

**ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION LEVEL IN DRINKING WATER
DISTRIBUTION SERVICES AT THE REGIONAL DRINKING WATER
COMPANY (PDAM) OF TANGERANG CITY**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
DISTRIBUSI AIR MINUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA TANGERANG**

Dwi Sri Dani Afriza¹, Sukamto²

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Syekh Yusuf,
Tangerang^{1,2}

dsafriza@unis.ac.id¹, sukamto.arch86@gmail.com²

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of public satisfaction with drinking water distribution services provided by PDAM Tirta Benteng in Kedaungbaru Subdistrict, Tangerang City. As a regionally-owned enterprise, PDAM is responsible for delivering high-quality clean water services. However, several issues persist, such as uneven distribution coverage, murky water quality, frequent water supply disruptions, and leaks that lead to inflated water bills. Additionally, the limited number of skilled and responsive personnel, along with financial constraints, hinder optimal operations. The study adopts Sutrisno's theory of public satisfaction, which encompasses physical, non-physical, and economic factors. A qualitative descriptive approach is used, with data collected through interviews and documentation. Informants were selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using the interactive model by Miles and Huberman, and data validity was ensured through source triangulation. The results indicate that the level of public satisfaction remains low. This is evidenced by inadequate responsiveness in addressing complaints, limited information dissemination due to poor outreach, and water production that falls short of customer expectations. Consequently, many residents continue to express dissatisfaction with the irregularity of water distribution services.

Keywords: *Community Satisfaction Level, Drinking Water Distribution Services.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan distribusi air minum oleh PDAM Tirta Benteng di Kelurahan Kedaungbaru, Kota Tangerang. PDAM sebagai perusahaan milik daerah bertanggung jawab memberikan pelayanan air bersih yang berkualitas. Namun, sejumlah kendala masih dihadapi, seperti distribusi yang belum merata, kualitas air keruh, seringnya gangguan pasokan, hingga kebocoran yang menyebabkan lonjakan tagihan. Selain itu, terbatasnya jumlah petugas dan keterbatasan keuangan turut menghambat operasional. Penelitian ini menggunakan teori kepuasan masyarakat menurut Sutrisno, yang mencakup faktor fisik, non-fisik, dan ekonomi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, serta pemilihan informan secara purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman, serta uji keabsahan melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih rendah. Hal ini ditunjukkan oleh lemahnya respons dalam menangani keluhan, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan produksi air yang belum memenuhi harapan pelanggan. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan distribusi air yang tidak lancar.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Distribusi Air Minum.

PENDAHULUAN

Penyediaan air minum merupakan salah satu kebutuhan dasar dan hak sosial ekonomi masyarakat yang harus dipenuhi oleh Pemerintah. Ketersediaan air minum merupakan salah satu penentu peningkatan kesejahteraan masyarakat,

diharapkan dengan ketersediaan air minum dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan dapat mendorong peningkatan produktivitas masyarakat, sehingga dapat terjadi peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, penyediaan

sarana dan prasarana air minum menjadi salah satu kunci dalam pengembangan ekonomi wilayah.

Hal ini dapat dipahami bahwa masyarakat menjadi tolak ukur keberlanjutan program layanan air minum. Secara umum pembangunan dengan pendekatan pemberdayaan dari pemerintah bersifat *top up*. Oleh karena itu, masyarakat tidak diberikan alternatif lain untuk menentukan pilihannya. Masyarakat tidak diberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam perencanaan pembangunan.

Ketidak-berfungsian program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat tidak terlepas dari masalah pengelolaan, penanganan masalah yang timbul setelah pelaksanaan, pemahaman sumber daya manusia terkait dengan program, kesadaran masyarakat untuk memelihara layanan air minum serta minimnya modal. Untuk itu pembangunan layanan air minum dilaksanakan dengan pendekatan *bottom up*. Agar tujuan dari pembangunan yang berbasis masyarakat akan merubah kondisi ekonomi masyarakat tidak berdaya menjadi berdaya sehingga kendala yang terjadi setelah pembangunan tidak memberikan ketidakberfungsian layanan air minum meskipun program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat merupakan kebijakan pemerintah dalam mengatasi ketersediaan air minum di seluruh wilayah Indonesia.

Untuk itu Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) diselenggarakan berdasarkan asas pemeliharaan, manfaat, seimbang, selaras, terbuka, terukur, berlanjut, adil. Untuk itu masyarakat harus terlibat langsung dalam proses pembangunan sampai dengan pengawasan. Hal ini dilakukan agar masyarakat menyadari pentingnya pembangunan berbasis

masyarakat demi masa depan yang lebih baik.

Pada tahun 2015 Pemerintah Kota Tangerang telah menyusun dokumen Rencana Induk SPAM (RISPAM) Periode 2016-2030, yang diharapkan dapat menjadi pedoman dalam kegiatan penyusunan program pengembangan SPAM di Kota Tangerang. Pada Tahun 2020, cakupan pelayanan air bersih dengan sistem jaringan perpipaan ini sudah mengalami peningkatan yaitu mencapai 29,2% atau \pm 138.554 SR. Saat ini pelayanan sistem perpipaan Kota Tangerang yang dilayani oleh PDAM Tirta Benteng, PDAM Tirta Kerta Raharja serta kerjasama antara PDAM Tirta Benteng dengan pihak swasta diantaranya PT. Multi Agung Transco, PT. Cilamaya Subur, PT. Bintang Hytien Jaya dan PT. Moya.

Kawasan Kedaung terdiri dari dua kelurahan yakni Kedaung Baru dan Kedaung di Kecamatan Neglasari, Kota Tangerang dengan luas kumuh 22.6 Ha dan luas penanganan kawasan 89 Ha. Kegiatan Penanganan Permukiman Kumuh dengan Pola Peremajaan ini bertujuan untuk menangani permukiman kumuh melalui pembangunan Rumah Susun (Rusun) dan kolaborasi kegiatan lainnya. Sesuai amanat Major Project Perpres Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020-2024 serta menindaklanjuti arahan Menteri PUPR guna mendorong kolaborasi multi aktor multi sektor penanganan kawasan permukiman kumuh, Ditjen Cipta Karya dan Ditjen Perumahan dibawah koordinasi BPIW Kementerian PUPR bersepakat melakukan kolaborasi pada satu lokasi inisiasi di Kawasan Kedaung Kota Tangerang.

Hasil pengamatan awal peneliti di lapangan menunjukkan bahwa untuk mendukung program peremajaan kawasan permukiman kumuh khususnya di Kelurahan Kedaung Baru Kota

Tangerang terutama akan akses pelayanan distribusi air bersih masih mengalami kendala dan permasalahan terutama rendahnya sistem pelayanan air bersih yang ada di wilayah Kedaung Kota Tangerang, sehingga hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dikarenakan akses pelayanan distribusi air seringkali terkendala.

Adapun permasalahan yang dihadapi dalam pendistribusi air bersih oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang, diantaranya: Pertama: permintaan akan penyambungan baru oleh masyarakat terus mengalami peningkatan, namun kondisi ini tidak diimbangi dengan kapasitas air bersih yang dihasilkan, sehingga distribusi pelayanan air bersih belum maksimal menjangkau seluruh warga khususnya yang ada di RW. 01 dan RW. 05 Kelurahan Kedaung Baru Kota Tangerang menimbulkan banyak pengaduan terkait keluhan masyarakat karena belum terpenuhi. Kedua: kualitas distribusi air bersih yang disuplai PDAM Tirta Benteng tidak sesuai dengan harapan masyarakat dikarenakan air keruh atau kotor, air mati atau macet, dan keluhan yang paling banyak adalah adanya kebocoran karena hal ini mempengaruhi meter air yang menyebabkan pembayaran air bersih membengkak. Ketiga: cakupan pelayanan yang cukup luas dan pelanggan yang bertambah setiap tahunnya tidak diimbangi dengan kualitas sumber daya manusia yang handal dan tanggap terutama dalam menangani keluhan-keluhan pelanggan akan pelayanan distribusi air bersih, dan Keempat: kemampuan keuangan yang baik setidaknya dapat meningkatkan pelayanan distribusi air bersih bagi masyarakat. Akan tetapi kondisi yang dihadapi PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang pendapatan yang diperoleh dari tarif yang dibebankan kepada

masyarakat cenderung hanya dapat memenuhi kebutuhan operasional dan pemeliharaan, dan belum berorientasi pada investasi untuk membangun sumur-sumur baru. Investasi sumur yang ada saat ini masih tergantung pada bantuan swasta dan pemerintah.

Berdasarkan fenomena masalah yang dihadapi di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam bentuk proposal tesis yang berjudul **“ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DISTRIBUSI AIR MINUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA TANGERANG (Studi Kasus di Kelurahan Kedaungbaru Kota Tangerang)”**.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Sukmadinata (2018: 60) bahwa: “Tipe penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu atau kelompok”.

Pendapat di atas menunjukkan bahwa penelitian kualitatif diarahkan untuk mendapatkan data atau informasi yang disajikan secara naratif atau berupa kata-kata. Adapun prosedur dan cara kerja yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penelitian ini termasuk penelitian dengan menggunakan metode deskriptif, karena bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang sedang terjadi saat ini, yaitu terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan distribusi air bersih di PDAM Kota Tangerang khususnya di wilayah Kelurahan Kedaungbaru Kota Tangerang. Syah (2010:45) mengatakan bahwa: “Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-

luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu”.

Sumber Data/Informan

. Menurut Sugiyono (2013: 254) menjelaskan *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

Pemilihan informan didasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Sedangkan Informan pendukung, hanya sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini. Kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tangerang. Adapun subyek yang menjadi wilayah penelitiannya di Kelurahan Kedaungbaru Kota Tangerang. Dimana wilayah ini adalah bagian dari *Project* Peremajaan Kawasan Permukiman Kumuh Kota Tangerang yang kondisinya mengalami kendala dan permasalahan terutama rendahnya sistem pelayanan air bersih. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 6 bulan terhitung sejak bulan Februari s/d Juli 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Distribusi Air Minum PDAM Tirta Benteng di Kelurahan Kedaungbaru Kota Tangerang Berdasarkan Faktor Fisik.

Kualitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standard kualitas digunakan sebagai tolak ukur, dalam hal ini yaitu air yang diproduksi PDAM Kota Tangerang karena distribusi air ini merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya tentu saja harus memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum yang secara fisik memenuhi standar jernih, tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berasa. Kualitas air minum yang diproduksi PDAM telah memberikan kepuasan terhadap masyarakat di Kota Tangerang. Kualitas air yang memenuhi syarat kesehatan memang menjadi kebutuhan vital masyarakat. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Abimanyu (2022: 17) bahwa:

“Air merupakan kebutuhan dasar manusia, dimana salah satu penggunaannya adalah untuk minum. Sebagai penggunaan untuk minum, yang selanjutnya disebut air minum, maka kualitasnya pun haruslah baik karena hal ini menyangkut kesehatan tubuh, karena air ini merupakan zat yang masuk ke dalam tubuh.”

Menurut peneliti standar kualitas air haruslah baik karena menyangkut kesehatan sebagaimana yang diatur oleh pemerintah tentunya menjadi landasan hukum dan landasan teknis, sehingga dalam hal ini PDAM Tirta Kota Tangerang pun telah berupaya mendistribusikan kebutuhan air bersih sehari-hari telah sesuai dengan harapan masyarakat tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau, jernih dan mempunyai suhu yang sesuai dengan standar yang

ditetapkan sehingga menimbulkan rasa nyaman di masyarakat sebagai pelanggannya. Hal tersebut telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang dipenuhi. Peraturan Menteri Kesehatan No. 492/MENKES/PER/1V/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum yang menjelaskan bahwa standar kualitas air minum yang diproduksi oleh setiap penyelenggara atau suatu perusahaan air minum wajib menjamin air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan. Meskipun terkadang dalam hal distribusi PDAM sendiri selalu menemui kendala dikarenakan kualitas air diproduksi mengalami perubahan seiring dengan pertumbuhan jumlah populasi pelanggan dan aktivitas penggunaan air oleh pelanggan.

Kualitas produksi air minum PDAM Tirta Benteng yang didistribusikan memang dalam pelaksanaannya sudah memenuhi semua unsur persyaratan baik fisika, kimia dan bakteriologisnya, sehingga kualitas air yang didistribusikan sesuai dengan harapan para pelanggan karena dapat memenuhi persyaratan, salah satunya sebagai contoh yaitu melalui uji parameter fisika yang dilakukan oleh PDAM Tirta Benteng, uji parameter kualitas air yaitu pada intinya air tidak berbau, tidak berasa (tawar), tidak berwarna, jernih atau tidak keruh, suhunya normal, serta tidak mengandung padatan atau disebut *Total Dissolve Solid* atau TDS rendah, dan hasil pengujian Parameter di PDAM ini sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah. Oleh karenanya, distribusi air yang berkualitas dalam penelitian ini merujuk pada standar baku yang ditetapkan pemerintah. Menurut Adimanyu (2021: 19) menjelaskan bahwa:

“Air minum yang aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis,

kimiaawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan. Parameter wajib sebagaimana dimaksud merupakan persyaratan kualitas air minum yang wajib diikuti dan ditaati oleh seluruh penyelenggara air minum. Parameter-parameter tersebut dapat dikatakan sebagai baku mutu air minum yang dapat dilihat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/per/IV/2010 selain itu juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air Serta Standar Baku Air Minum”.

Adapun mengenai kualitas air selain dapat dilihat dari kondisi fisik meter air dapat juga dilihat dari keakurasian meter air ditandai dengan persentase penyimpangan akurasi meter air sebagai indikator utama dikarenakan berhubungan langsung dengan fungsi meter air sebagai pencatat air yang dipakai. Meter air menjadi hal utama terutama berkaitan dengan kualitas barangnya, karena alat meter air ini adalah alat ukur yang diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas produk atau pelayanan distribusi air di PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. Kualitas meter ini air dilihat dari tingkat akurasinya yang diukur dari tingkat kedekatan kuantitas air yang keluar dengan kuantitas pencatatan pada meter air. Dalam hal ini pihak PDAM Tirta Benteng sebagai penyedia alat tersebut perlu adanya pengendalian kualitas akurasi meter air karena sangat diperlukan agar tidak menimbulkan kerugian baik bagi PDAM maupun pelanggan PDAM. Pengukuran tingkat akurasi meter air pelanggan bertujuan untuk menganalisis tingkat penyimpangan pengukuran volume air oleh meter air yang terjadi di lapangan. Pendapat peneliti ini didukung oleh

penelitian Firmanti (2014: 5) yang menjelaskan bahwa:

“Untuk mencapai tujuan pelayanan air minum bagi masyarakat yang terukur dengan baik dan akurat, perlu dipilih jenis alat ukur volume air minum yang mempunyai kelayakan baik teknis maupun non teknis, sehingga hasil pengukurannya memberikan data yang baik dan dapat dipercaya oleh semua pihak. Meter air harus mempunyai spesifikasi tertentu, khususnya mengenai keakuratan pengukurannya serta dimensi dari meter air yang sesuai dengan keperluan pelayanan air minum dan dapat dipasang dengan mudah pada jaringan perpipaan.”

Berkaitan dengan hal tersebut, maka hasil temuan menunjukkan bahwa pemakaian alat ukur volume air yang digunakan oleh PDAM Tirta Benteng dalam melayani kebutuhan para pelanggannya tetap memperhatikan aspek teknis dan non teknis, sehingga masyarakat dengan mudah memperoleh informasi air dengan jumlah tertentu. Pada aspek non teknis diperlukan dalam operasi dan perawatan meter air yaitu dapat dibaca oleh petugas ataupun masyarakat sendiri, sehingga mudah mengetahui pemakaian air dengan pasti.

Selain itu hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa meter air yang digunakan PDAM Tirta Benteng dalam prosesnya juga telah disesuaikan dengan spesifikasi yang ada, yaitu sesuai dengan standar SNI 2547:2008. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanda “SNI” yang terdapat pada badan meter air yang ini dilakukan oleh pihak perusahaan pembuat meter air. Kriteria meter air yang sesuai dengan standar SNI 2547:2008. Sementara itu untuk meminimalisir tingkat kerusakan ataupun adanya penyimpangan akurasi meter air maka perlu diadakannya survei rutin oleh pihak PDAM pada meter air

yang sudah dipakai oleh pelanggan, dan dilakukan tes penyimpangan akurasi meter air untuk mengetahui apakah masih layak/sesuai dengan standar SNI atau tidak, dan jika sudah tidak sesuai standar maka harus dilakukannya penggantian meter air. Jika meter air telah berusia lama tentunya perlu diganti dengan yang baru guna menghindari menurunnya kinerja dari meter air dan berakibat pada keakuratan pencatatan meter air.

Kuantitas

Secara fisik kuantitas air sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Tirta Benteng khususnya di wilayah Kelurahan Kedaungbaru Kota Tangerang sudah berupaya maksimal untuk dapat memenuhi kebutuhan air secara normal, baik tekanan dan debit air yang disalurkan sudah normal sepanjang hari. Meski di satu sisi terkadang akibat teknis mengalami fluktuasi tekanan dan debit air. Hal ini tentunya menjadi persoalan pelanggan, mereka menilai pelayanan air bersih yang didistribusikan di wilayah Kedaung Baru khususnya tidak sesuai dengan harapan, mereka mendapatkan jatah air bersih yang tidak sesuai dengan tingkat pemakaian yang mereka pergunakan. Masalah tersebut lebih dikarenakan tekanan air dari pompa-pompa sumur tidak stabil sehingga menyebabkan debit air yang keluar menjadi tidak lancar, bahkan dalam radius jangkauan yang lebih jauh, air yang didistribusikan terkadang tidak keluar sama sekali. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2009: 4) yang menunjukkan bahwa:

“Kuantitas air bersih pelanggan PDAM Kota Surakarta di Kelurahan Pucang Sawit pemakaian air rata-rata untuk seluruh pelanggan PDAM di Kelurahan Pucang Sawit distribusi air yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sangat kecil karena

terpengaruh oleh jarak distribusinya dan terpengaruh instalasi pada perpipaannya”.

Menurut peneliti hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa untuk memenuhi kuantitas air minum di Kota Tangerang sebenarnya PDAM telah menetapkan standar pemakaian debit air minimal pada tiap bulannya adalah sebesar 15 m^3 , sehingga kondisi ini harus tercapai oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang dalam rangka memberikan pelayanan kuantitas air yang memadai untuk kebutuhan air bersih bagi para pelanggan, karena debit dijadikan dasar dalam menentukan ketersediaan air. Pendapat peneliti ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Syofyan (2017: 55) yang berjudul: “Analisa Ketersediaan Air Bersih Untuk Kebutuhan Penduduk di Kecamatan Pauh Kota Padang” hasilnya menunjukkan bahwa:

“Hasil analisis ketersediaan air sungai dihitung berdasarkan debit andalan 80% (Q80) yang didapat dari Sungai Gayo. Debit ini dijadikan dasar dalam menentukan ketersediaan air dalam DAS Sungai Gayo. Sementara itu debit maksimum yaitu $0,25 \text{ m}^3/\text{det}$ terjadi pada bulan Januari, debit rata-rata $0,04 \text{ m}^3/\text{det}$, debit minimum - $0,33 \text{ m}^3/\text{det}$ terjadi pada bulan Juni. Kebutuhan air bersih di Kecamatan Pauh Kota Padang perkembangannya sangat signifikan dengan pesatnya pertumbuhan penduduk di Kecamatan Pauh, untuk tahun 2011 kebutuhan air bersih $0,116 \text{ m}^3/\text{dt}$ dan sampai tahun 2020 kebutuhan air bersih meningkat menjadi $0,156 \text{ m}^3/\text{dt}$, sehingga sumber air baku yang berasal dari air sungai mengalami permasalahan tersendiri, dimana debitnya selalu berkurang apalagi pada musim kemarau. Permasalahan ini disebabkan oleh adanya perluasan wilayah, penebangan hutan serta

sebagian airnya harus berbagi dengan masyarakat untuk mengairi sawah-sawah”.

Sejalan dengan konteks di atas, maka kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat khususnya untuk wilayah Kota Tangerang terutama air bersih yang diproduksi oleh PDAM Tirta Benteng perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius lagi terutama dari pihak pemerintah karena masih banyaknya masyarakat di Kota Tangerang yang belum terlayani/mendapatkan air bersih secara optimal. Oleh karena itulah, dalam hal ini aspek kinerja pelayanan organisasi juga sangat menentukan, seperti dikemukakan oleh Armstrong dan Baron yang dikutip dalam jurnal Yuliani (2015: 15) bahwa: “Kinerja operasional pelayanan organisasi mempunyai hubungan kuat dengan strategis organisasi dan kepuasan konsumen sekaligus memberikan kontribusi ekonomi”. Dalam kaitan ini maka kemampuan operasional PDAM Tirta Benteng dalam memberikan suatu pelayanan produk/jasa jelas sangat penting kiranya mengingat hal ini untuk menjaga konsistensi dan keunggulan kualitas dari suatu produk jasa pelayanan distribusi air yang diberikan kepada pelanggan.

Kontinuitas

Kontinuitas dalam kaitan ini yaitu air bersih harus tersedia 24 jam per hari, atau setiap saat diperlukan, kebutuhan air tersedia. Mengenai kontinuitas aliran air minum ideal yang didistribusikan oleh PDAM Tirta Benteng sebenarnya telah memenuhi harapan masyarakat di Kota Tangerang, tidak terSkecuali yang didistribusikan di Kelurahan Kedaungbaru Neglasari. Namun dalam hal ini ada catatan penting yaitu mengenai prioritas pemakaian. Prioritas pemakaian air sebagaimana dimaksud minimal selama 12 jam per hari, yaitu

pada jam-jam aktivitas kehidupan, yaitu pada pukul 06.00 – 18.00. Oleh karena itu, kontinuitas aliran air sangat penting yang mesti menjadi perhatian PDAM. Standar adanya pengaliran air yang ideal adalah tersedianya air selama 24 jam atau dalam sehari semalam tetap terus ada air yang dialirkan tanpa ada penggiliran pengaliran antara satu tempat dengan tempat yang lainnya.

Hasil temuan di lapangan menurut peneliti menunjukkan bahwa meski dalam pelaksanaannya memang sejauh ini di setiap PDAM, tidak terkecuali di PDAM Tirta Benteng sebagai contoh untuk wilayah Kelurahan Kedaungbaru, sebagai catatan dalam versi PDAM memang ada yang memberikan penilaian bahwa pengaliran air di wilayah Kedaungbaru dikatakan sudah cukup baik karena memenuhi standar minimal 8 jam. Namun hal ini pun tidak dalam waktu yang bersamaan. Artinya dalam satu daerah pelayanan PDAM Tirta Benteng pasti saja terjadi adanya penggiliran pendistribusian. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelayanan secara intensifikasi dan ekstensifikasi. Pendapat peneliti ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yunnius (2005) dengan melakukan kajian mengenai peningkatan kapasitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Mayang Kota Jambi bahwa:

“Hasilnya penilaian terhadap kapasitas pelayanan yang dilakukan menggunakan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 menunjukkan bahwa penilaian pelanggan PDAM terhadap kontinuitas distribusi air hasilnya rendah. Oleh karena itu dalam kaitan ini maka peningkatan kapasitas pelayanan distribusi air perlu dilakukan secara intensifikasi dan ekstensifikasi”.

<http://eprints.undip.ac.id/11720/>

Intensifikasi sebagaimana dimaksud, dalam kaitannya dengan

penelitian ini adalah mengoptimalkan terhadap pelayanan yang ada, peningkatan kapasitas pelayanan dilakukan dengan cara melakukan terhadap aspek-aspek kapasitas pelayanan terutama berkaitan dengan aspek operasional yang ada di PDAM Tirta Benteng yang mengacu kepada Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM dan Tingkat Kepuasan Pelanggan. Sedangkan mengenai ekstensifikasi adalah pengembangan kapasitas pelayanan berupa perluasan jaringan ke lokasi potensial untuk meningkatkan pendapatan guna terjaminnya kelancaran pelayanan kepada para pelanggan PDAM Tirta Benteng.

Potensi permasalahan yang menyebabkan masih rendahnya nilai kontinuitas pelayanan distribusi air menurut penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2017: 95), yaitu:

“Masyarakat masih menggunakan sumber alternatif lain, keterbatasan pengembangan jaringan distribusi, masih tingginya angka kehilangan air dan belum optimalnya pendistribusian air. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka PDAM Giri Menang menerapkan strategi peningkatan kapasitas produksi, pengembangan jaringan distribusi, rehabilitasi dan revitalisasi sistem distribusi serta penyesuaian tarif air minum. Adapun strategi yang prioritas adalah peningkatan kapasitas pelayanan dengan menggunakan metode AHP terutama pada peningkatan kapasitas produksi, sehingga total kebutuhan air PDAM Giri Menang pada Tahun 2025 sesuai dengan hasil proyeksi kebutuhan air”.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hasil temuan penelitian ini membuktikan bahwa PDAM sebagai pengelola air bersih memiliki keterbatasan

pengembangan jaringan distribusi, masih tingginya angka kehilangan air dan belum optimalnya pendistribusian air, sehingga dalam implementasinya di lapangan menimbulkan adanya keluhan dari para pelanggan, sebenarnya para pelanggan mengharapkan secara ideal air harus tersedia dalam 24 jam sehari, terus menerus tanpa henti tidak boleh digilir antara satu tempat dengan tempat lainnya dikarenakan air bersih yang disuplai oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang seringkali tidak mengalir dengan semestinya terutama ketika siang hari dan sangat terasa ketika musim kemarau. Debit air bersih dari PDAM kurang maksimal mengalir walaupun para pelanggan berupaya menggunakan pompa air. Kadang-kadang pada saat tersebut air tidak mengalir sama sekali.

Untuk memenuhi kekurangan sumber air potensial diharapkan PDAM Tirta Benteng segera berkoordinasi dengan instansi lain yang terkait untuk mengidentifikasi lokasi-lokasi baru yang dapat dimanfaatkan sebagai sumber air. PDAM Tirta Benteng diharapkan mampu meningkatkan pengendalian kehilangan air melakukan kajian tentang pemanfaatan reservoir penyeimbang untuk mengatasi masalah pemenuhan kebutuhan pada jam puncak pelayanan. Selain itu perlu adanya evaluasi lebih lanjut untuk mengetahui kapasitas maksimal suatu jaringan pipa distribusi untuk memenuhi kebutuhan air pelanggan terlebih pada jam puncak pemakaian.

Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Distribusi Air Minum PDAM Tirta Benteng di Kelurahan Kedaungbaru Kota Tangerang Berdasarkan Faktor Non Fisik.

Respon terhadap keluhan masyarakat

Responsivitas atau daya tanggap organisasi PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang terhadap harapan, keinginan

dan aspirasi serta tuntutan pelanggan terutama akan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih adanya pengaduan-pengaduan terkait dengan pelayanan distribusi air PDAM Tirta Benteng. Pengaduan-pengaduan dari para pelanggan sebagaimana dimaksud memang merupakan suatu hal yang wajar dalam sektor pelayanan publik, yang terpenting organisasi mampu meresponnya atas berbagai keluhan yang masuk karena keluhan pelanggan merupakan suatu sumber informasi yang sangat berharga untuk bahan evaluasi peningkatan kinerja PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang, agar pihak PDAM dapat memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, PDAM bisa membangun ide-ide inovasi produk pelayanan, pemasaran produk, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk yang berkualitas terutama dalam hal pendistribusian air minum atau air bersih terutama yang ada di wilayah Kota Tangerang agar pelayanan distribusi air ini memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Kotler yang dikutip Raharso (2018: 155) yang menjelaskan bahwa:

“Adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk/jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pelanggan puas, kemungkinan besar dia akan membeli produk/jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi (*word of mouth*) yang baik terhadap prospek (calon konsumen) yang dikenalnya. Dan sebaliknya, pelanggan yang tidak puas akan mengembalikan produk, mengeluh, menceritakan pengalaman buruknya terhadap organisasi, atau secara ekstrim akan

mengajukan gugatan pengaduan terhadap organisasi”.

Menurut peneliti, PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang pastinya tidak terlepas dari adanya pengaduan dan keluhan yang disampaikan pelanggan, seperti airnya sering macet, kemudian air PDAM hanya dapat digunakan untuk kebutuhan mencuci saja karena air yang keluar terkadang bau dan kotor. Permasalahan-permasalahan yang diajukan oleh para pelanggan semestinya dapat direspon dan ditanggapi dengan cepat, agar distribusi air PDAM yang digunakan masyarakat dapat dinikmati, sehingga para pelanggan pun dapat membayar tagihannya tepat waktu. Pendapat peneliti ini didukung oleh penelitian yang dikemukakan oleh Barlow dan Cannie yang dikutip Raharso (2018: 158) yang menjelaskan bahwa:

“Apabila ada pelanggan yang mengeluh, situasi ini memberi kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*) Keluhan adalah hadiah dari pelanggan, bukan ancaman. Pada saat ini pemulihan jasa telah menjadi komponen utama dari keseluruhan pemberian jasa (*overall service delivery*). Pelanggan yang mengeluh bisa berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan tersebut dengan baik”.

Adanya sejumlah keluhan pelanggan yang disampaikan sejumlah narasumber tentunya menjadi tugas dan tanggung jawab PDAM Tirta Benteng karena secara umum para pelanggan mengharapkan adanya respon pelayanan yang baik. Jika dilihat dari segi pelayanan PDAM Tirta Benteng berdasarkan salah satu keterangan informasi bahwa sebenarnya sejauh ini sudah cukup baik, dalam arti mudah tidak ribet dan berbelit-belit. Namun

dalam hal adanya pengaduan PDAM kurang dapat merespon dan menanggapi dengan cepat. Apabila kondisinya seperti ini maka citra kinerja PDAM Tirta Benteng dalam melayani publiknya sangat tidak baik, sebagai contoh adanya fasilitas pelayanan *call center* yang dapat dihubungi untuk menyampaikan keluhan, namun masih kurang digunakan dengan baik. Saat menyampaikan keluhan terkadang *call center* yang dihubungi pelanggan selalu sibuk atau bahkan tidak ada yang menjawab. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan PDAM semestinya dapat ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggannya agar tidak berakibat buruk bagi organisasi, seperti yang disampaikan oleh Ganesan yang dikutip dalam Jurnal Ekonomi Ghoniyah (2012:8) bahwa:

“Perilaku komplain tidak menyebabkan kepuasan. Ini tergantung pada bagaimana komplain diterima dan diperlakukan perusahaan sebagai sesuatu yang dapat meningkatkan kepuasan. Efek negatif dari komplain adalah terjadinya *word of mouth negative* yang dapat membahayakan reputasi dan merek perusahaan. Jadi, ada hubungan antara citra negatif dan komplain terhadap kepercayaan merek dan loyalitas konsumen. Semakin sedikit *complain* pelanggan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan”.

Namun demikian, jika melihat hasil temuan dari penelitian ini banyaknya keluhan yang sering disampaikan ke pihak PDAM Tirta Benteng. Dalam pelaksanaannya sebenarnya PDAM sendiri telah melakukan beberapa strategi dalam menangani permasalahan tersebut dengan merespon setiap keluhan apa saja yang ada kaitanya dengan distribusi air PDAM yang bersifat teknis dan

berpotensi membuat reputasi citra PDAM menjadi tidak baik. Akan tetapi mengingat jumlah pengaduan secara umum sangatlah tinggi, maka pihak PDAM pun belum dapat merespon secara cepat atas pengaduan itu. Dengan catatan disini bukanlah semata jumlah keseluruhan pelanggan yang mengajukan komplain, akan tetapi yang menjadi masalah bagi PDAM adalah besarnya jumlah pengaduan pelanggan dengan berbagai jenis pengaduan yang tidak dapat ditangani, sehingga dari total pengaduan yang masuk secara keseluruhan belum dapat ditangani. Sudah semestinya dalam menyelenggarakan pelayanan dalam hal ini pihak PDAM Tirta Benteng sebagai penyedia dan pemberi layanan distribusi air tentunya harus senantiasa berupaya mengacu kepada tujuan utama pelayanan karena banyak perusahaan PDAM lainnya yang telah berupaya meningkatkan pelayanan distribusi air dengan berfokus kepada kepuasan pelanggan sebagai konsumennya. Pelayanan distribusi air yang berfokus pada kepuasan pelanggan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hafif (2015: 4) hasilnya menunjukkan bahwa: "Pelayanan distribusi air PDAM di Kabupaten Jember hasilnya cukup optimal, karena PDAM memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan air bersih secara adil dan merata serta terus menerus dengan memenuhi norma pelayanan dan syarat-syarat kesehatan", maka berpijak dari inilah dari waktu ke waktu semestinya PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang senantiasa untuk meningkatkan kemampuan pelayanan salah satunya merespon berbagai keluhan para pelanggannya dengan berbagai cara, agar dapat meningkatkan citra pelayanan PDAM yang lebih baik.

Dari sejumlah hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa banyaknya keluhan yang dialami oleh

pelanggan seperti pipa distribusi bocor, pipa retikulasi bocor, air keruh, air kecil, air mati/macet dan pengaduan water meter serta keluhan lainnya masyarakat sebagai pelanggan menilai bahwa kualitas pelayanan distribusi air secara non fisik kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan standar dan asas pelayanan publik dikarenakan tidak mendapatkan respon yang cepat dari pihak PDAM, sehingga masyarakat kebingungan dalam mengatasi air PDAM yang sering tidak keluar/macet dan lain sebagainya. Sebagai pelayanan masyarakat, pihak PDAM Tirta Benteng diharapkan semestinya siap dengan segala permasalahan dan solusi yang diberikan untuk mengatasi masalah tersebut.

Kecukupan informasi yang disampaikan

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang terbuka adalah dengan memperoleh informasi yang cukup sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan. Informasi tentang regulasi pelayanan PDAM yang dibutuhkan dalam pelaksanaannya telah dikomunikasikan secara jelas, lengkap dan akurat, baik informasi yang disampaikan ke pelanggan ataupun ke calon pelanggan yang ingin mendaftar sambungan baru. Namun dalam pelaksanaannya di lapangan hasil temuan menunjukkan bahwa kecukupan informasi yang disampaikan kepada para pelanggan ini masih menuai banyak kritikan. Menurut peneliti meskipun PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang telah berupaya maksimal dalam menyampaikan segala bentuk informasi yang dibutuhkan pelanggan baik secara tertulis, lisan maupun visual yang dipublikasikan melalui jejaring online, tujuannya agar pelanggan dapat memahami dengan benar dan akurat

informasi pelayanan yang disampaikan perusahaan. Artinya informasi yang disampaikan sudah dipublikasikan dengan baik agar dapat dipahami oleh pelanggan tidak terkecuali berbagai informasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Pendapat peneliti ini didukung oleh penelitian Ridwan (2021: 54) yang menjelaskan bahwa:

“Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap instansi/dinas/badan dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Mengingat seiring perkembangan masyarakat saat ini kebutuhan akan pelayanan pun semakin meningkat. Terlebih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari instansi pemerintah, seperti terhadap prosedur yang belit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan dan sikap aparatur yang kurang responsif. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu adanya informasi yang jelas, karena pelayanan Informasi publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan”.

Untuk memberikan pelayanan air yang optimal, maka diperlukan suatu pengembangan sistem informasi yang lebih baik dengan menggunakan fasilitas informasi yang dapat diakses oleh pelanggan baik secara online ataupun langsung mendatangi kantor PDAM, sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi yang cukup dan mudah dipahami sebagaimana informasi yang

disampaikan salah satu narasumber yang menyebutkan bahwa adanya *komplain-komplain* pelanggan yang masuk cukup banyak ke PDAM sebenarnya ini tidak perlu terjadi seandainya para pelanggan mendapatkan cukup informasi. Oleh karena itu, informasi yang disampaikan atau dibutuhkan oleh para pelanggan semestinya dapat ditanggapi dan direspon secara cepat, karena ketidakpuasan pelanggan akan informasi yang dibutuhkan menjadi pemicu munculnya protes dikarenakan jasa pelayanan yang diberikan tersebut tidak ideal, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

Fasilitas pengaduan yang diberikan

Berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan, bahkan sampai gagal berfungsi, seperti pengaduan masyarakat yang semestinya dapat disampaikan lewat berbagai jalur. Menurut peneliti fasilitas pengaduan semestinya dapat digunakan untuk menampung berbagai ungkapan publik sebagai wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atas tindakan layanan. Mengenai fasilitas penanganan pengaduan di PDAM Tirta Benteng. Masih banyak adanya keluhan-keluhan yang disampaikan para pelanggan umumnya mengungkapkan adanya ketidakpuasan yang dirasakan, terutama mengenai fasilitas pelayanan pengaduan yang disediakan, seperti yang telah diulas di atas seperti adanya *call center* yang dapat dihubungi namun masih kurang digunakan dengan baik. *Call center* yang dihubungi pelanggan selalu sibuk atau bahkan tidak ada yang menjawab. Dalam hal ini pelanggan tidak menyalahkan adanya *call center*, akan tetapi semestinya pihak PDAM Tirta Benteng berupaya agar dapat menerapkan strategi baru atau menyediakan sumber daya manusia yang

memadai di bidangnya, agar keluhan-keluhan yang disampaikan dapat ditangani dengan cepat dan ditanggapi dengan baik. Karena keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat diabaikan begitu saja karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya pelanggan merasa enggan sebagai konsumen. Pendapat peneliti ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kuncoro (2016: 226) yang hasilnya bahwa:

“PDAM Kota Surabaya selalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan dimana keluhan yang diterima langsung ditangani, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang *selanjutnya* meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan. Sebab pelanggan yang mendapatkan pelayanan lambat akan mengalami ketidakpuasan. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan sudah dijalankan sesuai dengan janji. Selain itu, sistem penanganan pengaduan yang ada di PDAM Kota Surabaya dirasakan mudah oleh pelanggan”.

Dengan demikian, dari hasil temuan penelitian ini beberapa hal yang mendasari konsumen mengajukan komplain dikarenakan mereka merasa kecewa tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, PDAM Tirta Benteng senantiasa memperhatikan kinerja penanganan komplain pelanggan. Hal ini pun dibenarkan dengan informasi yang didapat bahwa pihak PDAM Tirta bukannya tidak menggunakan fasilitas pengaduan dengan baik ataupun tidak merespon setiap pengaduan, karena praktiknya PDAM Tirta Benteng sendiri telah melayani para pelanggan secara semaksimal. Tidak hanya itu PDAM pun telah memperhitungkan penggunaan sarana tersebut, sebelum implementasi pengelolaan pengaduan dijalankan.

Berbagai alternatif fasilitas penanganan pengaduan telah disediakan mulai dari kotak suara, *call center*, sampai penggunaan aplikasi pengaduan online terpadu. Selain itu seluruh data pengaduan pun dapat diakses dan dilihat oleh masyarakat umum tidak hanya oleh pelanggan, sehingga control masyarakat terhadap penanganan pengaduan dapat dilakukan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Distribusi Air Minum PDAM Tirta Benteng di Kelurahan Kedaungbaru Kota Tangerang Berdasarkan Faktor Ekonomi.

Harga pemasangan sambungan (baru) dan tarif air

Hasil penelitian diperoleh informasi bahwa harga pemasangan sambungan (baru) dan tarif air yang diberikan oleh PDAM sebenarnya ekonomis. Akan tetapi syarat pengajuan pasang baru ke PDAM biasanya bisa berbeda-beda antara satu kota dengan kota atau daerah lainnya. Namun umumnya, PDAM Tirta Benteng sendiri biasanya pertama meminta berkas-berkas persyaratan seperti fotocopy KTP, Surat Keterangan RT/RW setempat dan mengisi SPL atau Surat Permohonan Langganan hingga meminta calon pelanggannya untuk membayar biaya pendaftaran. Harga pemasangan sambungan (baru) dan tarif air yang diberikan oleh PDAM memberikan tarif khusus dalam arti ekonomis.

Menurut peneliti tarif ekonomis yang diberikan PDAM Tirta Benteng dengan tujuan untuk menambah minat masyarakat berlangganan air bersih yang diproduksi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Benteng Kota Tangerang, oleh karenanya pihak PDAM memberlakukan tarif khusus bagi mereka yang ingin melakukan pemasangan sambungan air baru, yaitu sebesar Rp 250 ribu. Dengan uang muka

Rp 250 ribu, masyarakat sudah bisa menjadi pelanggan atau dapat menikmati pelayanan air bersih dari PDAM. Sementara itu sisa pendaftaran langgananya, bisa dicicil selama sepuluh bulan dari total biaya Pemasangan Rp. 1.375.000,-, berbarengan dengan tagihan penggunaan air yang tarifnya sebesar Rp 2.775 ribu per meter kubik. Untuk layanan pemasangan sambungan baru ada ketentuan yang menjadi tahapan atau mekanisme dalam pelaksanaannya. Pendapat peneliti ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedermayanti (2014: 10) bahwa:

“Pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat, dan dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau atau dalam arti efisien dalam hal biaya. Mengingat masyarakat di era saat ini semakin sadar akan hak dan kewajibannya serta semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya”.

Tahapan pemasangan baru bagi para calon pelanggan sebelumnya petugas teknis dan pelayanan pelanggan PDAM Tirta Benteng terlebih dahulu akan melakukan survei kelayakan teknis untuk dibuatkan sambungan baru, apabila berdasarkan hasil survey memenuhi syarat, maka proses pendaftaran dan pemasangan dapat dilanjutkan dengan cara calon pelanggan akan dihubungi pihak PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang perihal biaya penyambungan, golongan tarif dan kapan waktu pemasangan jaringan penyambungan water meternya.

Rincian biaya layanan

Rincian biaya layanan yang dimaksud dalam kaitan ini adalah ketentuan biaya pelayanan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang yang diatur

dalam Keputusan Walikota Tangerang Nomor : 690/Kep.238-PDAM/2011 tahun 2011 tentang Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. Biaya pelayanan administrasi dan pemeliharaan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Benteng Kota Tangerang yang dibebankan ke pelanggan berdasarkan sumber data dan informasi di lapangan naik sejak Januari 2021. Rincian biaya layanan administrasi kenaikannya bervariasi dan ada 6 kelompok yang berbeda. Sementara itu, mengenai kenaikan biaya pemeliharaan meter air pelanggan yang tertuang dalam SK Direksi Nomor 3.5/PER-AM/HUK/ III/2020. Penetapan biaya administrasi diberlakukan pada rekening bulan Januari 2021 yang dibayarkan pada Februari 2021 dan seterusnya. Sedangkan biaya bagi kelompok khusus sesuai dengan kesepakatan. Adanya sejumlah kenaikan biaya, baik itu biaya pelayanan administrasi dan biaya pemeliharaan berdasarkan diameternya. Hal itu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan distribusi air PDAM. Kenaikan biaya administrasi dan pemeliharaan dalam pelaksanaannya sesuai dengan informasi yang didapat bahwa telah diumumkan sejak 29 Januari tahun lalu melalui media sosial bahkan juga diinfokan melalui spanduk pemberitahuan yang dipasang di depan kantor PDAM Tirta Benteng dan terlebih lagi kenaikan biaya itu telah melalui persetujuan DPRD Kota Tangerang terlebih dahulu.

Menurut peneliti terkait rincian estimasi kenaikan tarif PDAM sebenarnya merupakan salah satu kendala dalam upaya pengembangan PDAM dewasa ini, mengingat sejauh ini tarif air yang ditetapkan lebih rendah dari biaya produksi. Dalam kondisi seperti itu sulit bagi manajemen PDAM Tirta

Benteng untuk mempertahankan atau mengembangkan pelayanan distribusi air kepada masyarakat pelanggan secara optimal. Di samping itu tingginya sejumlah pengaduan dari beberapa titik wilayah di Kota Tangerang salah satunya di wilayah Kedaungbaru. Oleh karena itu sebagai tindak lanjut mengenai kenaikan tarif, PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada PDAM sebagai pengganti terhadap Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 tahun 1998 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum PDAM. Permendagri No. 23 tahun 2006 telah menerapkan prinsip pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*). Dengan berpedoman pada prinsip ini diharapkan PDAM Tirta Benteng mampu menghasilkan pendapatan tarif yang dapat menutupi seluruh biaya operasional, sehingga PDAM Tirta Benteng mampu mempertahankan dan meningkatkan kuantitas, kualitas dan kontinuitas pelayanan distribusi air kepada pelanggan.

Tata cara pembayaran

Tata cara pembayaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan pembayaran rekening air PDAM yang semestinya dilakukan sesuai aturan atau ketentuan yang wajib dibayar berdasarkan harga atau nilai dari suatu kesepakatan dan biasanya disebut tunggakan. Sebagian besar masyarakat Kota Tangerang yang menjadi pelanggan dari Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM. Setiap bulan, telah rutin mengecek tagihan dan membayar tagihan agar tak terkena denda. Untuk cek dan bayar tagihan air ini, sebenarnya pelanggan tak perlu antri panjang di kantor PDAM. Pada saat ini pelanggan bisa melakukannya pembayaran dengan

cara lebih praktis, sebagai contoh inovasi pembayaran daring lewat gawai atau Payment Point, seperti Toko Pedia, ATM Mandiri, Link Aja dan lainnya. Gawai atau Payment Point

Menurut peneliti, PDAM membutuhkan suatu alat peranti atau instrumen komputerisasi bayar online yang memiliki tujuan dan fungsi praktis yang secara spesifik dirancang lebih canggih dibandingkan dengan teknologi yang diciptakan sebelumnya atau sistem informasi tagihan yang berbasis aplikasi. Pendapat peneliti ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syarif (2015: 11) bahwa:

“Sistem informasi tagihan pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sudah sampai berjalan baik. Sistem informasi tagihan pelanggan ini sudah dijadikan sebagai media untuk membantu kelancaran layanan informasi dan memudahkan layanan informasi-informasi yang ada melalui handphone android. Bagian informasi mengenai tagihan air, pasang baru, pembelian air tangki dan lain sebagainya bisa diperoleh dengan cepat dan mudah, sehingga para pelanggan bisa mengakses informasi dimanapun mereka berada langsung dari handphone android mereka. Oleh karena itu, pembayaran yang berbasis aplikasi ini dapat membantu pelanggan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara realtime sehingga pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi yang dicari”.

Berkaitan dengan tagihan pembayaran tersebut, dalam kinerjanya diawasi pula oleh pihak legislatif dan eksekutif, maka ada kemungkinan masing-masing PDAM memiliki inovasi cara cek dan pembayaran tagihan yang berbeda-beda. Hasil temuan dari penelitian ini untuk PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang sendiri sesuai

dengan informasi yang diperoleh, pada saat ini telah mengembangkan inovasi baru dalam hal tata cara pembayaran tagihan air pelanggan. Inovasi tersebut sebagai alat untuk memberikan kemudahan kepada pelanggannya dalam membayar tagihan air, sehingga pelayanan tagihan air PDAM Tirta Benteng dapat lebih praktis. Inovasi tersebut dinamakan dengan *External Payment Point* atau aplikasi bayar online, sehingga pelanggan tidak perlu datang dan mengantri di loket PDAM. Adanya layanan bayar online diharapkan dapat semakin mempermudah pelanggan melakukan pembayaran tagihan air setiap bulannya agar terhindari dari denda keterlambatan dikarenakan jatuh tempo pembayaran ini adalah tanggal 1 s/d 25 setiap bulannya. Pembayaran online dapat dilakukan melalui tokopedia, shopee, buka lapak, blibli, link saja, epulsa dan PDAM Info. Selain itu juga dapat dilakukan digerei toko jejaring seperti Alfa Mart, Indomart, Alfamidi dan Lawson Station, serta PT. Pos Indonesia.

Jadwal waktu pelayanan

Dalam menyusun jadwal pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan, PDAM Tirta Benteng telah memperhitungkan beban kerjanya secara realistis sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan air kepada para pelanggan agar dapat dilaksanakan dan berjalan secara konsisten. Jam kerja kantor PDAM pada umumnya 7,5 jam ada juga yang 8 jam dalam sehari tergantung peraturan pemerintah daerah setempat. Ada yang buka lebih awal 07:30–15.30. Namun untuk PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang sendirinya umumnya jam 08.00–16.00. Namun meski ada ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan. Akan tetapi dalam hal

pelaksanaannya mengingat perkembangan teknologi dan juga terbatasnya waktu pelanggan untuk bisa menyambangi customer service di kantor tersebut, PDAM Tirta Benteng sejauh ini telah membuka layanan *Call Center* yang merupakan jembatan bagi komunikasi antara PDAM Tirta Benteng dengan para pelanggannya. Sistem yang telah ada adalah *Call Center* dengan pelayanan operator langsung serta SMS Gateway. *Call Center* dengan layanan operator line telepon sistem hunting. Operator dari *Call Center* ini akan melayani sesuai dengan jam kerja pada umumnya.

Waktu Layanan Operator *Customer Service* Langsung, yaitu hari Senin s/d Kamis mulai pukul 08.00 WIB s/d 15.00 WIB. Hari Jum'at mulai seperti hari biasa dengan jeda istirahat dari pukul 11.30 WIB s/d 12.30. Hari Sabtu mulai pukul 08.00 WIB s/d 12:00 WIB. Sistem Operator Pelayanan Otomatis Komputer. Pelanggan dapat menghubungi PDAM Tirta Benteng dengan cara menelepon bagian *Customer Service*. Sistem ini menurut informasi yang didapat memiliki dua layanan, yaitu dapat langsung dengan operator dan dapat juga terhubung dengan sistem komputer. Dalam kaitannya dengan jadwal pelayanan ini, maka *customer service* merupakan salah satu kunci dari kepuasan pelanggan. Profesional *customer service* biasanya menjawab pertanyaan pelanggan melalui tatap muka, telepon, email, obrolan, dan interaksi media sosial. Menurut peneliti melayani para pelanggan harus sesuai dengan jadwalnya, tanpa kecuali pelayanan yang diinformasikan secara komputerisasi. Pentingnya peran pelanggan dalam suatu organisasi pelayanan mengharuskan pihak PDAM Tirta Benteng berupaya untuk memberi perhatian yang lebih kepada para pelanggan, bahkan senantiasa berupaya

professional memenuhi dan memuaskan kebutuhan akan pelayanan secara tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, serta menerapkan sanksi apabila para pegawainya lalai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pendapat peneliti ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2015: 90) bahwa:

“Aturan pelayanan jam kerja yang ada di PDAM Surakarta adalah pada hari Senin sampai dengan Kamis dimulai dari Pukul 07.00 WIB s/d 15.30 WIB. Adapun untuk hari Jum’at pegawai PDAM mulai bekerja pada Pukul 07.00 WIB sampai dengan 11.00 WIB. Dalam hal aturan kerja PDAM Surakarta menerapkan sanksi apabila pegawainya melakukan kelalaian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai akan diberikan peringatan berupa: peringatan lisan, tertulis, SP 1, SP 2, dan sampai SP 3. Sanksi yang diterapkan di PDAM Tirta Surakarta lebih tegas, seperti dilakukan skorsing ataupun pada pemecatan”.

Dengan demikian, hasil temuan dari penelitian ini membuktikan bahwa pentingnya peran pelanggan dalam suatu organisasi mengharuskan PDAM Tirta Benteng dapat memberi perhatian yang lebih kepada para pelanggan mengingat dalam organisasi publik, yang menjadi pelanggan pada suatu unit pelayanan adalah masyarakat sebagaimana yang menjadi prinsip dalam konsep *New Public Service* (NPS). Konsep NPS memandang masyarakat sebagai warga negara dengan hak dan kewajibannya, bukan sebagai pelanggan. Sementara itu untuk mewujudkan profesionalisme dalam melayani masyarakat (publik) sesuai dengan ketentuan dan aturan kerja yang berlaku. Profesional sangat diperlukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan profesi. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh

Suwinardi (2017: 81) yang menjelaskan bahwa: “Profesionalisme sangat membantu dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga menghasilkan hasil kerja menjadi optimal, karena ciri profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil, memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja, memerlukan integritas tinggi, adanya kebulatan fikiran dan perbuatan”. Komponen-komponen sebagaimana dimaksud tentunya sangat diperlukan dalam menjalankan peran dan fungsinya di organisasi terutama bagi para petugas PDAM Tirta Benteng agar lebih kompeten, diantaranya kompetensi individu yang meliputi inisiatif, dipercaya, motivasi, dan kreatif; kompetensi sosial yang meliputi berkomunikasi, kerja kelompok dan kerjasama; kompetensi metodik yang meliputi mengumpulkan dan menganalisa informasi, mengevaluasi informasi, orientasi tujuan kerja, dan bekerja secara sistematis; kompetensi spesialis yang meliputi keterampilan dan pengetahuan, menggunakan perkakas dan peralatan kerja dengan sempurna, dapat mengorganisasikan dan menangani masalah dengan baik. Oleh karena itu, maka dalam hal ini pihak PDAM Tirta Benteng Tangerang pun telah berupaya dengan mempertahankan program peningkatan kualitas sumber daya manusia karena merupakan salah satu profesi maka konsekuensinya harus selalu terus meningkatkan kemampuannya secara terus menerus agar dalam melaksanakan tugas pekerjaan dapat dilaksanakan secara profesional dalam melayani kepentingan para pelanggan khususnya di PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang sesuai dengan jadwal dan ketentuan waktu yang telah diberlakukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan distribusi air minum PDAM Tirta Benteng di Kelurahan Kedaungbaru, Kota Tangerang, masih belum optimal. Berdasarkan faktor fisik, kualitas air tergolong baik dan memenuhi standar kesehatan, namun distribusi air masih terkendala karena pertambahan jumlah pelanggan dan keterbatasan jaringan distribusi. Kuantitas air tidak selalu stabil dan aliran air tidak merata, terutama di wilayah yang jauh dari sumber distribusi. Kontinuitas aliran air pun belum ideal, karena belum tersedia selama 24 jam dan masih dilakukan penggiliran.

Pada faktor non-fisik, responsivitas PDAM terhadap keluhan pelanggan belum maksimal, meskipun upaya perbaikan terus dilakukan. Informasi pelayanan cukup lengkap dan tersedia dalam berbagai media, namun fasilitas pengaduan seperti call center belum dimanfaatkan secara optimal.

Dari faktor ekonomi, harga sambungan baru dan tarif air masih dianggap terjangkau. Biaya administrasi yang meningkat telah disosialisasikan secara terbuka dan bertujuan meningkatkan pelayanan. Inovasi pembayaran online melalui External Payment Point mempermudah pelanggan. Selain itu, perencanaan waktu layanan dinilai realistis dan konsisten, meskipun perlu peningkatan dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

Adimanyu. 2021. *Standar Kualitas Air Minum*. Kulonprogo: Dinas Pekerjaan Umum.
 Firmanti, Anita. 2014. *Spesifikasi Meter Air*. Bandung: Pusat Penelitian dan Pengembangan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum.
 Ghoniyah, Nunung. 2012. 'Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya

Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa'. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang. (3), 5. <https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/>

Hafif, Ahmad. 2015. 'Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember (Studi di Kelurahan Sumpersari Kecamatan Sumpersari)'. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Universitas Muhammadiyah Jember. (3), 3. <https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=http://jurnal.uinuhjember.ac.id/>

Hidayati, Baiq U. 2017. 'Prioritas Peningkatan Kapasitas Pelayanan Air Bersih PDAM Giri Menang'. *Jurnal Teknik Sipil*, Universitas Mataram (4), 1. <https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=https://spektrum.unram.ac.id/index.php/Spektrum/article/download/>

Kuncoro, Dian Juniarto. 2016. 'Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya'. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Universitas Airlangga (4), 2. <https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=https://repository.unair.ac.id/>

Puspitasari, Henny. 2009. 'Pelayanan Distribusi Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta'. *Jurnal Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Sebelas Maret Surakarta. (2), 3. <https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=https://digitalib.uns.ac.id/dokumen/download/>

Raharso, Sri. 2018. *Manajemen*

- Kontemporer Untuk Efektivitas dan Efisiensi Organisasi*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Ridwan. 2021. *Pentingnya Transparansi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Sedermayanti. 2011. *Reformasi Administrasi Publik, Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiawan, Dwi. 2009, 'Analisis Kuantitas dan Kualitas Air Bersih Pelanggan PDAM Kota Surakarta di Kelurahan Pucang Sawit'. *Jurnal Teknik Sipil*. Universitas Sebelas Maret. (1), 8. <https://dokumen.tips/documents/analisis-kuantitas-dan-kualitas-air-bersih-pelanggan-pdam-kota-.html>
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suwinardi, 2017. 'Profesionalisme Dalam Bekerja'. *Jurnal Teknik Informasi dan Elektro*, Politeknik Semarang. (13), 2: <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/orbith/article/view/965>
- Syah, H. 2010. *Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif*. Pekanbaru: Suska Pres.
- Syarif, Arry Maulana. 2015. 'Sistem Informasi Tagihan Dan Info Pelanggan Pada PDAM Tirta Moedal Berbasis Mobile'. *Jurnal Teknologi Informasi*. Universitas Dian Nuswantoro, Semarang. (5), 1. <https://123dok.com/document/dzxj0kny-sistem-informasi-tagihan-informasi-pelanggan-moedal-berbasis-mobile.html>
- Syofyan, Z. 2017. 'Analisa Ketersediaan Air Bersih untuk Kebutuhan Penduduk di Kecamatan Pauh Kota Padang'. *Jurnal Teknik Sipil*. Institut Teknologi Padang. (3), 1. <https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=https://epr.ocee.ding.itp.ac.id/index.php/>
- Yuliani, Yani. 2015. 'Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang'. *Jurnal Pengembangan Kota*. Universitas Diponegoro. (3), 1. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk/article/view/419>
- Yunnius. 2005. 'Peningkatan Kapasitas Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Mayang Kota Jambi'. *Jurnal Magister Teknik Pembangunan*. Universitas Diponegoro. (5), 2. <http://eprints.undip.ac.id/11720/>