****Judul (Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Desa Leleko Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa)**

*Jurnal Administrativus Vol 3 No 1, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

**Marselina kapoh  1\*, Lexie lumingkewas  2, Marthinus Mandagi3**

123 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

1 marselinakapoh@gmail.com\*; 2 lexielumingkewas@gmail.com; 3 marthinusmandagi@gmail.com

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  Service quality of the regional drinkin water company  Accepted:3 Januari 2025  Revised : 15 Januari 2025  Published: 31 Januari 2025 |  | This research is to find out, analyze and explain the service quality of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Leleko Village, Remboken District. The research method is descriptive with the type of research carried out by the researcher being qualitative with a total of 4 informants. The results of this research are that the quality of service provided by PDAM cannot be said to be good, this is due to the low responsiveness and empathy of officers in solving problems in the field which should aim to increase the amount of water production so that all PDAM customers' needs are met every day. The problems faced in the field regarding water distribution being jammed and not working, in general these problems have not been resolved properly. Meanwhile, the biggest problem is the complete absence of water. Apart from that, there are still customers who have not received a solution after reporting from PDAM from 2017 until now and we can see that according to data from PDAM, Minahasa district, customer complaints are increasing. Efforts made by PDAM to resolve problems to improve services to the community are by implementing a culture of employee work discipline, providing public complaint services by creating official social media and providing PDAM Minahasa district complaint telephone numbers, as well as conducting outreach to every house once a month. However, the problems in the field have not made any significant efforts by PDAM to minimize any problems that occur, thus every month the number of customers who report problems, especially the problem of no water and murky water, is still not small. Keywords: service quality of the Regional Drinking Water Company |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  Kualitas  Pelayanan  PDAM |  | Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air macet, dan tidak jalan , secara umum permasalahan ini belum dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan permasalahan tertinggi yaitu tidak adanya air sama sekali. Selain itu masih ada pelanggan yang belum mendapatkan solusi setelah melapor dari PDAM sejak tahun 2017 hingga sekarang dan dapat kita lihat menurut data dari PDAM kab minahasa keluhan pelanggan yang semakin meningkat. Upaya yang dilakukan PDAM dalam menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara menerapkan budaya disiplin kerja pegawai, menyediakan layanan pengaduan masyarakat dengan cara membuat media sosial resmi dan menyediakan nomor telepon pengaduan PDAM kab minahasa , serta melakukan penyuluhan kesetiap rumah sebulan sekali. Namun permasalahan dilapangan belum ada upaya signifikan yang dilakukan oleh PDAM untuk meminimalisir setiap permasalahan yang terjadi, dengan demikian setiap bulannya jumlah pelanggan yang melapor khususnya permasalahan tidak ada air dan air keruh masih dalam jumlah yang tidak sedikit. |
|  |  |

I. PENDAHULUAN

Melihat hal itu pemerintah mengeluarkan Program yang dilakukan oleh PDAM baik di setiap daerah maupun kota dan dipedesaan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat untuk mendapatkan air yang bersih yang sehat dan memadai untuk kebutuhan sehari hari maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan Kesehatan penduduk. Menjadi perusahaan public yang ada di daerah, PDAM sangat di perlukan kehadiran bagi masyarakat demikian pula halnya penting suatu keberadaan PDAM di desa Leleko bagi masyarakat kita kenal desa leleko berada di kecamatan remboken yang di kenal juga sumber air yang di ambil dari sungai dan danau yang dekat dengan kec remboken.

Berdasarkan permasalahan yang diteliti uraikan diatas terkait dengan kualiats pelayanan public, maka sangan penting jika secara khusus pada PDAM Kab Minahasa terutama pada di desa leleko harus menungkatkan kualitas pelayana oleh PDAM banyak warga mengeluhkan kurangnya pasokan air yang sering tidak jalan dan macet sehingga banyak masyarakat sudah tidak memakai lagi pelayanan yang diberikan oleh PDAM dikarenakan keluhan dari masyarakat setiap bulan membayar tagihan akan tetapi pelayanan yang di berikan tidak sesuai apa mereka bayar yang sesuai jam berikan setiap jaga berbeda yang awalnya setiap pagi sedangkan sekarang pada sore hari dan air yang keluar macet dan juga keru dan jika kerusakan pada meter ataupun pipa yg bocor sering lama di perbaiaki dan waktu penyelesaian di anggap tidak sesuai dengan penyelesaian sesuai SOP oleh PDAM. Menurut (Denhard 2003: 13)

prinsip new publik admnistrasi yakni mencoba menggunakan pendekatan bisnis di sektor publik, penggunaan terminologi dan mekanisme pasar, admnistrasi ditantang untuk dapat menemukan dan mengembangkan cara baru yang inovatif untuk mencapai hasil dan fungsi-fungsi yang dijalankan pemerintah, “steer not row” artinya birokrat tidak mesti menjalankan sendiri tugas pelayanan publik, new publik admnistrasi menekankan akuntabilitas pada customer dan kinerja yang tinggi. Menurut Denhardt (2003:15) administrasi publik dalam New Public Service harus memenuhi kriteria yakni melayani warga masyarakat, bukan pelanggan, Mengutamakan kepentingan publik, lebih menghargai kewarganegaraan dari pada kewirausahaan, berpikir strategis dan bertindak demokratis, menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah, lebih menitik beratkan pada pelayanan dari pada mengendalikan, menghargai publik bukan dari produktivitas semata

II. METODE PENELITIAN

Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif menekankan analisis proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antara fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Fokus penelitian yaitu cakupan pelayanan, Tingkat Penyelesaian Pengaduan, Kualitas Air, Kosumsi Air .[2] Sumber data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sejunder, [3] Metode pengumpuan data (1)Observasi. (2)Wawancara, dan (3)Dokumentasi.4] Analisis data 1). Redukasi data(data reduction), 2). Penyajian data (data display), 3).

Penarikan kesimpulan. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan pedoman umum dalam pemeriksaan keabsahan data Menurut Sugiyono Triangulansi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulansi sumber, triangulansi teknik pengumpulan data dan triangulansi waktu yakni sebagai berikut, Kepercayaan (Credibility),Keterahlian(Transferability),Ketergant ungan (dependebility), Kepastian (Conformability).[6].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001: 67). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara

39

membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. air merupakan salah satu bagian pelayanan public yang sangat penting.Air adalah unnsur yang sangat penting dalam kehidupan setiap makhluk hidup yang ada di muka bumi ini dan juga sebagai kebutuhan dasar yang tidak bisa terlepas dari kehidupan manusia.maka dariitu kita menyikapi hal tersebut pemerintah memgelolah sebuah perubahaan milik negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang disingkat PDAM yang banyak dikenal .

Dapat diketahui PDAM tersebut sudah tersebar di berbagai daerah atau kota yang ada di Indonesia yang salah satunya Kabupaten Minahasa Program yang dilakukan oleh PDAM baik di setiap daerah maupun kota dan dipedesaan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat untuk mendapatkan air yang bersih yang sehat dan memadai untuk kebutuhan sehari hari maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan Kesehatan penduduk. Menjadi perusahaan public yang ada di daerah, PDAM sangat di perlukan kehadiran bagi masyarakat demikian pulua halnya penting suatu keberadaan PDAM di desa Leleko bagi masyarakat kita kenal desa leleko berada di kecamatan remboken yang di kenal juga sumber air yang di ambil dari sungai dan danau yang dekat dengan kec remboken. Berdasarkan permasalahan yang diteliti uraikan diatas terkait dengan kualiats pelayanan public, maka sangan penting jika secara khusus pada PDAM Kab Minahasa terutama pada di desa leleko harus menungkatkan kualitas pelayana oleh PDAM banyak warga mengeluhkan kurangnya pasokan air yang sering tidak jalan dan macet sehingga banyak masyarakat sudah tidak memakai lagi pelayanan yang diberikan oleh PDAM dikarenakan keluhan dari masyarakat setiap bulan membayar tagihan akan tetapi pelayanan yang di berikan tidak sesuai apa mereka bayar yang sesuai jam berikan setiap jaga berbeda yang awalnya setiap pagi sedangkan sekarang pada sore hari dan air yang keluar macet dan juga keru dan jika kerusakan pada meter ataupun pipa yg bocor sering lama di perbaiaki dan waktupenyelesaian di anggap tidak sesui dengan penyelesaian sesuai sop oleh pdam Berdasarkan pada laporan keluhan pelanggan bulan November 2021 s/d february 2022 menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik terdapat pada distribusi, instalasi dalam. Adapun penjelasannya yaitu distribusi sebagai pengaliran air yang dilakukan oleh pihak PDAM kepada warga yang lalui aliran pipa berdiameter 600, 500, dan pipa berdiameter 300.

Permasalahan pada pendistribusian air biasanya sering terjadi karena kebocoran pipa yang di tanam. Kebocoran diakibatkan karena usia pipa dan tekanan berat pada pipa. Penyebab dari kerusakan tersebut adalah alat berat proyek yang bekerja pada saat pelebaran jalan, permasalahan yang diakibatkan adalah tidak ada air.

Adapun upaya langsung dilakukan oleh pihak PDAM dengan cara mengirim petugas PDAM untuk mengawasi penggalian pada proyek untuk mencegah terjadinya kebocoran pada pipa, jika ada kerusakan petugas PDAM langsung memperbaikinya. Permasalahan pada distribusi, instalasi dalam, dan meteran air dan jaringan merupakan permasalahan yang sering diterima oleh pihak PDAM berdasarkan pada laporan masyarakat. Namun yang menjadi tingkat permasalahan tertinggi adalah pada pendistribusian (tidak ada air) yang mana jumlah leporan tertinggi ada pada bulan Juli 2021 yaitu sebanyak 204 pelanggan, sedangankan macet Januari 2022 juga merupakan jumlah pelapor tetinggi pada tahun 2022.

Pada grafik laporan komplain pelanggan PDAM minahasa unit remboken 2021 menunjukkan permasalahan dengan tingkat laporan terbanyak ada pada desa leleko bulan november yaitu sebanyak 98 pelanggan, dengan jumlah pelanggan komplain berulang sebanyak enam orang. Dari hasil wawancara diatas FM mengatakan bahwa sangat kesulitan memperoleh air, ada yang berulang-ulang kali melapor tapi tidak juga menemui solusi yang diberikan oleh pihak PDAM. Namun FM sangat keberatan apabila harus selalu membayar uang bulan sebanyak 9500 itu sudah berbulan-bulan jumlahnya juga besar, sedangkan air yang diterima tidak ada sama sekali. Permasalahan distribusi air yang diterima masyarakat sering macet bahkan tidak memperoleh air berbulan-bulan seperti pada wilayah leleko (palingan) belum dapat diselesaikan dengan baik oleh pihak PDAM.

Dengan demikian masyarakat sangat kesulitan apabila distribusi air selalu bermasalah. “Kalau permasalahan tidak ada air masalah yang paling sering bukan karena pipa bocor, melainkan karena Water Meternya. Bisa saja sumbat kerena ada batu, instalasi dalam. Cara penganannya petugas meminta nomor ID pelanggan yang mengalami permasalahan dan kemudian akan di tangani oleh petugas yang ada di kecamatan tempat masyarakat itu tinggal, karena ada pembagian wilayah kerja.” Dari hasil wawancara dengan Samirul Fuadi yang menjelaskan bahwa penanganan yang dilakukan oleh pihak PDAM kab minahasa unit remboken harus melewati prosedur, salah satunya dimulai dari verifikasi pelaporan terlebih dahulu, selanjutnya adalah pengecekan nomor ID pelanggan untuk mengetahui wilayah dari rumah pelanggan dan seterusnya akan diserahkan kepada petugas diwilayah kerja masingmasing kecamatan. Tingkat kekurangan air yang dialami masyarakat tidak sepenuhnya bermasalah pada air yang didistribusikan oleh PDAM atau dikarenakan kebocoran pipa PDAM namun ada juga yang bermasalah dengan meteran air, berdasarkan temuan lapangan hal tersebut terjadi karena adanya penyumbatan pada meteran air sehingga menyebabkan aliran air menjadi terganggu. Permasalahan ini tidak dialami oleh pelanggan secara keseluruhan, akan tetapi hanya sebagian dari masyarakat yang mengalami masalah pada meteran air.

40

Pada permasalahan non fisik atau kebocoran pipa yang menyebabkan distribusi air kepada rumahrumah warga terhentikan bukan merupakan permasalah pokok yang sering terjadi. Kebocoran pipa air berdiameter 300 biasanya dialami karena kesalahan pada pelebaran jalan. Pipa berdiameter 300 yang ditanam bocor disebabkan karena alat berat yang melakukan penggalian tanah. Namum pada pekerjaan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum juga mendapat pengawasan yang dilakukan oleh pihak PDAM untuk mecegah kerusakan pada pipa yang ditanam. Apabila terjadi kerusakan yang menyebabkan kebocoran pipa sehingga bermasalah pada pendistribusian air, hal tersebut merupakan tanggung jawab oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum yang melakukan pelebaran jalan Distribusi air kerumahrumah masyarakat tidak terganggu atau terputus secara total melainkan dapat diatasi dengan pembagian air dari wilayah lain dengan pembagian waktu hingga kerusakan dapat diselesaikan, sehingga masyarakat dapat memperoleh air yang didistribusikan oleh PDAM. Pada data laporan komplain dari konsumen, pegawai menunjukkan penanganan dapat diselesaikan dengan baik. Dari hasil data yang peneliti peroleh diatas sejauh ini masyarakat masih banyak yang mengeluh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM kab minahasa unit remboken , dari setiap permasalahan yang dialami pelanggan sangat jarang mendapatkan solusi cepat yang diberikan oleh pihak PDAM untuk menyelesaikan permasalahan. Pelanggan harus menunggu waktu bermingguminggu agar pegawai datang kelapanganuntuk melihat permasalahan yang terjadi. Selain itu dari hasil wawancara dengan UG dan SA mengatakan untuk desa leleko(patalingan ) mengalami masalah tidak ada air semenjak tahun 2017 hingga saat ini, hal serupa juga dialami oleh pelanggan pada daerah tersebut secara umum. Meskipun permasalahan disebabkan karena kesalahan fisik yang terjadi dilapangan hal tersebut merupakan tanggung jawab dari PDAM agar tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PDAM kab minahasa unit remboken Kualitas pelayanan merupakan hal yang patut diperhatikan oleh setiap instansi pemerintahan maupun perusahaan, pelayanan berkualitas yang diberikan kepada konsumen mampu menjaga kepercayaan pelanggan, selain itu mampu meningkatkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan akan tetap menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kab minahasa merupakan perusahaan daerah yang bekerja pada bidang distribusi air kepada seluruh pelanggan yang ada di kab minahasa . Keberadaan PDAM merupakan wujud dari meningkatkan kemandirian daerah demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sudah seharusnya PDAM kab minahasa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh konsumen yang merupakan warga kab minahasa agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga, hal ini dikarenakan air yang disitribusikan merupakan kebutuhan vital

masyarakat.[

*1. Penomoran*

Penomoran sub heading dapat dilakukan dengan cara berikut:

* 1. Sub heading pertama
  2. Sub heading kedua
  3. Sub heading ketiga

Penomoran item heading dapat dilakukan dengan cara berikut:

1. item pertama
2. item kedua
3. item ketiga

Teks dimulai kembali disini.

*2. Gambar, Tabel dan Skema*

Semua gambar dan table harus dirujuk dalam teks sebagai Gambar 1, Tabel 1, dll.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| no | Bulan/tahun | Jenis keluhan | Jumlah keluhan |
| 1 | November | Tidak ada air /macet , | 109 |
| 2 | Desember | Tidak ada air/ macet | 204 |
| 3 | Januari | Tidak ada air / macet | 147 |
| 4 | Ferbruari | Tidak ada air/ macet | 250 |

41

*Sumber : Data PDAM MINAHASA ( UNIT REMBOKEN*

*Sumber : seksi hub pelangan 2021-2022*

**Gambar 1.**  (**a**) pada table menjelaslan berapa bulan jumlah keluhan yang di terima oleh Perusahaan PDAM tentang kualitas air y gada kurang ; (**b**) Uraian yg mejekaskan dari bulan November sampai februari dari beberapa desa yang paling bayk keluhan pada desa leleko

**Table 1.** Tabel harus ditempatkan di teks utama di dekat saat pertama kali dikutip (Times New Roman)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Judul 1** | **no** | **Judul 3** |
| entri 1 | Data | data |
| entri 2 | Data | data 1 |

1 Tabel dimungkinkan memiliki catatan kaki.

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar terpenuhi semua kebutuhan pelanggan PDAM setiap harinya.

Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air macet, dan tidak jalan , secara umum permasalahan ini belum dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan permasalahan tertinggi yaitu tidak adanya air sama sekali. Selain itu masih ada pelanggan yang belum mendapatkan solusi setelah melapor dari PDAM sejak tahun 2017 hingga sekarang dan dapat kita lihat menurut data dari PDAM kab minahasa keluhan pelanggan yang semakin meningkat

REFERENSI

[1] Presiden RI, “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK,” 2009.

[2] recky h. e. Sendouw, J. Mantiri, and brain fransisco Supit, *Administrasi Perpajakan Indonesia*, no. July. CV.EUREKA MEDIA AKSARA, 2023.

[3] L. Sabardi, *Otonomi Daerah*, vol. 27, no. 1. Buku Kompas, 2017. doi: 10.29303/jtsw.v27i1.24.

[4] A. R. Dilapanga, J. E. . Mokat, and A. Tumulantouw, “Strategi Pelayanan Publik Pada Unit Layanan Terpadu Universitas Negeri Manado,” *J. Adm.*, vol. 1, no. 1, pp. 05–09, 2019.

[5] A. Nurkholis *et al.*, “Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari,” *J. Soc. Sci. Technol. Community Serv.*, vol. 3, no. 1, p. 21, 2022, doi: 10.33365/jsstcs.v3i1.1493.

42

[6] M. Rantung, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa,” *J. Ilm. Mandala Educ.*, vol. 8, no. 2, pp. 1786–1794, 2022, doi: 10.58258/jime.v8i2.3048.

[7] E. E. Masengi, “Reformasi Administrasi publik”.

[8] E. Patmasari, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo,” *J. Ilm. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 92–102, 2020, [Online]. Available: https://www.ojs.univprima.ac.id/index.php/jiapb/article/view/68/52

[9] T. Pangalila, Ed., *PENGATAR ADMINISTRASI PUBLIK*. cv. eureka media aksara, 2015.

[10] M. P. Publik and A. Nurmandi, “Manajeman Pelayanan Publik,” 2010.

[11] I. D. Kurniati *et al.*, *Manajeman pelayanan publik*. 2015.

[12] Jisman, J., & Novitasari, N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Kepengurusan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Sigi. *Jurnal ADMINISTRATOR: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, *5*(2), 181-191.

[13] Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

[14] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, *dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

[15] Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudakan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol*, *6*(01).

43