan air minum, PDAM juga menghadapi tantangan untuk meningkatkan kinerja sistem dalam rangka mengatasi peningkatan konsumsi air masyarakat. Melihat kondisi dan kenyataan tersebut, perlu adanya perbaikan sistem penyediaan air minum PDAM Kota Ternate terkhusus di tempat padat penduduk seperti di Kelurahan Kecamatan Ternate Selatan, Kecamatan Ternate Utara dan Kecamatan Ternate Tengah secara keseluruhan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan yang akan diberikan oleh PDAM kepada warga masyarakat yaitu: pemasangan baru, perbaikan pembayaran rekening pelayanan air itu sendiri. Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan publik belum sepenuhnya berjalan baik. Observasi awal yang peneliti temukan menunjukkan adanya beberapa persoalan yang dihadapi seperti keluhan air yang kotor, berwarna kecoklatan mengakibatkan bau hingga tidak mengalirnya air selama beberapa hari dan ketika air mengalir debit air berkurang atau tidak lancar. Selain itu ketika masyarakat memasukan permohonan untuk dapat memasang air PDAM dirumahnya, pegawai di sana lambat respon dengan permohonan tersebut.

Daud, (2011: 37) mengatakan bahwa air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi 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.

Kuantitas dan Kualitas pelayanan air bersih yang ada saat ini belum

memadai seluru daerah pelayanan penyediaan air bersih yang peroperasi 24 jam. Upaya peningkatan kapasitas pelayanan air bersih di perkotaan yang sudah terlayani oleh jaringan air bersih harus memperhatikan berbagai aspek yang mempengaruhi yaitu aspek fisik wilayah, aspek pelayanan PDAM, aspek ekonomi sosial dan pembangunan, aspek aturan dan kebijakan serta aspek kawasan pelayanan.

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat seperti pertumbuhan industri baik yang kecil maupun yang besar, perkembangan fasilitas umum, meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka kebutuhan air bersih bagi penduduk Kota Ternate juga menjadi meningkat. Air bersih yang semula dianggap barang sosial yang sifatnya bebas akan menjadi barang ekonomi yang untuk mendapatkannya diperlukan pusat pemerintahan, dalam beberapa tahun terakhir telah mengalami pertumbuhan dan pengembangan yang cukup pesat terjadi pada area pemukiman di beberapa kelurahan di dalam ataupun di sekitar kawasan pusat Kota, baik yang diselenggarakan oleh para pengembang (*developer*) dalam bentuk perkembangan secara individual. Di samping sebagai pusat pertumbuhan, Kota Ternate juga berfungsi sebagai pusat perdagangan dan pendidikan yang pada saat ini sedang berusaha meningkatkan penyediaan air bersih untuk meningkatkan taraf kesehatan penduduknya.

Namun saat ini, penyediaan kebutuhan air bersih yang diberikan oleh PDAM Kota Ternate, belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan

bagi pelanggan, yaitu kenaikan tarif cukuplah mahal bagi ekonomi menengah kebawah, sedangkan di beberapa kelurahan, kelurahan Jati, kelurahan Tanah tinggi Barat, Kecamatan Kota Ternate Selatan dan Ternate Utara. Belum berjalan lancar di siang harinya intelasi air rata-rata tidak lagi mengalir bahkan satu sampai dua hari, serta kebocoran air yang terjadi bisa mengurangi pendapatan dari PDAM dan merugikan bagi pelanggan, serta mengalami hambatan di wilayah. Serta pemerataan yang ada belum menjangkau seluruh bagian wilayah yang ada di Kota Ternate.

Air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontinu mengalir sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena dengan air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontinu mengalir akan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Ternate.

Yang merupakan fokus dan lokus penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan air bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Ternate.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum di Kota Ternate?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum di

Kota Ternate.

D. Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini tentunya akan memberi manfaat baik kami maupun pihak lain yang memerlukannya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori di dalam ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan.

2. Secara praktis

Penelitian ini dapat memberi sumbangan berharga bagi pemerintah atau lembaga-lembaga yang membutuhkan, selain itu hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan penelitian pada bidang yang sama dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Vicky Ervani Pradita Subandi (2016) dalam jurnal. Vol 4, No 3 dalam judul "*Kualitas pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*" penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih. Dilihat dari bukti fisik, kualitas pelayanan dan kualitas menyalurkan air bersih, merupakan tugas dari bagian langganan PDAM dan dilakukan perawatan rutin. Sumberdaya dan gedung terlihat baik dan rapi. Dilihat dari kehandalan, petugas PDAM yang berhubungan dengan pelanggan, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kecakapan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugas masing-masing. Dilihat dari ketanggapan, seluruh pegawai menanggapi keluhan pelanggan secara rutin. Teknik PDAM terbatas, maka pelanggan harus menunggu antrian. PDAM berusaha mengatasi keluhan pelanggan dalam jangka waktu 1 hari.
2. Hendriawan Eko Saputra (2011) dalam Skripsi, dengan judul "*Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*" mengatakan bahwa, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan indikator-indikator menurut Parasuraman yaitu: bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dapat

diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, hanya saja dari segi empati, pelanggan merasa pihak PDAM belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Walaupun dari indikator pelayanan sudah dapat dikatakan dengan baik. Hal ini sesuai dengan indikator langsung dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan.

3. Tri Prihatiningsih (2015) dalam jurnal. Vol. 23 No 1, dengan judul "Pengaruh kualitas layanan PDAM terhadap konsumen selaku pengguna jasa di kantor unit Banyuwangi Kabupaten Probolinggo" penelitian ini mengatakan bahwa, dari hasil identifikasi terhadap dimensi *Service Quality* diperbolehkan dimensi *reliability* yang telah mampu memberikan nilai berkualitas seperti meteran air rusak segera diganti secara gratis sesuai dengan pertama kali dijanjikan. Sementara dimensi yang lain yaitu: *tangible* memberikan nilai yang berkualitas akan tetapi hal ini agar segera mendapatkan perhatian dan segera akan adanya perubahan untuk menuju ke nilai yang berkualitas sesuai dengan visi misi dan motto dari PDAM Kabupaten Probolinggo.

B. Pengertian, Konsep dan Teori

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda, pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa.

Hardiyansyah (2018: 49). Kualitas merupakan suatu keseluruhan ciri maupun sifat dari suatu produk atau suatu pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kemampuannya agar memuaskan suatu kebutuhan yang telah dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk jasa dan pelayanan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut *American Marketing Association* dalam Hardiyansyah (2018: 13) yaitu pelayanan pada dasarnya merupakan suatu kegiatan atau manfaat yang telah ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak-pihak lain dan pada hakikatnya tidak dapat berwujud serta tidak dapat menghasilkan kepemilikan terhadap satu proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pasolong dalam Sabariah, (2015 : 3). Pelayanan publik pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Aritonang dalam Nurbaiti (2013 : 21) menyatakan bahwa. Pelayanan ialah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan

secara handal, akurat dan dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janjinya hal tersebut senada dengan yang dikatakan oleh Brata dalam Nurbaiti (2013: 21) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Sedangkan menurut Kotler dalam Nurbaiti (2013 : 21) menyatakan bahwa, pelayanan publik setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan melalui suatu aktifitas atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang membutuhkan pelayanan, dan bukan dengan pelayanan yang hanya memberikan janji namun ditepati.

Hayat (2017 : 21). Menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dalam ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Bertanggung jawab terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian terhadap pemenuhan pelayanan publik agar dapat menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Selain itu, dalam pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberi layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang

memiliki kepentingan pada suatu organisasi yang sesuai dengan aturan-aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai segala bentuk dalam jasa pelayanan, baik berbentuk barang publik ataupun jasa publik yang dalam prinsipnya menjadi suatu tanggung jawab dan dapat dilaksanakan oleh suatu instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemenuhan untuk kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka terhadap pelaksana ketentuan peraturan dalam perundang-undang.

Hardiyansyah (2018 : 15). Menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu pemberian jasa baik oleh pemerintah serta pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, maupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dalam kepentingan masyarakat.

Sinambela (2010: 14) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan barang serta jasa publik, baik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau non pemerintah. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pengadaan layanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang memiliki keperluan pada suatu lembaga/instansi sesuai dengan pada aturan pokok serta tata cara yang sudah ditentukan.

Nina Rahayanty dalam Abdi (2010 : 86). Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan

perwujudan kewajiban aparatur pemberian sebagai abdi masyarakat.

Menurut Kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002 dalam Pasolong, (2014 : 129) mengelompokkan jenis pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi seperti pengambilan keputusan, pencatatan, penelitian, dokumentasi serta aktivitas tata usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang berupa pemberian layanan oleh instansi seperti kegiatan penyediaan serta pengelolaan berupa bahan berwujud fisik diantaranya distribusi serta penyampaiannya terhadap konsumen secara langsung (sebagai unit dan individual) dalam suatu sistem.
- c. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan seperti sarana dan prasarana dan penunjang. Operasionalnya berlandaskan suatu sistem pengorganisasian tertentu yang pasti. Produk akhirnya seperti jasa yang memberikan manfaat bagi penerimanya secara langsung serta habis pakai pada jangka waktu tertentu.

Menurut Mahmud dalam Mandasari (2014 : 3) mengatakan bahwa, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undang.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang

mendefinisikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kerja layanan. Parasuraman dalam Sabariah (2015 : 5) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu. Sebagai berikut :

- a. *Tangibles*, atau bukti nyata yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiviness*, atau ketanggapan yaitu sesuatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansatunan dan kemauan para pegawai perusahaan untuk menumbukan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

Menurut Mahmudi (2013 : 228) instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

1. Transpransi

yakni pelayanan yang sifatnya terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadahi dan mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain

6. Kescimbangan hak dan kewajiban

yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Lukman (2013 : 57) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibekukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut akhirnya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Tjiptono (2011 : 53).

I. Standar Pelayanan Publik

Peraturan menteri perdayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 15 tahun 2014, tentang pedoman standar pelayanan. Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a) Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b) Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keseleran atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

- c) Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
 - d) Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
 - e) Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
 - f) Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapasitas fisik dan mental.
2. Prinsi-prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip-prinsip untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal dipengaruhi antara lain melalui persaingan pasar yang semakin tinggi, termasuk didalamnya adalah persaingan organisasi pemerintahan yang dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu kita perlu memahami faktor-faktor eksternal tersebut antara lain :

- a) Memulai sikap mengenali dinamika pelanggan terhadap yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan.
- b) Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan pelanggan.

- c) Mempertemukan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan. Husaini dalam Achmad (2010 : 186).

Faktor-faktor eksternal tersebut perlu direspon oleh setiap pucuk pimpinan baik organisasi pemerintah maupun bisnis dengan mengintegrasikan berbagai unsur atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pelanggan, yang pada intinya adalah perlu memperbaiki kerja organisasi yang berorientasi kepada pemberian pelayanan publik yang prima (*excellent publik service*). Sedangkan pada faktor internal, maka upaya-upaya memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan adalah terkait langsung dengan mekanisme, sistem dan prosedur dalam memberikan layanan, oleh karenanya diperlukan teknik atau cara pada tingkat operasionalnya.

Maxwell dalam Achmad (2010 : 187) mengungkap beberapa kriteria untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, yaitu :

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya dapat terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknik atau cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan,

menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.

- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang penggunaan pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif artinya menguntungkan bagi peggunan dan semua lapisan masyarakat.

Maka dapat temukan kata kunci sebagai tolak ukur yang utama dapat menilai pelayanan yang berkualitas adalah kepuasan pelanggan, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan tersebut berhasil memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Dan tentu untuk mencapai diperlukan kesungguhan dalam melakukannya, dan konsumen dalam setiap pekerjaan yang diterima sebagai pelayanan publik untuk mencapai hasil.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Achmad (2010 : 190) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beberapa faktor yang sering ditemui serta mempengaruhi dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik terdiri dari :

1) Struktur Organisasi

Struktur Organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, struktur organisasi yang demikian akan

berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan yang baik. Manyur (2010 : 191).

2) Kemampuan Aparat

Aparat pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan serta kedudukan sebagai pegawai. Tayibnaps dalam Achmad (2010 : 193). Sedangkan menurut Moerdiono dalam Achmad (2010 : 193) mengatakan bahwa aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah:

- a) Tingkat pendidikan aparat
- b) Kemampuan menyelesaikan pekerjaan
- c) Kemampuan melakukan kerjasama
- d) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap apa perubahan yang dialami organisasi
- e) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
- f) Kecepatan dalam melaksanakan tugas

- g) Tingkat tata cara mencari tata kerja yang baik
- h) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan
- i) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan tugasnya.

3) Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, baik itu dari bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan waktu pengurusan maka itu akan merusak citra pelayanan rendah atau lamanya waktu pengurusan maka itu akan merusak citra pelayanan disuatu tempat dalam Achmad (2010 : 194).

4) Sarana Pelayanan (Teknologi pelayanan)

Menurut Moenir dalam Achmad (2010 : 195) menyatakan bahwa pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan, dan juga fungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedangkan berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan ini antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksana pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu

- b) Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa
- c) Kualitas produktivitas barang atau jasa
- d) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- e) Lebih mudah/ sederhana dalam gerakan pelakunya
- f) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan, sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana pelayanan dapat meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana kerja ditinjau dari kegunaannya, terdiri dari peralatan kerja, perlengkapan kerja, perlengkapan bantu atau fasilitas. Sebagai contoh yang merupakan sarana kerja adalah komputer, perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengelolaan data, furniture, mesin obsensi dan lain-lain. Demikian juga dengan fasilitas pelayanan adalah sangat penting dan harus dipelihara agar mendukung dalam pelaksana fungsi pelayanan.

C. Kerangka Pikir

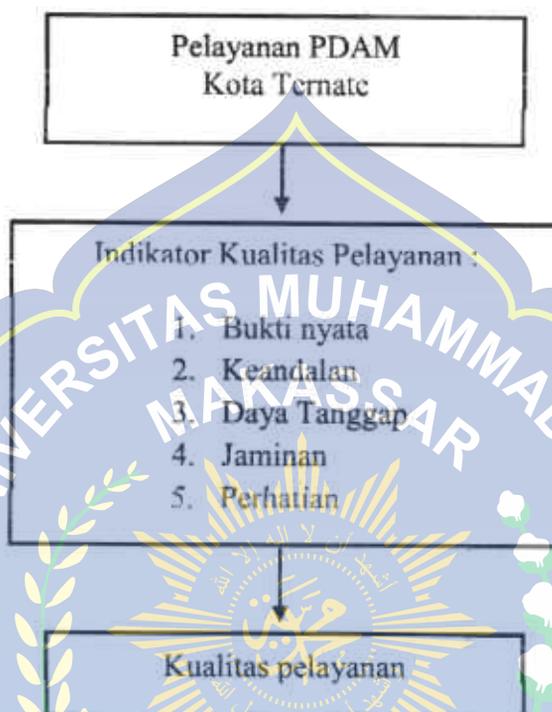
Kualitas yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspresi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat

pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate. Maka digunakan 5 indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Sabariah (2015 : 5). Indikator yang dimaksud yaitu, *Tangibles*, atau bukti nyata yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, *Realibility*, dengan indikator ke dua ini, dapat dilihat pelayanan yang jujur terhadap pelanggan yang dilakukan oleh para pegawai di kantor PDAM kota Ternate. *Responsiviness*, indikator tersebut untuk mengetahui seperti apa sikap ketenggapan dan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, *Assurance*, indikator ini dapat mengetahui seperti apa kemampuan para pegawai dalam memberi jaminan dan kepastian serta menumbukan rasa percaya pelanggan terhadap instansi di kantor PDAM Kota Ternate. *Emphaty*, yaitu untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami konsumen.

Berikut adalah bagan kerangka pikir dari kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Ternate.

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1

D. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Kota Ternate.

1. *Tangibles* (Bukti nyata)
2. *Realibility* (keandalan)
3. *Responsiviness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empaty* (Perhatian)

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan hasil kerja yang harus dicapai oleh seseorang pegawai dalam memuaskan pelayanan di PDAM kota Ternate. Maka dari itu deskripsi fokus dalam penelitian ini adalah:

- a). *Tangibles*, yaitu kemampuan perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat, dalam hal ini fasilitas atau sarana dan prasarana yang digunakan perusahaan seperti, bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberian jasa di kantor PDAM Kota Ternate.
- b). *Reliability*, yaitu pelayanan yang jujur terhadap pelanggan sesuai dengan Standar Operasional (SOP) untuk menciptakan pelayanan yang tepat agar dapat mendistribusikan air secara merata.
- c). *Responsiveness*, yaitu suatu sikap dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas terkait tarif pembayaran yang sesuai dengan penggunaan air untuk konsumen/masyarakat di Kantor PDAM Kota Ternate.
- d). *Assurance*, yaitu mampu memberikan jaminan dalam hal pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai dalam mengumpulkan rasa percaya kepada masyarakat atau pelanggan terkait kualitas pelayanan pada instansi di kantor PDAM Kota Ternate
- e). *Empathy*, yaitu memberikan rasa perhatian yang penuh terhadap pelanggan dengan upaya pemenuhan kebutuhan air bagi masyarakat oleh PDAM kota Ternate.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari tanggal 4 desember 2020 sampai dengan 4 febuari 2021, penelitian ini dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate, jalan batu anggus No 10, Kelurahan sangaji Ternate, Kota Ternate Provinsi Maluku Utara.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Yang dimana jenis penelitian ini menjelaskan mengenai suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata, tulisan serta lisan dari petaku yang dapat diamati. Adapun tipe penelitian ini adalah fenomenologi, yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pemaparan dan pengalaman yang dialami oleh informan dengan dukungan data kualitatif. Peneliti berusaha mengungkapkan suatu fakta tertentu dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan dan permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Ternate.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penelitian adalah fenomenologi dengan didukung data kualitatif sebagaimana penelitian berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai permasalahan yang terjadi pada fokus dan lokus penelitian yang berada pada wilayah

penelitian mengenai. Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate.

C. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terutama dijangkau data primer dan data sekunder dengan proporsi sesuai dengan tujuan penelitian ini.

1. Data primer

Data primer yaitu data yang menyangkut dengan kualitas pelayanan PDAM dalam memberikan layanan terhadap masyarakat Ternate selaku penerima pelayanan.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diambil atau bersumber langsung di PDAM Kota Ternate, seperti dokumen, laporan serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang telah diteliti, serta tulisan dari penelitian yang dilakukan.

D. Informan

Penentuan informan data penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti menentukan pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Kriteria informan yang dipilih adalah informan yang memiliki jabatan penting dalam kantor dan masyarakat yang terlibat langsung dalam proses pelayanan.

1. Direktur PDAM Kota Ternate
2. Kepala Bagian Teknik PDAM Kota Ternate

3. Kepala Bagian Administrasi PDAM Kota Ternate
4. Masyarakat atau Pelanggan PDAM Kota Ternate.

Adapun informan dalam penelitian ini ialah:

Tabel 3.1 daftar informan penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Abdul Gani Hadari, SE	AGH	Direktur PDAM
2.	Iswan jafar, SE	IJ	Kabag. Admistrasi
3.	Nurayni Isihak	NI	Kabag. Teknik
4.	Dahlan Abdullah	DA	Pelanggan PDAM
5.	Nurhuda	N	Pelanggan PDAM
6.	Nawiya Sahempa	NS	Pelanggan PDAM
7.	Zahra Hi, Hasan	ZH	Pelanggan PDAM
8.	Arafiq	A	Pelanggan PDAM
9.	Zulfikri Nasir	ZN	Pelanggan PDAM

Sumber: Hasil penyesuaian data sekunder peneliti 2020

E. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi ruang (tempat). Pelaku, kegiatan, objek, pembuatan kejadian atau peristiwa waktu dan perasaan. Alasan penelitian melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab, membantu mengerti perilaku pelayanan dan untuk evaluasi

yaitu melakukan pengamatan terhadap kualitas pelayanan di PDAM Ternate.

2. Wawancara

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan orang-orang yang berhubungan langsung dengan penelitian ini seperti, Direktur PDAM Ternate, pegawai PDAM yang mempunyai kepentingan dan para masyarakat selaku pelanggan dari PDAM Ternate.

3. Dokumentasi

Yang diperoleh dari kantor PDAM Ternate melalui dokumentasi dan pedoman dalam meneliti perilaku pegawai dan digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap dari data primer yang ada dan relevan dengan keperluan penelitian.

F. Teknis Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini seperti yang dijelaskan Melong (2012 : 2) melalui beberapa tahap yaitu:

1. Reduksi data, dalam mereduksi data akan mengumpulkan serta menilai hal-hal penting dari data yang telah diperoleh dilapangan. Hal tersebut digunakan agar mampu memberikan informasi yang jelas dari hasil penelitian yang telah dilakukan.
2. Penyajian Data, setelah mereduksi data kemudian penelitian akan menyajikan data berupa bagan serta uraian singkat atau lainnya agar dapat lebih mengerti tentang apa yang terjadi.
3. Penarik kesimpulan, pada tahap ini merupakan tahap kesimpulan dari

seluruh data yang ada dan diperoleh berdasarkan pada bukti yang telah disimpulkan selama proses pengambilan data lapangan.

G. Keabsahan Data

Salah satu cara yang dilakukan oleh peneliti dalam membuktikan kreadibilitas data adalah dengan triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan kembali data dan berbagai sumber dengan berbagai tahap dan berbagai waktu. Menurut Sugiyono, (2017: 274) ada tiga tahap triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber

★ Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mencetak data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan penguji data yang telah didapatkan dengan hasil pengamatan, wawancara dan dokumen. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dan wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang didapatkan dengan wawancara lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi, apabila dengan dua teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti harus melakukan diskusi kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Ternate

Kota Ternate merupakan daerah otonomi sebagian dari provinsi Maluku Utara, terdiri dari 8 (delapan) pulau, yakni: pulau Ternate, pulau Moti, pulau hiri, pulau tifure, pulau mayau, pulau gurida, pulau maka dan pulau mano. Kota Ternate mempunyai potensi strategi sebagai kota perdagangan yang dikenal sejak zaman penjajahan Belanda.

Secara Geografis Kota Ternate terletak pada posisi 0° - 2° Lintang Utara dan 126° - 128° Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata dari permukaan laut yang beragam dan disederhanakan/dikelompokkan dalam 3 kategori, yaitu; Rendah (0-499 M), Sedang (500-699 M), Tinggi (lebih dari 700 M), luas wilayah Kota Ternate adalah 5.795,4 Km² dan lebih didominasi oleh wilayah laut 5.633,34 Km² sedangkan luas daratan 162,069 Km²

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Maluku
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Maluku
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Halmahera
- 4) Sebelah Barat dengan Laut Maluku

a. Kepadatan Penduduk

Distribusi atau tingkat persebaran penduduk hingga akhir tahun perencanaan diperkirakan akan masih sama dengan pola perkembangan

penduduk. Dimana jumlah konsentrasi penduduk akan relatif terkonsentrasi pada pusat-pusat aktivitas ekonomi dengan kelengkapan sarana dan infastruktur yang terletak di kawasan perkotaan (Ibukota Kecamatan, kabupaten dan Ibukota Provinsi). Selain itu analisis distribusi penduduk akan berpengaruh pula terhadap rencana kebutuhan sarana dan prasarana pendukung untuk penduduk dikemudian hari.

Angka kepadatan penduduk suatu daerah sangat dipengaruhi oleh jumlah pertumbuhan penduduk dan luas wilayah daerah tersebut. Angka kepadatan penduduk ini bermanfaat untuk mengetahui daya tampung dari suatu daerah dalam usaha pemenuhan kebutuhan masyarakatnya serta untuk menentukan strategi pembangunan yang dapat dikembangkan dimasa mendatang.

Jumlah penduduk Kota Ternate pada akhir tahun berjumlah 789.643 jiwa yang terdistribusi pada 7 kecamatan, dengan tingkat bersebaran yang tidak merata pada setiap kecamatan. Distribusi jumlah penduduk terbanyak terdapat di kecamatan ternate selatan dengan jumlah sebesar 65.582 jiwa atau sekitar 34,33 % dari jumlah penduduk Kota Terante sedangkan distribusi penduduk terkecil adalah kecamatan Pulau Batang dua dengan jumlah penduduk kurang lebih 2.559 jiwa atau sekitar 1,34 % dan kelurahan Pulau Hiri dengan jumlah penduduk sekitar 2.813 jiwa atau sekitar 1,47% dari jumlah penduduk Kota Ternate.

b. Gambaran Topografi Kota Ternate

Kondisi topografi lahan kepulauan Ternate adalah berbukit dengan sebuah gunung berapi yang masih aktif dan terletak di tengah pulau Ternate. Pemukiman masyarakat secara intersif berkembang disepanjang garis pantai kepulauan. Dari 5 pulau besar yang ada, umumnya masyarakat mengelolah lahan perkebunan dengan poduk rempah-rempah sebagai produk unggulan dan perikanan laut yang diperoleh disekitar perairan pantai. Pulau Ternate memiliki kelerengan fisik tersebar di atas 40% yang mengerucut kearah puncak gunung Gamalama terletak di tengah-tengah pulau. Di daerah pesisir rata-rata kemiringan adalah sekitar 2% sampai 8%

Kedalaman laut adalah bervariasi, pada beberapa lokasi disekitar Pulau Ternate, terdapat kedalaman yang tidak terlalu dalam sekitar 10 meter sampai pada jarak sekitar 100 m dari garis pantai sehingga memungkinkan adanya peluang reklamasi. Tetapi pada bagian lain terdapat tingakat kedalaman yang cukup besar dan berjarak tidak jauh dari garis pantai yang ada.

Selanjutnya dijelaskan bahwa kondisi topografi Kota Ternate juga ditandai dengan keberagaman ketinggian dari permukaan laut (Rendah: 0-499 m, Sedang: 500-699 m dan tinggi: lebih dari 700 m). Dengan kondisi tersebut, ciri Kota Ternate merupakan wilayah kepulauan, lima diantaranya didiami penduduk (Pulau Ternate, Hiri, Moti, Mayau dan Tifure), sedangkan untuk tiga pulau yang berukuran

kecil tidak terhuni (Pulau Maka, Mano dan Gurida).

c. Sumber Daya Air

1) Air Permukaan

Kota Ternate memiliki 2 buah danau air tawar yaitu danau laguna yang terletak di pesisir pantai timur Pulau Ternate (sebelah selatan pusat kota Ternate) dan danau Tolire jaha terletak area barat Daya Kota Ternate. Keberadaan danau laguna dan danau tolire Jaha di Kota Ternate merupakan suatu anugrah bagi masyarakat Kota Ternate. Namun pemanfaatannya hingga kini belum maksimal sebagaimana yang diharapkan.

Dengan volume air yang begitu besar (data danau laguna $\pm 3.547.894\text{m}^3$ atau $\pm 3,55$ Milyar Liter), maka danau ini memiliki potensi sebagai sumber air bersih yang sangat besar untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Ternate, untuk danau laguna saat ini telah dilakukan eksplorasi pemanfaatan sebagai sumber air bersih oleh pemerintah daerah dimana telah dibangun instalasi pengelolaan air minum (IPAM) yaitu instalasi produksi dan distribusi.

Sebagaimana diketahui bahwa sumber air di pulau Ternate saat ini masih mengandalkan sumber air tanah dalam (sumur dalam) dan sebagian kecil lagi berupa mata air. Hal ini cukup riskan dimana pertumbuhan pembangunan di Kota Ternate sangat pesat yang diikuti oleh laju penambahan penduduk yang

siknifikan setiap tahun, dikawatirkan 10 tahun lagi lahan terbuka sebagai daerah resapan air telah beruba fungsi sebagai kawasan terbangun atau hunian. Selain potensi sumberdaya air danau, Kota Ternate memiliki sumber mata air antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.2 Potensi Sumber Daya Mata Air

No	Mata Air	Litologi	Koordinat		Eleven/ DPL	Debit
1.	MA. Ake Gale	Sand	003205000	9254500	5.0	60.0
2.	MA. Santosa	Tuff/pumiche	003195000	9252250	1.0	5.0
3.	MA. Tege-tege	Piroklastik	003180000	9252000	200.0	1.0
4.	MA. Ake Riea	Aglomerat	003112500	9249500	5.0	5.0
5.	MA. Ake Minta	Vulkanik breksi	003167500	9254500	500.0	0.2
6.	MA. Ake Tubo	Vulkanik breksi	003170000	9255250	350.0	0.2

Sumber : RTRW Kota Ternate 2019

1) Air Tanah Dalam

Kondisi air tanah dalam dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3 Sumber Air Dalam Berdasarkan sumbernya dan Kapasitas

No	Jenis Sumber	Jumlah (unit)	Kap. Sumber	Kapasitas Produksi
1.	Sumur Dangkal	21	174 ltr/det	174 ltr/det
2.	Sumur Dalam	10	108 ltr/det	108 ltr/det
3.	Brokaptering	3	80 ltr/det	48 ltr/det

Jumlah	34	362 ltr/det	357 ltr/det
---------------	-----------	--------------------	--------------------

Sumber: PDAM Kota Ternate 2019

Jumlah pompa produksi : 37 unit

2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate

Pada awalnya PDAM dikelola oleh Kabupaten Halmahera Barat. Namun sejak berlakunya Undang-undang No 1 tahun 2003 tentang pemakaran Wilayah Provinsi Maluku Utara dan surat keputusan Walikota Ternate Nomor 800/KEP/3041/2007, tanggal 30 april 2007, maka saat itu pengelolaan sistem penyediaan air minum Kota Ternate dilaksanakan oleh PDAM Kota Ternate. Pada 2 april 2007, PERDA nomor 2 tahun 2007 tentang pendirian PDAM Kota Ternate.



Gambar di atas merupakan lambang dan logo yang digunakan oleh perusahaan daerah air minum Kota Ternate saat ini, dimana perusahaan tersebut lebih sering disebut sebagai PDAM Dharma.

3. Visi dan Misi PDAM Kota Ternate

a). Visi

“PDAM Kota Ternate sebagai penyedia air minum terbaik yang mengutamakan kepuasan pelanggan”

b). Misi

1. Menyediakan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

4. Tugas Pokok dan Fungsi PDAM

Tugas dari PDAM adalah untuk menciptakan kenyamanan demi mencapai masyarakat yang makmur dan adil. Dalam pasal 40 ayat (3) UU nomor 7 tahun 2004 tentang pengelolaan sumber daya air (SDA) yaitu pemenuhan kebutuhan air baku untuk air minum rumah tangga sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 ayat (1) dilakukan dengan penangan sistem penyediaan air minum, (2) pengembangan sistem penyediaan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab pemerintahan dan pemerintahan daerah, dan (3) badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah merupakan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.

5. Pegawai PDAM

Pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang diberikan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, tanggung jawab dan kinerja yang baik dari pegawai maupun mewujudkan keberhasilan perusahaan. Pegawai pada perusahaan daerah air minum Kota Ternate secara umum berjumlah 208.

7. Syarat dan prosedur pemasangan baru

a). Syarat administrasi

1. Foto copy KTP
2. Foto copy sertifikat tanah yang bersangkutan benar mendiami tanah tersebut

b). Tinjauan lapangan

c). Petugas membuat rencana pemasangan baru sesuai dengan kondisi lapangan.

d). Petugas menghubungi calon pelanggan

e). Calon pelanggan membayar sesuai dengan rencana pemasangan baru dan mengisi:

1. Kwitansi pendaftaran baru
2. Kwitansi pemasangan baru

8. Standar Operasional Prosedur (SOP) PDAM Ternate

Standar operasional prosedur (SOP). Berfungsi untuk membentuk sistem kerja, kerja teratur dan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tahap penting dalam penyusunan standar operasional prosedur dalam melakukan analisis prosedur kerja, analisis sistem kerja dan analisis tugas berikut ini adalah mekanisme pelaksana pelayanan PDAM Ternate dan dibagi dalam beberapa yaitu sebagai berikut.

d) SOP Pengaduan pelanggan

1. Tujuan prosedur ini diterapkan untuk mengendalikan penyelesaian pengaduan pelanggan sejak adanya pelaporan dari pelanggan sampai dengan penyelesaian.
2. Ruang lingkup prosedur ini digunakan oleh bagian hubungan langganan dan bagian distribusi.
3. Bagian hubungan langganan bertanggung jawab terhadap administrasi dan penyelesaian masalah yang bersifat non teknik penyelesaian masalah yang berkaitan dengan kebocoran dan kondisi meter.
4. Pelanggan datang kebagian hubungan langganan untuk membuat pengaduan, mencatat pengaduan pelanggan se jelas mungkin terutama nama, nomor sambungan, alamat serta sket rumah lokasi pelanggan.

e) SOP pelayanan pembayaran air

1. Persyaratan administrasi, pelanggan datang ke loket pembayaran rekening air yang tersedia dengan membawa rekening lama atau menyebutkan nomor pelanggan nomor saluran pelanggan.
2. Biaya pembayaran rekening air, biaya rekening air yang telah dipergunakan sesuai tarif yang ditetapkan oleh pemerintah daerah.
3. Spesifikasi produk/ hasil pembayaran rekening air yang akan diterima oleh pelanggan adalah bukti pembayaran rekening air

terdiri dari harga pemakaian air, sewa meter, retribusi sampah, biaya langganan, yang telah stempel dan paraf.

4. Kemampuan petugas yang terkait dalam proses penyelesaian pembayaran unit pelayanan.
5. Sarana dan prasarana untuk pembayaran rekening air, lokasi pembayaran yang nyaman, menggunakan komputer system.

B. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Ternate

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Ternate kepada publik, penelitian ini menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman.

a). **Bukti Nyata** (*tangible*)

Menurut Parasuraman, mengatakan *tangible* (bukti nyata) dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, sarana komunikasi dan penampilan/sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, kendaraan

operasional, kelengkapan dan kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan yang disediakan serta kemudahan dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.

Bukti langsung dengan penampilan fisik dan penyediaan pelayanan baik fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan PDAM kepada konsumen. Ketersediaan sarana serta fasilitas umum yang merupakan faktor penunjang dalam memberikan layanan. Selain itu dapat menggambarkan eksistensi dari perusahaan kepada pihak eksternal dalam memberikan pelayanan dengan nyata. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh direktur PDAM Ternate terkait dengan bukti nyata (*tangible*) yang merupakan salah satu indikator dalam mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi pelanggan, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan disamping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu PDAM diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra yang baik untuk PDAM itu sendiri.

"Kalau Fasilitas disini sudah memadai, lengkap suda ada semua peralatan tinggal bagaimana kita bisa memenuhi atau meningkatkan kualitas

elayanan seperti yang diinginkan oleh pelanggan dan bukan juga cuma pelanggan saja untuk karyawannya juga intinya demi kenyamanan bersama bukan hanya fasilitas saja orang-orangnya juga harus berkualitas agar pelayanan dapat berjalan beriringan dengan baik.” (wawancara dengan direktur, 18 desember 2020).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa, fasilitas yang ada di kantor telah terpenuhi tinggal bagaimana cara para karyawan dapat meningkatkan pelayanan yang baik serta bagi penerima layanan dan juga buat kenyamanan para pegawai.

Penampilan fisik organisasi seperti kelengkapan alat teknologi, sarana komunikasi ketersediaan layanan umum seperti ruangan administrasi dengan kenyamanan yang baik, lahan parkir yang cukup, mobil tengki PDAM yang memadai, tempat ibadah dan sarana umum seperti toilet yang bersih, ruangan yang wangi dan suasana yang menyejukan serta para karyawan yang rama. Dengan kelengkapan sarana dan prasarana serta fasilitas tersebut menjadi satu daya tarik kepada konsumen.

Diharapkan adanya kelengkapan baik kelengkapan yang berbentuk fisik maupun bentuk tindakan tersebut pelayanan yang diberikan oleh PDAM Ternate semakin baik dan maksimal. Berikut ini merupakan kutipan wawancara salah satu pelanggan PDAM ternate.

“kalau saya datang membayar saya melihat semua fasilitas sudah lengkap ada kipas angin dan ruangnya juga tidak terlalu kecil, wangi, bersih, ruangnya biasa saja dan ada juga kamar kecil serta orang-orang atau pegawai bagian administrasi juga rama dan sopan serta mengayomi kami biar lebih muda melakukan pembayaran.” (wawancara dengan N, tanggal 23 desember 2020)

Hal senada juga dikatakan oleh pelanggan berikut ini:

“ kalau untuk fasilitas yang saya lihat rasa sudah cukup seperti yang di kantor-kantor pada umumnya untuk kami sebagai pelanggan, misalnya fasilitas yang di sediakan seperti adanya bangku, kipas angin dan ruangan yang wangi serta bersih ya jadi saya rasa cukup untuk fasilitas yang terlihat” (wawancara dengan DA, pada tanggal 23 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa fasilitas yang disediakan oleh PDAM pada ruangan pembayaran membuat pelanggan cukup puas dengan fasilitas yang ada serta pelayanan yang didapatkan oleh bagian administrasi juga baik dan nyaman, lain halnya dengan pelanggan mengatakan sebagai berikut:

“di kantor saya tidak lihat secara menyeluru karna saya membayar jadi tujuanya untuk membayar, saya juga tidak memperhatikan apa-apa, apalagi corona seperti ini selesai membayar saya langsung pulang.” (wawancara dengan NS, tanggal 28 desember 2020)

Sama halnya juga disampaikan oleh salah satu pelanggan PDAM berikut ini:

“ada semua deh fasilitasnya, karna saya juga kurang memperhatikan ya datang membayar tapi diparkiran salah liat aman di dalam ruangan juga aman saya rasa cukup fasilitas untuk pelanggan, kalau untuk pegawai saya tidak tau ya fasilitas yang mereka dapatkan” (wawancara dengan ZH, tanggal 28 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa, dia tidak melihat secara keseluruhan apa saja fasilitas yang disediakan oleh PDAM untuk para pengunjung dalam melakukan pembayaran. Berikut ini hasil wawancara dengan salah satu pegawai PDAM.

“Ya untuk sarana dan prasarana, kalau untuk menunjukan pekerja sudah cukup terpenuhi misalnya komputer, laptop dan juga ada mesin ketik yang lama atau jadul juga ada dan alat-alat yang digunakan masih sesuai kebutuhan, jadi untuk menunjang kerja saya rasa sudah cukup bisa mendukung.” (wawancara dengan NI, tanggal 17 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa sarana

dan prasaran sudah lengkap untuk memenuhi kebutuhan dan menunjang kinerja para pegawai. Hal lain juga diungkapkan oleh pelanggan melalui wawancara berikut.

“kalau untuk fasilitas saya kira masih standar pelayanan, ada juga ruangnya jadi saya rasa sudah cukup dan tempat parkir juga sudah tersedia” (wawancara dengan A, tanggal 28 desember 2020)

Hal senada juga disampaikan juga oleh salah satu pelanggan berikut ini:

“di kantor saya liat bersih rapih cuman ruangnya saja yang kurang luas, lahan parkirnya juga teduh, selain itu aman kok untuk fasilitas kantor” (wawancara dengan ZH, tanggal 7 januari 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa fasilitas yang disediakan itu sudah baik seperti kebersihan dan kerapian dari kantor dan lahan parkir yang sudah ada. Berikut kutipan wawancara dengan salah satu pegawai PDAM.

“untuk peralatan kerja atau fasilitas kerja dalam hal penienuhan pelayanan pelanggan di sini sudah baik walaupun ada kurang-kurang itu cuma sedikit, kalau untuk menunjang fasilitas pegawai kerja itu sudah baik. Serta disiplin dalam melayani” (wawancara dengan II, tanggal 17 desember 2020)

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan PDAM Kota Ternate menilai bahwa ruangan yang dimiliki oleh PDAM Ternate sudah memadai serta fasilitasnya cuman saja ruangnya kurang luas sudah terpenuhi. Dan juga para pegawai administrasi juga baik, sopan serta mengayomi untuk pemasangan baru maupun untuk pembayaran seperti ketipan dari para pelanggan di atas.

Adapun hasil observasi peneliti melihat dan mengamati bahwa perlengkapan fasilitas seperti komputer juga tersedia dimeja pegawai masing-masing satu persatu, serta ruangan yang sejuk dan pelanggan juga cukup serta kenyamanan yang didapatkan juga memuaskan bagi pelanggan selain itu lahan parkir buat karyawan karna dipisah antara karyawan dan pelanggan, serta kerammatamaan dan kesopanan para pegawai juga baik dilihat dari mereka melayani para pemasang baru dengan baik.

Berikut ini adalah daftar barang yang tersedia di PDAM ternate

Tabel 4.5 jenis barang

No	Jenis barang	Jumlah
1.	Komputer	10 unit
2.	Leptop	6 unit
3.	Mesin ketik	1 unit
4.	Kipas angin	11 unit
5.	Ac	3 unit
6.	Print	5 unit

sumber: PDAM Ternate 2020

b). Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan merupakan kecepatan pegawai dalam suatu kemampuan pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat. Dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang

dijanjiikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Dengan kehandalan pegawai dalam bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan hal yang berkaitan dengan PDAM Ternate.

Kehandalan petugas yang bekerja merupakan aspek yang penting yang harus diperhatikan. Memperkerjakan petugas yang tidak kompeten pada bidang justru akan sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Pegawai yang tidak handal dalam bekerja menggambarkan kualitas yang buruk.

Kehandalan dalam penelitian ini meliputi prosedur atau pelayanan serta efisiensi pelayanan.

a. Prosedur atau proses pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan dari PDAM yang diberikan kepada konsumen. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Berikut kutipan wawancara dari Direkrut PDAM Ternate

“prosedur pelayanan di sini sudah jelas dan sederhana walaupun masih ada pelanggan yang keliru atau belum mengerti semua orangkan bedah-bedah dalam memahami, dan kami juga berusaha menerapkan dan menekan para pegawai bahwa memberi informasi itu harus jelas dan akurat yang mudah dipahami oleh para pelanggan serta prosedur-prosedur yang disampaikan juga dapat diterima dengan baik’ (wawancara dengan Direktur tanggal 18 desember 2020)

Berikut kutipan wawancara dengan konsumen terkait dengan prosedur layanan PDAM Kota Ternate.

“mereka jelaskan apa-apa saja yang harus dipersiapkan dan para pegawai menjelaskan juga apa saja tahap-tahap yang akan dilakukan kalau kami datang kesana untuk pemasangan baru” (wawancara dengan NS, tanggal 28 desember 2020)

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu pelanggan PDAM.

“prosedur pelayanan di sini sudah jelas saya tidak menemukan kesulitan yang saya tau ketika saya pasang baru, kami disuru melengkapi berkas dan syarat-syarat yang diperlukan dikasi kepetugas sudah lengkap atau belum, terus diberikan kapan cek lapangan kalau sudah selesai tinggal bayar tagihan” (wawancara dengan DA, tanggal 23 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa, para pegawai menjelaskan apa saja persiapan untuk para pelanggan melakukan pemasangan baru. Hasil senada juga disampaikan oleh salah pelanggan pada wawancara berikut.

“kalau pelayanan yang ada di kantor saya liat sudah professional melayani kami sebagai pelanggan yang datang mereka melakukan sesuai prosedur, misalnya siapa yang datang duluan itu yang mereka dului.” (wawancara dengan N, tanggal 23 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa, para pegawai tidak melayani melihat dari unsur keluarga atau kerabat mereka sama ratakan semua pelanggan sebagaimana mestinya. Berikut ini hasil wawancara dengan pegawai IJ

“ Prosedurnya kalau pelayanan angka meter atau kubikasi dengan contoh adanya konsumen melapor dengan tarif mahal itu nanti akan ditinjau kelapangan langsung apa-apa saja yang terjadi mungkin ada kesalahan pada pencatatan meter oleh petugas, tapi kalau ada pemasangan baru, dicopot, dipotong dan pencurian air na pencurian air ini sering terjadi, ataupun karena tidak membayar lebih dari 3 sampai 4 bulan atau tidak bayar berturut-turut akan dipotong oleh petugas tapi sebelum diputuskan itu ada peringantan terlebih dulu

sebelumnya.” (wawancara dengan IJ, tanggal 17 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa, Proses yang disampaikan oleh pak Iswan Jafar adalah dengan melalui tahapan proses terlebih dahulu baru dilakukan peninjauan lapangan, sedangkan dari pelanggan yang belum membayar berturut-turut akan mendapatkan peringatan terlebih dulu.

Berikut kutipan wawancara dengan konsumen terkait dengan prosedur layanan PDAM Kota Ternate.

“tergantung prosesnya apa, kalau yang pake nunggu itu biasanya pemasangan baru yang memerlukan sambungan pipa lagi dan itu sedikit lama kalau pembayarannya cukup baik muda dan cepat, kalau saya sendiri bisa memaklumi dengan hal tersebut.” (wawancara dengan ZN, tanggal 7 januari 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik

b. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan merupakan ketetapan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak baik, membuang waktu, tenaga, biaya dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Kecepatan dan ketetapan pemberi layanan kepada pelanggan merupakan aspek yang patut diperhatikan. Pelanggan secara umum menginginkan efisiensi pelayanan dengan maksimal. Pelayanan yang diberikan, pelayanan tepat waktu sesuai dengan apa yang dijanjikan mampu memperlihatkan bahwa kualitas dari perusahaan tersebut dapat dibuktikan dengan baik. Dengan adanya kejelasan waktu dan pekerja sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat membuat konsumen

memiliki gambar serta dapat mengurangi keresahan konsumen terkait dengan permasalahan yang sedang dialami. Dengan durasi penyelesaian kerja yang dapat diminimalisir dengan cepat menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik seperti kutipan wawancara berikut ini sama salah satu pelanggan.

“kalau untuk membayar itu cepat antriannya tapi itu untuk beberapa bulan kemarin selama pandemi, kalau tahun-tahun kemarin ya kita harus sabar mengantri dan menunggu.” (wawancara dengan A, tanggal 28 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa pembayaran yang dilakukan dalam beberapa bulan terakhir sedikit cepat dibandingkan dengan beberapa tahun kemiring mungkin karna efek korona juga.

Hal senada juga disampaikan pada hasil wawancara berikut ini.

“pembayaran saya kurang tau pasti dengan PDAM yang sekarang yang jarang ramai yang pasti tidak harus antri lama-lama” (wawancara dengan ZH, tanggal 28 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa Hal tersebut merupakan sebab bahwa pelanggan tidak terlalu ramai untuk melakukan pembayaran di kantor sehingga tidak mengalami antrian yang lama. Hal serupa juga disampaikan oleh pelanggan PDAM berikut ini

“pembayaran cepat, walaupun komplek tentang air yang macet tidak mengalir atau meteran air bermasalah saya komplek via telpon dan sms juga bisa mereka meresponnya cepat tapi mengatasinya yang aga sedikit lama, saya memaklumi hal itu” (wawancara dengan DA, tanggal 23 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa mereka

bisa komplek tentang permasalahan lewat via sms atau via telpon tapi cara mereka mengatasinya cukup sedikit lama. Hal lain juga disampaikan oleh pegawai PDAM.

“proses pelayanan kita tergantung dari proses apa dulu, kalau pemasangan baru kita harus melihat kondisi, melihat lapangan keberadaan pipa sudah ada apa belum, kalau belum ya kita harus menggantinya lebih dulu dan menambah pipa yang dibutuhkan” (wawancara dengan N, tanggal 23 desember 2020)

Berikut ini kutipan wawancara dengan salah satu pelanggan.

“kecepatan pada saat membayar berlangsung cukup cepat, tidak terlalu lama kita menunjukan rekening, lalu menunggu dipanggil terus bayar saya rasa untuk pembayaran aman” (wawancara dengan NS, tanggal 28 desember 2020)

★ Berdasarkan beberapa kutipan wawancara ★ maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengatakan tidak harus melakukan antri pada saat pembayaran tagihan air, proses yang dilakukan cukup cepat selama masa pandemi ini dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar tagihan dan juga bisa komplek lewat via telpon ataupun sms dan juga tergantung penyelesaiannya dan tergantung juga dengan masalahnya.

Adapun berdasarkan observasi penelitian ditemukan bahwa proses pelayanan yang diberikan terfokus dibagian pemasangan baru mereka sopan mengayomi untuk memberitau apa saja yang perlu dipersiapkan dalam pemasangan baru dan juga untuk pelayanan di kantor dan pembayaran tidak terdapat antrian panjang atau bertumpunya para pelanggan, pembayarannya cukup cepat dan juga dapat dimengerti serta bisa melakukan komplek lewat via sms atau via telpon.

c). Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan sikap membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta dengan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan. Air merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang tidak dapat dilepas dan dipisahkan dari kebutuhan sehari-harinya, dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai apabila terjadi permasalahan terutama dilapangan maka akan sangat merugikan masyarakat karena kesulitan memperoleh air. Respon pegawai terhadap penggunaan pelayanan dengan cepat dan tepat serta pelayanan yang tepat waktu.

Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Bagaimana daya tanggap pegawai pemberi pelayanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pelanggan. Petugas harus mampu memberikan dan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan segera dan benar, jika pegawai memberikan pelayanan dengan sesuka hati akan merugikan perusahaan, mengingat PDAM memiliki kontribusi yang besar.

Sikap ini sangat diperlukan untuk tetap menjaga performa para pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan

air yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan PDAM merupakan prosedur yang bisa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat.

Berikut ini hasil kutipan wawancara dengan salah satu pegawai PDAM Ternate.

“ia langsung ditanggapi, misalnya ada pipa bocor sebelum meteran jalan kalau itu terjadi maka itu masi dalam tanggu jawab kami PDAM tapi kalau sudah meteran itu bukan lagi tanggung jawab kami sudah tanggung jawab pelanggan, jika ada yang ke kantor meminta tolong sama bagian teknisi itu diperbolehkan akan tetapi harus juga membayar kalau mereka tidak mau, maka pelanggan mencari tukang untuk memperbaiki”. (wawancara dengan NI, pada tanggal 17 desember 2020)

Berikut juga kutipan wawancara dengan salah satu pelanggan

“kita juga harus mengetahui bahwasanya permasalahan yang kita hadapi ini bukan cuma kita saja banyak orang juga, maka dari itu kita harus memaklumi saja, karena mereka menanggapi masalah sana sini merespon sana sini jika juga akan kebagian untuk mereka layani” (wawancara dengan ZN, pada tanggal 7 januari 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa jika ada permasalahan langsung ditanggapi tapi tergantung dengan permasalahan apa yang mereka hadapi jika permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan jika permasalahan masih dalam tanggapan PDAM maka PDAM bertanggung jawab jika di luar dari tanggapan PDAM maka itu sudah tanggung jawab para pelanggan.

Namun hal berbeda disampaikan oleh pelanggan pada kutipan wawancara berikut ini.

“kalau tanggapan dari mereka dibilangnya nanti saya urus petugas untuk mengecek kelapangan, sedangkan air tidak mengalir kalau sudah mengalir kadang-kadang bau juga bahkan sampai bermingu-

mingu tidak mengalirnya, tapi responnya begitu saja.” (wawancara dengan DA, pada tanggal 23 desember 2020)

Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan.

“kecepatan mereka melayani kami, saya rasa masih kurang ya karna mereka tidak cepat mengatasi keluhan kami dan juga tarif yang kami bayar itukan sama ya akan tetapi air yang kami dapat itu hanya sekali sehari kenapa tidak setiap hari” (wawancara dengan N, pada tanggal 23 desember 2020)

Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan seperti berikut

“ketanggapan mereka sudah cukup baik, tapi dalam pelayanan pengaduan untuk kerusakan atau apalah itu tergantung kadang cepat terkadang juga lama. Apalagi di kelurahan ini ya cukup dibilang kelurahan kurang mendapatkan air yang lancar tidak seperti kelurahan-kelurahan yang lainnya” (wawancara dengan A, tanggal 28 desember 2020)

Dari hasil kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa masih adanya ketidak pastian dan pemerataan yang diberikan oleh petugas PDAM. Berikut kutipan wawancara dengan direktur PDAM Kota Ternate.

“ketanggapannya ya kita sebagai abdi masyarakat, sudah sepatutnya menjelaskan kepelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah kita sampaikan. Tapi balik lagi tentang kesadaran-kesadaran yang harus mereka sadari dan seperti yang kita ketahui sendiri sifat-sifat orang ternate yang aga sedikit keras dan ada sebagai dari mereka yang suka berteriak-teriak dan ada juga yang melaporkan dengan yang semestinya, bagaimanapun kita harus bisa menerima bagaimanapun cara penyampaiannya kita harus terima. Intinya kembali lagi pada kesadaran masing-masing baik kesadaran untuk pegawai kami dan kesadaran untuk para masyarakat atau pelanggan.” (wawancara dengan direktur, tanggal 18 desember 2020)

Hal lain juga disampaikan oleh salah pegawai PDAM.

“kita harus menanggapi secara urut apabila banyak keluhan yang harus ditanggapi sedangkan teknis kita juga sedang bekerja, maka pelanggan tersebut harus menunggu dimana kita berusaha mengatasi keluhan-keluhan pelanggan dalam jangka satu hari ya walaupun kita tidak bisa mewujudkan ya paling lama dua sampai tiga harilah.” (wawancara dengan NI, tanggal 17 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa kesadaran itu sangat penting baik untuk pemberi pelayanan dan juga untuk penerima layanan. Berikut kutipan dari salah satu pelanggan.

“seperti yang kita ketahui ya daerah sini tu air masih sehari mengalir seharinya lagi tidak, jadi kalau untuk ketanggapan mereka saya rasa masih kurang, saya tidak ada masalah dengan pipa bocor air yang bau atau apalah hanya saja air yang tidak lancar untuk mengalir sedangkan inikan bukan masalah baru dan juga pembayaran yang kita lakukan kan tiap bulan dan sama dengan yang lain.” (wawancara dengan ZH, pada tanggal 28 desember 2020).

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai sangat kurang sehingga warga menilai sikap permasalahan yang alami tidak dapat terselesaikan dengan baik. Berdasarkan permasalahan yang terjadi masyarakat harus menunggu waktu berminggu-minggu sesudah melaukan laporan.

Adapun berdasarkan hasil observasi penelitian ditemukan bahwasanya permasalahan ialah kecepatan dan ketanggapan dalam melayani masih kurang dan mengenai tarif yang mereka bayar itu merata, namun pemasukan air yang tidak merata dimana informan yang ditemukan bahwa tarif yang mereka bayar sama akan tetapi air yang mereka dapat tidak sesuai dengan yang diinginkan serta respon terhadap keluhanpun masih kurang cepat dan tepat serta belum tepat waktu.

d). Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, meliputi bebas dari bahaya, resiko ragu-raguan. Beberapa indikator yang perlu diperhatikan yaitu jaminan tepat

waktu dalam pelayanan dan menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang berakibat pada kerugian pelanggan. Harapan yang tinggi oleh pelanggan belum mampu di-cover dengan kinerja. Hal tersebut disebabkan oleh petugas belum bisa memberikan ketetapan waktu pada masalah sambungan baru terutama pada calon pelanggan. Petugas memberikan tugas PDAM untuk memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan terhadap kualitas dan kontribusi air yang didistribusikan ke pelanggan PDAM, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang berakibat kerugian pelanggan.

Kejujuran mencerminkan berbagi sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap norma yang terpuji dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam perusahaan. Hal ini akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amana yang diberikan, selain itu juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan semakin dapat dipercaya maka semakin baik pula citra perusahaan dimata masyarakat atau pelanggan.

Sebagai pelanggan yang datang tiap bulannya untuk membayar tagihan rekening, berikut wawancara dengan salah satu pelanggan PDAM

“kalau sikapnya dalam memberi pelayanan kepada kami sejauh ini sudah bagus, apa yang kami sampaikan didengar dan ditanggapi tapi harus menunggu beberapa hari untuk penyelesaian” (wawancara dengan ZN, tanggal 7 januari 2021)

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu pelanggan PDAM

“sikap dalam memeberikan layanan saya rasa sudah baik ya dan

mereka juga bertanggung jawab kalau ada masalah yang masih terlibat dengan mereka” (wawancara dengan A, tanggal 28 desember 2020)

Dari hasil wawancara di atas bahwa petugas memberikan pelayanan yang sudah bagus dan menerima keluhan mesti tidak langsung ditanggapi pada saat itu juga. Berikut kutipan wawancara dengan salah satu pelanggan PDAM.

“Jaminannya mereka kalau ada keperluan seperti pipa bocor sebelum meteran jalan itu tanggung jawab mereka. (wawancara dengan NS, tanggal 28 desember 2020)

Berikut kutipan wawancara dengan konsumen terkait dengan prosedur layanan PDAM Kota Ternate.

“kalau untuk kesopanannya sudah baik apa lagi kami yang sudah tau seperti ini cara komonikasinya juga baik saya cukup senang dengan hal itu. (wawancara dengan N, tanggal 23 desember 2020)

Dari hasil wawancara di atas pelanggan mengatakan bahwa pegawai sopan dalam memberikan pelayanan kepada mereka, komonikasi dijalankan dengan baik selain itu keramahan juga dalam memberikan layanan juga dinilai baik dari masyarakat hanya saja tanggapan mereka kurang cepat. Berikut kutipan wawancara dengan pegawai PDAM Ternate

“ya pegawai kita harus sopan kepada pelanggan, kita juga sadar bahwa mereka harus dilayani dengan baik tua maupun muda harus dihargai, kita sudah berusaha sopan dan ramah pada pelanggan walaupun ada yang menilai kami kurang sopan ya itu kembali lagi ke masing-masing orangnya, karna cara orang menilai itu kan bedah-beda ya. (wawancara dengan NI, tanggal 17 desember 2020)

Berikut kutipan wawancara dengan Direktur PDAM Ternate

“ kami harus berusaha menjamin agar pelayanan yang baik, biar pelanggan puas dengan apa yang kita berikan kemereka apa yang mereka butuhkan sebagai pegawai yang tugasnya melayani mungkin dengan tutur kata yang baik, sopan dalam bertindak, ramah terhadap

sesama pokoknya harus melakukan dengan baik dan ikhlas, jika seandainya mereka melakukan semau mereka sesuka mereka tidak memperhatikan SOP atau aturan-aturan yang ada di perusahaan ini itu akan hanya merusak citra mereka dan citra perusahaan ini juga. Tapi yang saya lihat alhamdulillah semua karyawan dan staf di sini baik-baik semua” (wawancara dengan direktur, tanggal 18 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa sifat dan sikap itu sangat penting dalam menunjang kreabilitas kerja dan mereka melakukan sesuai dengan SOP yang ada.

e). Empati (*empathy*)

Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang dalam lingkungan suatu perusahaan dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan kepada pelanggan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur

hubungan antara warga sebagai konsumen pelayanan. Berikut kutipan wawancara dengan salah satu pegawai PDAM.

“dalam memberikan pelayanan kami berusaha memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan merasa senang. Ya, kami juga berusaha menjaga komunikasi serta sikap yang baik dengan pelanggan dengan komunikasi yang baik maka pelanggan dapat mengutarakan kekurangan pelayanan kita, kami selalu menerima saran dan kritik dari pelanggan sehingga kita dapat mengevaluasinya agar kami bisa memberikan pelayanan yang benar-benar prima.(wawancara dengan IJ, tanggal 17 desember 2020)

Berikut kutipan hasil wawancara dengan pelanggan .

“kalau sikap kepedulian mereka baik kami sudah melapor, bahwa pema air tidak mengalir sampai beringgu-minggu begitu sudah ada air, airnya malah bau dan airnya sehari jalan seandainya lagi tidak. (wawancara dengan DA, tanggal 23 desember 2020)

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan sikap empati atau kepedulian dari PDAM terhadap pelanggan yang mengalami masalah belum dapat diberikan dengan baik, dimana permasalahan yang terjadi tidak dapat memberikan solusi yang diharapkan. Saat mengalami masalah harus menunggu beringgu-minggu untuk perbaikan. Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan seperti pada wawancara berikut.

“tinggat kepedulian itu sangata kurang kalau ada keluhan petugas langsung kelapangan, namun sangat disayangkan tidak ada solusi, karna kata mereka bukan cuma kita saja yang mengalaminya. (wawancara dengan N, tanggal 23 desember 2020)

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu pelanggan PDAM

“rasa peduli mereka saya rasa sudah cukup baik ya, yang saya rasakan karna ya biar bagaimanapun mereka memperhatikannya meski tidak langsung hari dimana kita melapor.” (wawancara dengan NS, 28 desember 2020)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa sikap empati pegawai PDAM sangat kurang sehingga masyarakat mengeluh.

Lain hanya dengan yang di katakana oleh salah satu pelanggan PDAM berikut ini

“Pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang saya harapkan karena setiap bulan kami membayar tapi air yang saya dapatkan tidak sesuai dengan keinginan saya, misalnya air tidak mengalir 2 sampai 5 hari dan setelah mengalir itu bertahan hanya sampai 4 sampai 6 jam untuk siang hari dan pas tengah malam baru ngalir lagi. (wawancara dengan ZN, tanggal 7 januari 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa apa yang didapatkan itu kurang memuaskan dimana mereka membayar setiap bulannya untuk suatu kebutuhan sehari-harinya tapi apa yang didapatkan tidak sesuai yang diharapkan dimana air mengalir kurang dari 5 jam perhari sedangkan untuk kebutuhan sehari-hari sangat membutuhkan air yang cukup. Hal lain juga disampaikan oleh direktur PDAM Ternate.

“memang yang sering dikeluhkan oleh masyarakat atau pelanggan itu dari kualitas air yang sering macet dan kotor, tapi lebih banyak mengelunya itu air yang tidak mengalir kalau tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu atau air yang mengalir kadang sehari mengalir sehari tidak, tapi yang pasti air itu mengalir terus akan tetapi terdapat beberapa tempat atau Kelurahan seperti area balakang gunung, daerah tanjakang yang tinggi dan Kelurahan yang mempunyai kepadatan penduduk itu yang mengakibatkan airnya sering macet atau airnya mangalir sehari mengalir seharinya lagi tidak. (wawancara dengan direktur, tanggal 18 desember 2020)

Hal lain juga disampaikan oleh salah satu pelanggan PDAM

“saya rasa, rasa kepeduli mereka masih kurang maksudnya bagaimana, ya air macet ini kan bukan baru-baru ini saja, ini sudah terjadi dari kemaring-kemaring rasa mereka mempedulikannya tu harus bentuk nyata tindakan, mungkin mereka sudah melakukan sebisa mereka, ya cuman kami belum merasakan air yang mengalir tiap hari itu. (wawancara dengan A, tanggal 28 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dijelaskan bahwa, ada beberapa tempat yang airnya sering mandet atau yang macet itu terdapat di

tempat yang padat penduduknya dan daerah tanjakan yang tinggi, maka dari itu air yang mengalir yang mereka dapatkan juga diperbatas.

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sikap empati atau kepedulian pegawai dalam menyelesaikan masalah masih jauh dari harapan pelanggan, secara umum masyarakat yang permasalahan dengan distribusi atau tidak mendapatkan air.

Adapun berdasarkan hasil observasi penelitian yang ditemukan ialah sikap kepedulian terhadap keluhan pelanggan masih kurang dimana yang seharusnya mendapatkan pemerataan yang harus diberikan baik itu kelurahan yang banyak penduduk atau kepadatan penduduk kurang, itu harus disama ratakan dengan penduduk yang ada serta aturan melayaninya dengan baik.

2. Permasalahan yang Dihadapi Oleh Pelanggan Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate

Permasalahan yang dihadapi pelanggan terhadap PDAM Ternate pada tahun 2020. Berikut jenis keluhan yang dilaporkan masyarakat terhadap PDAM.

Tabel 4.6 Jenis keluhan pelanggan PDAM Kota Ternate

No	Bulan	Jenis keluhan	Jumlah keluhan
1.	September 2020	- Tidak ada air/ air macet	98
		- Air kotor	34
		- Air bau	8
2.	Oktober 2020	- Tidak ada air/ air macet	77
		- Air kotor	27

		- Air bau	23
3.	November 2020	- Tidak ada air/ air macet - Air kotor - Air bau	59 32 12
4.	Desember 2020	- Tidak ada air/air macet - Air kotor - Air bau	63 18 7
5.	Januari 2021	- Tidak ada air/air macet - Air kotor - Air bau	34 - -

Sumber: Kantor PDAM Terante 2021

Berdasarkan pada keluhan pelanggan dari bulan september 2020 sampai januari 2021 menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan terhadap distribusi, instalasi dalam. Kebocoran diakibatkan karena usia pipa dan tekanan berat pada pipa, penyebab kerusakan tersebut adalah alat berat proyek yang ada saat pelebaran jalan, permasalahan yang terjadi mati lampu dan unit pemompa kurang memadai. Adapun upaya langsung dilakukan oleh pihak PDAM dengan cara mengirim petugas untuk mengawasi penggalian pada proyek untuk mencegah terjadinya kebocoran pada pipa, jika ada kerusakan petugas PDAM langsung memperbaikinya.

Permasalahan pada pendistribusi, instali dalam, meteran air dan jaringan merupakan permasalahan yang sering diterima oleh pihak PDAM berdasarkan pada laporan masyarakat. Namun menjadi tingka permasalahan tertinggi pada pendistribusian (tida ada air). Berikut kutipan wawancara dengan pelanggan sebagai berikut.

“masalahnya cuman tidak ada air sama bau, kalau yang lain si baik-baik saja terus daerah kami memang daerah tanjakan susa kalau

sudah tidak mengalir atau mati air bisa sampai berminggu-minggu tidak mengalir mungkin karna dataran tinggi” (wawancara dengan DA, tanggal 23 desember 2020)

Hal senada juga disampaikan oleh pelanggan PDAM berikut ini

“kalau permasalahan air yang tidak mengalir satu hari mengalir satu harinya lagi tidak itu sudah soal biasa ya kita hadapi saja, mau kita buat bagaimana pun ya akan tetap seperti itu saja kecuali dari pihak PDAM memperhatiakannya lagi dengan serius” (wawancara dengan A, tanggal 28 desember 2020)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengatakan bahwa sangat kesulitan memperoleh air karna mereka berada didataran tinggi, dan sudah berulang-ulang kali melapor tapi tidak juga mendaptkan solusi yang diberikan oleh PDAM dan juga keseriusan yang harus ditunjukkan oleh PDAM.

Permasalahan distribusi air yang dikeluhkan masyarakat ialah kemacetan air yang bisa sampai berminggu-minggu yang belum dapat terselsaikan dengan baik dari pihak PDAM. Dengan demikian masyarakat sangat kesulitan apabila distribusi air bermasalah. Apabilah terjadi kerusakan yang menyebabkan kebocoran pipa sehingga permasalahan pada pendistribusian air, hal ini tersebut tanggung jawab oleh pihak PDAM. Berikut kutipan wawancara dari Direktur PDAM.

“jika air kotor itu biasanya disebabkan karena ada pipah yang bocor terus masuk lumpur kedalamnya itu juga yang buat kesumbat karna lumpur yang mengedap di dalam, dan jika ada air kotor itu keluhannya tidak terlalu banyak pelanggan yang melapor begitu juga denga air bau, berbeda dengan air macet. Jika permasalahannya ada pada bagian meteran yang menyuplai ke dalam rumah itu tanggung jawab para pelanggan kecuali terjadinya di luar rumah misalnya didekat jalan itu sepenunya tanggung jawab kami.” (wawancara dengan direktur, tanggal 18 desember 2020)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukan bahwa sejauh

ini masyarakat masih banyak yang mengeluh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM disetiap permasalahan yang dialami pelanggan sangat jarang mendapatkan solusi cepat yang diberikan oleh PDAM untuk menyelesaikan permasalahan, pelanggan harus menunggu waktu berminggu-minggu agar pegawai datang meninjau lapangan untuk menyelesaikan masalah air semenjak beberapa tahun terakhir sampai dengan hari ini, hal serupa juga dialami oleh pelanggan pada daerah tersebut secara umum.

Dari permasalahan yang ada, pihak PDAM belum memberikan solusi dan penyelesaian permasalahan yang terjadi di lapangan hingga saat ini masih ada konsumen yang tidak memperoleh air, selain itu juga masih dirasakan dengan demikian dari banyaknya permasalahan yang terjadi dilapangan dan dengan jumlah pelapor yang relatif banyak disetiap bulannya dapat dilihat pada laporan komplek. Menunjukkan tingkat pelayanan yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

3. Upaya Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Ternate Dalam Meningkatkan Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap instansi pemerintah atau perusahaan. Pelayanan kualitas yang diberikan kepada konsumen atau menjaga kepercayaan pelanggan, selain itu dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan akan tetapi menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen. Perusahaan daerah air minum (PDAM) Ternate merupakan perusahaan daerah yang bekerja pada bidang distribusi air

bersih kepada seluruh pelanggan yang ada di Kota Ternate.

Keberadaan PDAM merupakan wujud dari meningkatkan kemandirian daerah demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sudah seharusnya PDAM Ternate memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh konsumen yang merupakan warga Kota Ternate agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga, hal ini dikarenakan air yang didistribusikan merupakan kebutuhan vital masyarakat. Seperti yang diketahui air digunakan dalam keperluan sehari-hari bukan hanya terhadap kebutuhan rumah tangga melainkan juga pada kebutuhan umum baik itu lingkungan perusahaan, pemerintahan, rumah sakit, dan lain sebagainya. Adapun upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu :

1) Menerapkan budaya disiplin kerja pegawai

Peran dari pimpinan PDAM dengan menerapkan budaya disiplin kerja dan menjaga kualitas dari kinerja pegawai sangat berdampak positif dalam meningkatkan pelayanan publik. Kehandalan seluruh pegawai PDAM mampu mempengaruhi tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, dengan demikian kualitas dari pelayanan akan tetap terjaga. Berikut kutipan wawancara dengan direktur PDAM ternate:

“berbicara persoalan pelayanan kepada masyarakat memang berbicara hal yang besar. PDAM sendiri berusaha melayani masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan air, baik air bersih maupun air minum. Kami melakukan apapun untuk tujuan itu, baik

masalah kinerja pegawai dan lainnya dan terus berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Bentuk pelayanannya seperti merespon langsung keluhan dari masyarakat ya kita tau keluhan sendiri dari masyarakat itu banyak dan bermacam-macam saya tidak bisa pungkiri hal itu dan keluhan tersebut, salah satunya kita punya petugas yang mana setiap saat siap terjun ke lapangan untuk tujuan pelayanan itu. (wawancara dengan direktur, 18 desember 2020)

Dalam wawancara mengatakan di atas bahwa kesiapan dari seluru petugas lapangan dalam bekerja merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan kesiapan para petugas untuk terjun kelapangan menyelesaikan permasalahan yang terjadi agar konsumsi air setiap harinya oleh masyarakat tidak terganggu.

2) Melakukan pengecekan rutin

Upaya lain dilakukan PDAM untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat yaitu dengan cara melakukan pengecekan rutin, berikut wawancara dengan direktur terkait upaya pengecekan rutin:

“kami terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan atau masyarakat kami, dari kami sendiri selalu ada pencegahan rutin setiap bulan, pada saat pencegahan rutin kami selalu mendapatkan keluhan dan keluhannya bermacam-macam dari mereka, keluhannya pun langsung kami tangani walaupun belum semua terselesaikan hari itu juga tapi kami berjanji akan segera mengatasi.” (wawancara dengan direktur, tanggal 18 desember 2020)

Melihat kondisi di lapangan terkait wawancara di atas terdapat beberapa kendala dari pelanggan PDAM sebagai berikut:

“pencegahan rutin dari petugas PDAM memang ada kata dilakukan setiap bulan sekali katanya, namun kenapa setiap keluhan dari kami sampaikan kenapa tidak langsung ditangani dengan cepat.” (wawancara dengan DA, tanggal 23 desember 2020)

Wawancara terkait juga diperjelas oleh pelanggan PDAM

“kalau pencegahan rutin setiap bulan tidak pernah datang kerumah saya, kecuali para petugas datang mencatat pemakaian kami.(wawancara dengan NS, tanggal 28 desember 2020)

Maka dari wawancara di atas bahwa tidak semua keluhan yang dilaporkan masyarakat ditangani secara cepat pengecekan rutin, bahkan kurangnya pemerataan pengecekan rutin yang dilakukan oleh PDAM.

Adapun berdasarkan hasil observasi penelitian ditemukan bahwa pencegah rutin yang dilakukan oleh pihak PDAM belum merata, terdapat masih beberapa orang yang belum merasakan pencegahan rutin dan yang lainnya lagi tidak setiap bulan melainkan beberapa bulan sekali.

C. Pembahasan Penelitian

Kualitas merupakan suatu keseluruhan ciri maupun sifat dari suatu produk atau suatu pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kemampuannya agar memuaskan suatu kebutuhan yang telah dinyatakan atau bersifat tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa. Pasolong dalam sabaria (2015 : 3).

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara handal, akurat dan dapat dipercaya bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan dan tidak pernah meberikan janji yang berlebihan, Aritonang dalam Nurbaiti (2013 : 21) pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyediaan layanan kepada pihak yang dilayanani, Brata dalam Nurbaiti (2013 : 21).

Pelayanan publik merupakan kepercayaan publik, pelayanan publik yang dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dalam ketentuan dan peraturan yang ada nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan, bertanggung jawab terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian terhadap pemenuhan pelayanan agar dapat menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat, Hayat (2017 : 21) pelayanan publik ialah penyediaan barang serta jasa publik baik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau non pemerintah pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai gambaran layanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang memiliki pada suatu lembaga atau instansi sesuai pada aturan pokok serta tata cara yang sudah ditentukan, Sinambela (2010 : 214).

Kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada kantor perusahaan daerah air minum, merupakan jasa penyediaan pendistribusian air kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, Kualitas pelayanan air bersih pada kantor perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kota Terante dilihat dari beberapa aspek yaitu: (a) bukti nyata (*tangibles*) dapat dilihat dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan baik dalam lingkungan sekitar dan bentuk nyata dari pelayanan. (b) kehandalan (*realibility*) kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. (c) daya tanggap (*responsiviness*) kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan informasi yang jelas. (d) jaminan (*assurance*) kepastian, kesopansantunan

dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumpukan rasa percaya untuk para pelanggan. (e) empati (*emphaty*) memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

1. Bukti nyata (*Tangible*)

Bukti nyata yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kelengkapan fasilitas yang diperoleh pihak kantor PDAM Ternate, memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai dan pelanggan demi kenyamanan semua pihak. Serta fasilitas berbentuk pelayanan dari pegawai terhadap pelanggan untuk mengayomi dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal serta kepuasan yang didapatkan oleh para pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan di kantor PDAM kota Ternate terkhusus untuk bentuk nyata atau fasilitas, baik fasilitas berupa barang maupun fasilitas berupa tindakan dari para pegawai sudah lengkap dan baik tinggal bagaimana para pegawai memaksimalkan dengan baik dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor PDAM sudah baik, maka dari itu dilihat dari segi sarana pelayanan (teknologi pelayanan) seperti yang dikatakan oleh Monier dalam Achmad (2010 : 195) menyatakan bahwa peralatan merupakan segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat

utama dalam pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dalam proses dan efisiensi pelayanan. Menurut Achmad (2010 : 194) sistem pelayanan merupakan kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, baik itu bagian anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan terganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri, dalam hal ini apabila suatu unsur pelayanan waktu pengurusan maka itu akan merusak citra pelayanan yang rendah atau lamanya waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa salah satu keandalan yang mereka ditunjukkan oleh pelanggan di kantor PDAM Ternate terhadap masyarakat atau pelanggan sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kantor PDAM Ternate dari segi keandalan, sudah baik hal ini dilihat dari kesadaran pegawai.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai PDAM untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan penuh tanggung jawab menurut Maxwel dalam Achamd (2010 : 187) mengungkapkan ada beberapa kriteria untuk menciptakan

pelayanan yang berkualitas yaitu:

- a). Tepat dan relevan, maksudnya apa yaitu pelayanan harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.
- b). Dapat menjamin rasa keadilan, artinya dapat terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap masyarakat dalam keadaan yang sama.
- c). Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknik atau cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat dan respon.
- d). Efektif dapat menguntungkan bagi pengguna dalam semua lapisan masyarakat atau pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa pegawai di kantor PDAM Ternate, menilai daya tanggap yang diberikan oleh pegawai masih sangat kurang sehingga pelanggan menilai permasalahan yang dialami tidak dapat terselesaikan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kantor PDAM Ternate dari segi daya tanggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari ketanggapan pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jaminan pelanggan yang diberikan oleh pegawai, kemampuan pegawai dalam

memberikan kepuasan dan jaminan terhadap kualitas pelayanan. Menurut Husaini dalam Achmad (2010 : 186) dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari faktor eksternal dan internal yang dipengaruhi antar lain di dalamnya persaingan organisasi pemerintahan yang dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu:

- a). Melalui sikap mengenali dinamika perlengkapan yang mereka butuhkan dan apa yang diinginkan
- b). Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah kepuasan pelanggan
- c). Mempertemukan tujuan badan usaha dalam rangkai pencapaian kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa pegawai PDAM Ternate sudah cukup menjamin akan sebuah kepastian jika terjadi kerusakan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kantor PDAM Ternate dari segi jaminan cukup baik.

5. Empati (*empathy*)

Empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk memberikan kepedulian terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dan melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan di Kantor PDAM masih terkadang

tidak memberikan empati atau kepedulian yang belum dapat diterima oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kantor PDAM dari segi empati masih belum baik, hal ini dilihat dari masalah keluhan para pelanggan yang belum dapat teratasi dengan baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Mengenai kualitas pelayanan air bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara. Dapat disimpulkan dari beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi, bukti nyata (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

1. Bukti nyata (*tangibles*). Dapat dilihat sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan dari para pelanggan yang sesuai dengan yang diharapkan maka dari itu kualitas pelayanan dari segi indikator bukti nyata sudah baik.
2. Kehandalan (*reability*). Pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan proses pelayanannya (SOP). Maka dari itu kualitas pelayanan dari segi indikator kehandalan sudah baik.
3. Daya tanggap (*responsiveness*). Mengenai ketanggapan pegawai PDAM Kota Ternate masih kurang tanggap dalam melayani termasuk terkait kejelasan tarif yang masih dipermasalahkan oleh beberapa masyarakat.
4. Jaminan (*assurance*). bahwa kualitas pelayanan di kantor PDAM Ternate dari segi jaminan baik dapat dilihat dari kesopanan yang diberikan serta jaminan akan sebuah kerusakan meteran.

5. Empati (*emphy*). Kepedulian pegawai dalam merespon keluhan masyarakat masih rendah diantaranya terkait kerusakan pipa sehingga air tidak maksimal mengalir ke rumah masyarakat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis yang berkaitan dengan permasalahan yang telah dipaparkan serta untuk membangun kualitas pelayanan yang baik untuk kedepannya.

1. Diharapkan kepada seluruh pegawai PDAM Ternate harus rutin dalam melakukan pengawasan sehingga dapat melihat hal-hal yang kurang untuk menjadi bahan evaluasi kedepannya.
2. Diharapkan kepada seluruh pegawai PDAM Ternate agar cepat tanggap dalam merespon segala keluhan yang diberikan oleh masyarakat serta memberi empati yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. (2016). *Teori-teori Muthakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangka Education
- Hardiansyah, Dr (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2012). *Manajemen pelayanan publik*, Depok: Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. (2014) *Metodologi penelitian Kuantitatif*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Nurbaiti, (2013). *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya*. Skripsi.
- Prasetyo, Bambang. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Alokasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono (2012). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan manajemen konflik: teori, aplikasi, dan penelitian*. Jakarta: salembang humanika.
- Jurnal**
- Fitri Mairizkin. 2017. *Analisis Kualitas Air Minum Disekitar Kampus Universitas Islam Riau*. Jurnal Katalisator. Vol 2, No 1
- Mandasari, Andila (2014). *Pengaruh Profesionalime Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal Administrasi Negara. Vol 4, No2
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Profesionalisme Aparat dan Kapasitas Kelembagaan dalam Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol 2, No 2
- Sabariah. (2015). *Pengaru Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada P.T PLN (persero) Rayon Samarinda ULU*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol 3, No 4
- Norisa, et, al (2015). *Kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Gunung Sari*

Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Jurnal administrasi publik. Vol 2, No 3.

Tri Prihatiningsih (2015). *Pengaruh kualitas layanan PDAM terhadap konsumen selaku pengguna jasa di kantor unit Banyuanyar Kabupaten Probolingg. Vol.23, no 1*

Vicky Ervani Pradita Subandi (2016). *Kualitas pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih di Kecamatan Samboja Kabupaten kutai Kartanegara. Vol 4, no 3*

Dokumen:

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 492 Tahun 2010, Tentang Air Bersih.

Peraturan Daerah Kota Ternate nomor 28 Tahun 2011. Tentang Pelayanan PDAM sebagaimana yang diatur dalam pasal 5 poin (c).

Peraturan pemerintah (PP) Nomor 16 tahun 2005. Tentang pengembangan Sistem penyediaan Air Bersih (SPAM).

Peraturan Daerah Kota Ternate nomor 28 tahun 2011. Tentang Pelayanan air minum perusahaan daerah air minum. Pasal 2 ayat 2.

Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun pasal 1 ayat 1



L

A

M

P

I

R

A

N



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1423/FSP/A.1-VIII/XI/1442 H/2020 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Suhaeba Rusdi
Stambuk : 10561 11281 16
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate
Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Air Bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate"

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 18 November 2020

Dekan,
Uk. Wakil Dekan I


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NBM / 1084 366

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

or : 249/05/C.4-VIII/XI/42/2020

: 1 (satu) Rangkap Proposal
: Permohonan Izin Penelitian

03 Rabiul Akhir 1442 H

18 November 2020 M

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Walikota Ternate

Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas

di -

Maluku Utara

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1423/ESP/A.1-VIII/XI/1442 H/2020 M tanggal 18 Nopember 2020, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini

Nama : SUHAEBA RUSDI
No. Stambuk : 10561 11281 16
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Kualitas pelayanan air bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate"

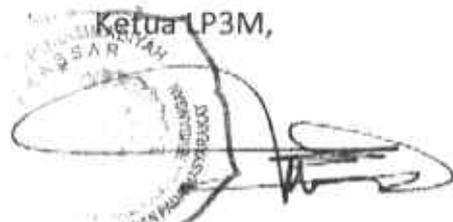
Yang akan dilaksanakan dari tanggal 21 Nopember 2020 s/d 21 Januari 2021.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.

NBM 101 7716



PEMERINTAH KOTA TERNATE

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jalan Simpang Lima BTN Kelurahan Marikurubu Kecamatan Kota Ternate Tengah Telp. (0921)-3125973 Ternate

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 449 / BKBP / 2020

- Dasar :
1. PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas PERMENDAGRI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Penerbitan Rekomendasi Penelitian,
 2. Peraturan Walikota Ternate Nomor 36 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate.

Menimbang : Menunjuk Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Nomor :249/05/C.4-VIII/42/2020 tanggal 18 November 2020, Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka setelah di teliti secara administrasi, dipandang perlu diberikan rekomendasi.

Walikota Ternate, memberikan rekomendasi kepada

1. Nama : Sunaeba Rusdi
2. No. Stambuk : 10561 11281 16
3. Alamat : Kel. Kalumata Kec. Kota Ternate Selatan
4. Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Air Bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate.
5. Tujuan Penelitian : Dalam Penulisan Skripsi dan Penyelesaian Studi Pada Jenjang Pendidikan Starata Satu (S1) Pada Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Lokasi Penelitian : PDAM Kota Ternate
7. Waktu Penelitian : 04 Desember 2020 s/d 04 Januari 2021
8. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
9. Penanggung jawab : Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP
10. Nama Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar

Hal-hai yang harus ditaati oleh peneliti :

1. Selesai melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan dapat menyampaikan hasil penelitiannya kepada Walikota Ternate, C.q. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
2. Kegiatan dimaksud tidak boleh menyimpang dari rekomendasi yang diberikan serta mentaati ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Apabila terjadi penyalahgunaan rekomendasi ini akan ditinjau kembali sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ternate, 04 Desember 2020



Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Ternate (sebagai laporan) di Ternate
2. Direktur PDAM Kota Ternate di Ternate
3. Dekan FISIP UNISMUH Makassar di Makassar
4. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara UNISMUH Makassar di Makassar
5. Yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



PEMERINTAH KOTA TERNATE BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jalan Simpang Lima BTN Kelurahan Marikurubu Kecamatan Kota Ternate Tengah Telp. (0921)-3125973 Ternate

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 070 / 38 / BKBP / 2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : SUHAEBA RUSDI
No. Stambuk : 10561 11281 16
Alamat : Kel. Kalumata Kec. Kota Ternate Selatan
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar

Benar-Benar Telah melaksanakan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Air Bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate**". sejak Tanggal 04 Desember 2020 sampai dengan 04 Januari 2021 di PDAM Kota Ternate.

Demikian Surat Keterangan Selesai Penelitian ini dibuat dengan sesungguhnya, serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ternate, 27 Januari 2021

a.n. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Sekretaris

ASNAWI YUNUS, S.Sos., M.Si

R Peribina Tk.I / IV.b

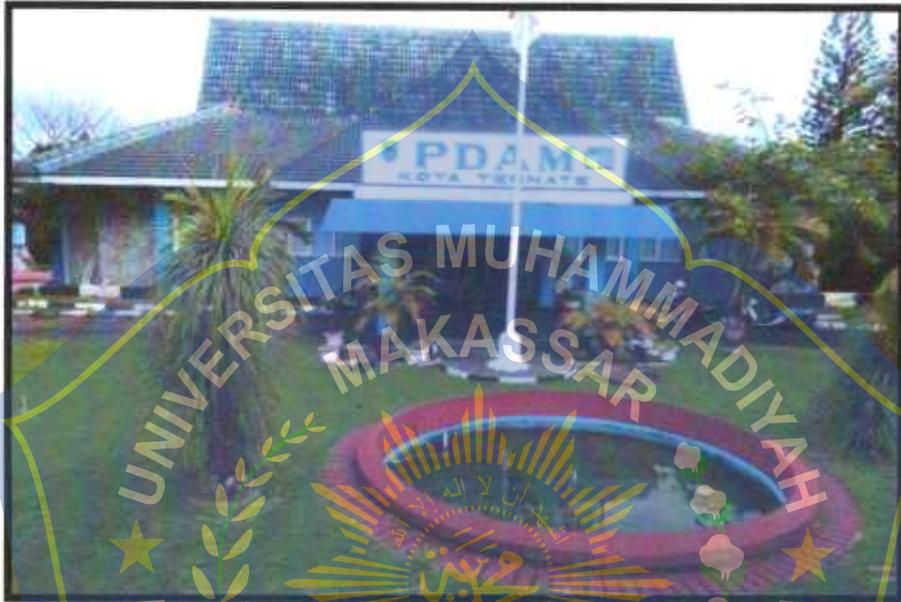
Nip.19710801 199903 1 007

Tembusan : disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Ternate (sebagai laporan) di Ternate
2. Dekan FISIP UNISMUH di Makassar
3. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara UNISMUH di Makassar
4. Yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.-

Lampiran 2 Dokumentasi

1. 2.1 Kantor PDAM Ternate



Gambar : Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate



Gambar : area kantor PDAM Kota Ternate



**Gambar : Ruang Tunggu dan Ruang administrasi PDAM Kota Ternate
2.3 wawancara Informan**

1. pegawai PDAM Kota Ternate



Gambar : wawancara dengan PDAM Kota Ternate



Gambar : wawancara dengan Kabag Teknik



Gambar : wawancara dengan kabag Administrasi

2. Informan pelanggan PDAM Kota Terna



Gambar : wawancara dengan pelanggan PDAM Kota Ternate



Gambar : wawancara dengan pelanggan PDAM Kota Ternate



Gambar : wawancara dengan pelanggan PDAM Kota Ternate

RIWAYAT HIDUP



SUHAEBA RUSDI. Lahir di Pelita tanggal 22 juli 1999, anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Ayahanda RUSDI H.SALIM dengan Ibunda SAHADIA H. KASIM.

Penulis memulai pendidikan pada tahun 2004 di SD Negeri Ambatu Pelita dan lulus tahun 2010, kemudian melanjutkan sekolah, pada tahun yang sama melanjutkan sekolah di SMP Negeri 5 Bacan dan lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan lagi sekolah di SMAN 26 Halmahera Selatan dan lulus pada tahun 2016. Setelah lulus, kemudian daftar sebagai mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar angkatan 2016 pada Program Sastra Satu (S1).