SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA RAYA DI DESA KUALA DUA KABUPATEN KUBU RAYA

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

NOVA SINTIA
NIM. E1011171026

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2024

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA RAYA DI DESA KUALA DUA KABUPATEN KUBU RAYA

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

NOVA SINTIA

NIM. E1011171026

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA RAYA DI DESA KUALA DUA KABUPATEN KUBU RAYA

Tanggung Jawab Yuridis Kepada:

NOVA SINTIA

NIM.E1011171026

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama:

Dr. Yulius Yohanes, M.Si

NIP. 196405271992021001

Tanggal: 24 Juli 2024

Dosen Pembimbing Pendamping:

Drs. Abdul Rahim, M. Si

NIP. 196308111990021001

Tanggal: 24 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA RAYA DI DESA KUALA DUA KABUPATEN KUBURAYA

Oleh:
Nova Sintia
NIM: E1011171026

Dipertahankan di : Pontianak
Pada hari/Tanggal : Jum'at/ 24 Juli 2024
Waktu : 09.00 – 11.00 WIB
Tempat : Ruang I

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Yulius Yohanes, M.Si	Drs. Abdul Rahim, M.Si
NIP. 196405271992021001	NIP. 196308111990021001
Pembahas Utama	**Pembahas Pendamping**
Dr. Azrita Mardhalena, M.Si	Hairil Anwar, S.E., M.Si
NIP. 19610303198710200l	NIP. 196905142007011004

Disahkan Oleh
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Nova Sintia: Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya. **Skripsi: Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Kajian Manajemen Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya khususnya dalam penanganan pengaduan keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif. Teori yang digunakan didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml *et al*. yang meliputi lima aspek sebagai berikut: Bukti fisik *(Tangibles)*, sarana dan prasarana kantor cukup mendukung kinerja pegawai dan kenyamanan pelanggan, namun terkait kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan masih kurang optimal. Kehandalan *(Reliability)*, pegawai tidak selalu memberikan informasi yang akurat mengenai proses penyelesaian pengaduan. Ketanggapan *(Responsiveness)*, respon pegawai yang lamban dalam mengatasi setiap pengaduan dan terdapat ketidakpastian mengenai jangka waktu penyelesaian pengaduan keluhan yang dialami pelanggan. Jaminan *(Assurance)*, pelanggan menganggap jaminan yang diberikan pegawai tidak memadai, terutama karena kualitas air yang buruk dan waktu penyelesaian pengaduan yang tidak jelas. Empati *(Empathy)*, sikap petugas tidak sepenuhnya menunjukkan perhatian saat menghadapi pengaduan pelanggan serta kurangnya komunikasi yang interaktif dengan pelanggan. Masih terdapat keluhan dari pelanggan mengenai kualitas layanan air, masalah distribusi, dan perlunya peningkatan fasilitas untuk pengolahan air. Saran dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan terhadap pengaduan keluhan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Pengaduan Keluhan Pelanggan, PERUMDA Air Minum

ABSTRACT

Nova Sintia: Public Service Quality at Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Raya Drinking Water in Kuala Dua Village of Kubu Raya Regency. **Undergraduate Thesis: Public Administration Study Program, Public Management Studies, The Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Tanjungpura, Pontianak**

This study aims to assess the quality of public services at the PERUMDA Tirta Raya Drinking Water Office in Kuala Dua Village of Kubu Raya Regency, particularly in handling customer complaints. The research employs a descriptive qualitative approach. The theoretical framework is based on Zeithaml et al.'s service quality dimensions, which include five aspects: Tangibles, the office's facilities and infrastructure sufficiently supported employee performance and customer convenience. However, the quality of the distributed water remained suboptimal. Reliability, employees did not always provide accurate information regarding the complaint resolution process. Responsiveness, staff response time was slow, and there was uncertainty regarding the timeframe for resolving customer complaints. Assurance, customers perceived the assurance given by employees as inadequate, mainly due to poor water quality and unclear complaint resolution timelines. Empathy, the staffs did not fully demonstrate attentiveness when handling complaints, and interactive communication with customers was lacking. Customers continued to express concerns regarding water service quality, distribution issues, and the need for improved water treatment facilities. This study suggests enhancing the quality of complaint handling services at PERUMDA Tirta Raya Drinking Water in Kuala Dua Village of Kubu Raya Regency.

Keywords: **Quality, Public Service, Customer Complaint Handling, PERUMDA Drinking Water**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA UPT. BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya". Judul ini dipilih karena terdapat permasalahan terkait kualitas pelayanan yang belum optimal yang diberikan PERUMDA Air Minum Tirta Raya kepada masyarakat/pelanggan khususnya di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya. Adapun permasalahan dilihat berdasarkan keluhan-keluhan dari pelanggan yaitu terkait kualitas air yang berwarna kekuning-kuningan/keruh dan terkadang berbau, air yang tidak mengalir dalam jangka waktu lama, kurang tanggapnya pegawai dalam mengatasi keluhan-keluhan pelanggan, tidak memberikan kepastian tindakan terkait pengaduan pelanggan, sikap kurang ramahnya pegawai saat melayani masyarakat/pelanggan.

Fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik pada PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya pada bagian pengaduan keluhan pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik pada bagian pengaduan keluhan pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait Kualitas Pelayanan Publik Pada PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya dengan harapan bahwa penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan. Dalam pendekatannya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yang artinya peneliti berusaha mengamati dan

mengungkapkan realistis yang terjadi di lapangan serta mengetahui dan melihat langsung secara mendalam, menggambarkan fenomena yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan.

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini berdasarkan (5) lima dimensi kualitas pelayanan yaitu teori dari Zeithaml et al. (1990) (Hardiyansyah 2018, 63-64) yaitu: 1) Bukti fisik *(Tangibles)*, sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan sudah terpenuhi, namun pelanggan merasa tidak puas dengan beberapa fasilitas, seperti ruang tunggu yang terbatas dan jumlah kursi tunggu yang sedikit. Terkait kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan masih kurang baik dan belum layak untuk dikonsumsi. 2) Kehandalan *(Reliability),* dari segi kehandalan pegawai belum sepenuhnya memberikan informasi yang akurat mengenai kejelasan penanganan pengaduan keluhan pelanggan. 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), dapat dikatakan kurang optimal dilihat dari ketanggapan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan. Respon pegawai yang lamban dan tidak jelasnya kepastian waktu maupun tindakan untuk memberikan solusi terkait pengaduan keluhan yang dialami pelanggan. 4) Jaminan (*Assurance*), kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan cukup baik meskipun pengaduan keluhan tidak langsung ditanggapi saat itu juga. Terkait kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan masih rendah serta tidak jelasnya waktu penanganan pengaduan pelanggan seperti yang dijanjikan oleh pegawai. Pengetahuan pegawai dalam merespon keluhan kepada pelanggan belum memadai dimana pegawai kadang tidak memberikan penjelasan kepada pelanggan terkait

mengungkapkan realistis yang terjadi di lapangan serta mengetahui dan melihat langsung secara mendalam, menggambarkan fenomena yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan.

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini berdasarkan (5) lima dimensi kualitas pelayanan yaitu teori dari Zeithaml et al. (1990) (Hardiyansyah 2018, 63-64) yaitu: 1) Bukti fisik *(Tangibles)*, sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan sudah terpenuhi, namun pelanggan merasa tidak puas dengan beberapa fasilitas, seperti ruang tunggu yang terbatas dan jumlah kursi tunggu yang sedikit. Terkait kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan masih kurang baik dan belum layak untuk dikonsumsi. 2) Kehandalan *(Reliability),* dari segi kehandalan pegawai belum sepenuhnya memberikan informasi yang akurat mengenai kejelasan penanganan pengaduan keluhan pelanggan. 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), dapat dikatakan kurang optimal dilihat dari ketanggapan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan. Respon pegawai yang lamban dan tidak jelasnya kepastian waktu maupun tindakan untuk memberikan solusi terkait pengaduan keluhan yang dialami pelanggan. 4) Jaminan (*Assurance*), kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan cukup baik meskipun pengaduan keluhan tidak langsung ditanggapi saat itu juga. Terkait kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan masih rendah serta tidak jelasnya waktu penanganan pengaduan pelanggan seperti yang dijanjikan oleh pegawai. Pengetahuan pegawai dalam merespon keluhan kepada pelanggan belum memadai dimana pegawai kadang tidak memberikan penjelasan kepada pelanggan terkait

dengan keluhan yang dialami sehingga pelanggan merasa kurang yakin dengan pelayanan yang diberikan. 5) Empati *(Empathy)*, kepedulian sebagian pegawai yang masih kurang, pelanggan merasa pegawai belum sepenuhnya perhatian karena masih banyak keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air yang disalurkan yaitu tentang kualitas, pendistribusian dan sarana pelayanan air yang harus ditingkatkan. Masih terdapat petugas yang kurang ramah dan cuek sehingga pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Raya sedangkan dari segi pelayanan administrasi sudah dikatakan cukup baik. Sebagai pelanggan PERUMDA Air Minum masyarakat selalu mengharapkan peningkatan kualitas layanan serta buki nyata dari PERUMDA air minum Tirta Raya atas semua pengaduan yang telah disampaikan agar pelayanan yang sesuai harapan masyarakat dapat terwujud.

Saran bagi semua pihak yang terkait adalah supaya melaksanakan pelayanan yang lebih baik lagi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar kualitas air bersih dalam memberikan layanan. PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya harus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya mengenai kualitas air, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan keluhan dari pelanggan lebih ditingkatkan lagi agar PERUMDA Air Minum Tirta Raya tidak menimbulkan persepsi yang buruk oleh masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	: Nova Sintia
Tempat, Tanggal Lahir	: Pemangkat, 28 Juli 1999
Nomor Mahasiswa	: E1011171026
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Nova Sintia

NIM. E1011171026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Tak semua hal akan berjalan mulus seperti keinginanmu, akan ada berbagai rintangan yang harus dihadapi dan banyak hal yang akan menghambat proses dari tujuanmu. Oleh karena itu butuh usaha keras dan pengorbanan agar dapat meraih tujuan utama"

"Akan kuusahakan semampuku, apapun hasilnya kuserahkan dan percaya kepada Tuhanku, Dan aku yakin Allah SWT akan memberikan yang terbaik selama kita berusaha dan berdo'a"

-Nova Sintia-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Kuasa. Atas segala limpahan berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan dan suri tauladan kita Rasulullah SAW beserta keluarga dan para kerabatnya. Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Bapakku **Mulyadi** yang sangat kusayangi, terima kasih banyak karena selalu berjuang dan berupaya untuk mencukupi kehidupan keluarga dan untuk kehidupan penulis, serta do'a dan dukungan kepada penulis hingga ke titik mendapat gelar sarjana di saat ekonomi keluarga yang tiba-tiba merosot, dan tidak pantang menyerah mengupayakan segala hal untuk keberlangsungan hidup penulis yang lebih baik.

2. Ibuku **Syarifah Mariam** yang sangat kucintai dan kusayangi terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, semangat dan do'a dari Ibu. Karya tulis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya sebagai wujud rasa terima kasih atas segala jasa dan pengorbanan yang telah kalian lakukan agar saya bisa meraih impian dan cita-cita. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melindungi serta memberikan segala berkah disetiap langkah dan usaha yang kalian lakukan Aamin.
3. Adikku **Resty Aulia** yang kusayangi, terimakasih telah menjadi penyemangat dan pengingat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta karunia-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul : "Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya".

Keberhasilan dalam laporan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Pembimbing Utama, dan Drs. Abdul Rahim, M.Si Selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi selama proses penulisan skripsi ini.
3. Dr. Azrita Mardhalena, M.Si selaku Pembahas Utama, dan Hairil Anwar, SE, M.Si selaku Pembahas Kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan penulisan skripsi ini.
4. Dr. Ir. Ida Rochmawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

5. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
6. Direktur utama dan pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Raya yang menjadi informan pada penelitian ini dan telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan informasi serta data pendukung yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Untuk sahabat seperjuangan saya selama di perkuliahan, Eli Lestari, Megawati, Rerry Putry Andryani, dan Irmawati.
8. Rekan – rekan seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Publik 2017 yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah membantu sehingga terselesainya penyusunan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, dan hasil karya yang penulis lakukan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti bagi kita semua yang memerlukannya.

Pontianak, 20 Juli 2024

Nova Sintia
NIM.E1011171026

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

RINGKASAN SKRIPSI ..... **iii**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **vi**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah 12

1.3. Fokus Penelitian 13

1.4. Rumusan Masalah 13

1.5. Tujuan Penelitian 13

1.6. Manfaat Penelitian 13

1.6.1. Manfaat Teoritis 14

1.6.2. Manfaat Praktis 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15

2.1. Definisi Konsep 15

2.1.1. Kualitas 15

2.1.2. Pelayanan Publik 17

2.2. Teori 22

2.2.1. Kualitas Pelayanan Publik 22

2.2.2. Standar Pelayanan Publik 29

2.2.3. Asas Pelayanan Publik..... 32

2.2.4. Jenis-Jenis Pelayanan 33

2.2.5. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan 34
2.2.6. Tujuan Pelayanan Publik 37
2.3. Perusahaan Daerah 37
2.4. Hasil Penelitian yang Relevan 40
2.5. Alur Pikir Penelitian 41
2.6. Pertanyaan Penelitian 45
BAB III METODE PENELITIAN 46
3.1. Jenis Penelitian 46
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 47
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 49
3.3.1. Lokasi Penelitian 49
3.3.2. Waktu Penelitian 49
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 50
3.4.1. Subjek Penelitian 50
3.4.2. Objek Penelitian 51
3.5. Teknik Pengumpulan Data 52
3.6. Instrumen Penelitian 54
3.7. Analisis Data 56
3.7.1. Teknik Keabsahan Data 56
3.7.2. Teknik Analisis Data 58
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 60
4.1. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kubu Raya 60
4.1.1. Kondisi Geografis Kabupaten Kubu Raya 60
4.1.2. Luas Wilayah Kabupaten Kubu Raya 61
4.2. Gambaran Umum Desa Kuala Dua 62
4.2.1. Sejarah Desa Kuala Dua 62
4.2.2. Letak Geografis Wilayah Desa Kuala Dua 63
4.2.3. Sejarah Perusahaan 64
4.2.4. Visi dan Misi Perusahaan 67
4.2.5. Struktur Organisasi dan Fungsi 67

4.2.6. Pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Raya 72
4.2.7. Data Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya 74
4.2.8. Jam Pelayanan 74
4.2.9. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Pelanggan 74
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 78
5.1.1. Deskripsi Hasil Penelitian 78
5.1.1. Dimensi Bukti Nyata *(Tangible)* 80
5.1.2. Dimensi Kehandalan *(Reliability)* 89
5.1.3. Dimensi Daya Tanggap *(Reponsiveness)* 96
5.1.4. Dimensi Jaminan *(Assurance)* 101
5.1.5. Dimensi Empati *(Empathy)* 104
BAB VI PENUTUP 108
6.1. Kesimpulan 108
6.2. Saran 111
6.3. Keterbatasan Penelitian 113
DAFTAR PUSTAKA 114
LAMPIRAN 117

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

1.1 Laporan Pengaduan Keluhan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya Tahun 2019-2023 6

1.2 Laporan Pengaduan Keluhan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya Tahun 2019-2023 7

2.1 Hasil Penelitian yang Relevan 40

2.2 Kerangka Pikir Penelitian 44

3.1 Waktu Penelitian 50

4.1 Jenjang Pendidikan Akhir Pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya 73

4.2. Data Jumlah Sambungan Pelanggan Dan Pemakaian Air Di Desa Kuala Dua Pada Tahun 2019-2023 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

4.1 Struktur Organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Raya 68

4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelesaian Pengaduan Pelanggan 76

5.1 Ruang Tunggu Pelanggan..... 84

5.2 Kondisi Lahan Parkir..... 84

5.3 Kondisi Air Yang Mengalir Di Rumah Pelanggan..... 85

5.4 Suasana Kerja Pegawai Hubungan Langganan 95

5.5 Proses Pelayanan Di Ruang Administrasi 102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

1. Pedoman Wawancara 117
2. Tabel Pedoman Observasi 123
3. Daftar Nama Subjek Penelitian 125
4. Dokumentasi Penelitian 126
5. Surat Tugas Penelitian 135
6. Daftar Riwayat Hidup Penulis 136

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan unsur yang esensial bagi kelangsungan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikelola oleh negara dan dipergunakan untuk kesejahteraan rakyat. Hal ini tertuang dalam UUD 1945 pasal 33 ayat (3) yang menyebutkan bahwa "Bumi, air dan sumber daya alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat".

Air bersih merupakan suatu kebutuhan primer dan sangat berperan penting bagi kelangsungan hidup manusia. Manusia membutuhkan air bersih untuk bertahan hidup. Air tidak hanya sekedar menghilangkan dahaga saja. Dampak yang ditimbulkan oleh kualitas air yang dikonsumsi manusia akan menentukan kualitas kesehatan pada tubuh. Kesehatan sangatlah penting bagi manusia karena memiliki tubuh yang sehat dan bugar tentunya harapan semua orang agar bisa selalu menjalankan aktivitas sehari-hari dengan baik dan dalam keadaan sehat.

Air menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan dari berbagai aktivitas manusia. Air yang dibutuhkan manusia tentunya adalah air bersih yang berkualitas. Manusia membutuhkan air bersih untuk menjamin keberlangsungan hidupnya, baik untuk memenuhi kebutuhan air minum, kebutuhan mandi dan mencuci, kebutuhan industri, dan memenuhi kebutuhan lainnya.

Penyediaan air bersih merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Perusahaan yang bertugas menjalankan fungsi tersebut yaitu Perusahaan Umum Daerah air minum, dalam UUD Nomor 7 Tahun 2004 pasal 6 ayat (2) Tentang Sumber Daya Air menyebutkan bahwa "Penguasaan sumber daya air diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau pemerintah daerah dengan tetap mengakui hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak yang serupa dengan itu, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan peraturan perundang-undangan".

Berdasarkan Undang-Undang 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-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan aparatur negara serta lembaga swasta melalui sistem dan prosedur tertentu berdasarkan undang-undang baik dalam bentuk pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa sesuai kebutuhan masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik guna tercapainya tujuan negara yaitu kesejahteraan untuk masyarakat.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala

Dua Kabupaten Kubu Raya yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat sebagai pelanggan.

Masyarakat Kabupaten Kubu Raya khususnya Desa Kuala Dua berharap agar pasokan air minum yang didistribusikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya dapat digunakan secara terus-menerus selama 24 jam. Harapan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat dan mempermudah proses pembayaran rekening air. Selain itu masyarakat juga menginginkan akses yang lebih baik terhadap informasi mengenai layanan PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya.

PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu perusahaan yang berkenaan di bidang jasa pelayanan publik, penyediaan air bersih yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai sarana penyedia dalam pengolahan dan distribusi air yang memberikan pelayanan dan memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan layanan air bersih berkualitas. Dalam melaksanakan kewenangan tersebut, PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat.
b. Melaksanakan operasional dan pemeliharaan terhadap aset PERUMDA Air Minum.
c. Memberikan akses informasi kinerja sebagai bentuk transparansi kepada publik.
d. Melaksanakan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah pelayanan.

e. Berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan.
f. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 13 Tahun 2019 Tanggal 9 September tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Raya yaitu mengatur mengenai perubahan bentuk hukum, yang semula berbentuk Perusahaan Daerah diubah menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA), yang diikuti dengan pengaturan lain di antaranya mengenai organ, pegawai, penggunaan laba dan operasional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan utama yang dikerjakan oleh PERUMDA Air Minum adalah menyediakan pasokan air bersih yang layak dikonsumsi dan disalurkan melalui pipa kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 5 Tahun 2011 Tanggal 18 April 2011 Tentang PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya disebutkan bahwa tujuan dibentuknya PERUMDA Air Minum adalah untuk meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan air minum sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah (PAD), menunjang pembangunan daerah dan menunjang pembangunan nasional.

Untuk memberikan pelayanan terbaik, Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya di Desa Kuala Dua harus memberikan mutu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat

menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sebagai perusahaan yang menjual jasa dan kepercayaan masyarakat, PERUMDA air minum harus memahami keinginan para pelanggan dalam pemanfaatan jasa layanan air sehingga dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu pelayanan pemerintah harus lebih aktif dalam mengamati paradigma baru global agar pelayanan yang diberikan memiliki daya saing yang tinggi dalam berbagai kegiatan publik.

Untuk pembayaran rekening air pelanggan akan mudah melakukan pembayaran dengan sistem setelah bayar. Air setelah bayar menyajikan air yang dihitung lewat water meter dan akan ditagihkan setiap bulannya.

Selain pembayaran rekening air, terdapat pula :

1. Pelayanan catat meter dimana petugas catat meter setiap bulan mencatat water meter dari rumah ke rumah.
2. Pelayanan pengaduan pelanggan dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan terkait tagihan rekening mereka yang tidak wajar, air yang tidak mengalir, air kekuningan atau keruh dan sebagainya.
3. Pelayanan pemasangan sambungan baru dan tambah daya dimana Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya melayani pelanggan yang ingin melakukan pemasangan air atau menambah daya air mereka.

Jumlah pelanggan dan pemakaian air semakin meningkat pada setiap tahun sehingga menyebabkan pelayanan di kantor PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya saat ini belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Pesatnya kebutuhan air bersih dari masyarakat luas seiring

dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kabupaten Kubu Raya sehingga memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik dalam pengelolaan air bersih, hal ini merupakan suatu yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk hasil pelayanan yang baik dan berkualitas.

Terdapat keluhan dari masyarakat selaku pengguna jasa layanan air pada ulasan aplikasi Peta online (*Google Maps*) PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya mengenai air yang sering tidak mengalir, kualitas air yang didistribusikan kekuningan dan keruh sehingga tidak layak untuk konsumsi dan belum sesuai harapan masyarakat, sikap keramahan pegawai terhadap konsumen/pelanggan yang kurang baik, lambatnya proses pemasangan sambungan baru, tagihan yang membengkak tidak sesuai dengan pemakaian, serta keluhan konsumen yang tidak ditanggapi sampai berminggu-minggu. Dapat dilihat pada gambar yang terlampir di halaman 132-133..

Tabel 1.1

Laporan Pengaduan Keluhan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya Tahun 2019-2023

No	Keluhan	2019	2020	2021	2022	2023
1	Air tidak mengalir/ volume kecil	97	79	98	87	82
2	Air berbau, keruh / kekuningan	9	12	8	4	10
3	Meter air tidak berfungsi / rusak	19	21	14	3	5

4	Pipa bocor / patah	14	24	15	10	12
5	Stop kran rusak	1	8	6	5	4
6	Cek instalasi	4	5	8	1	2
7	Lain-lain	10	15	9	2	22
Total		**154**	**164**	**158**	**112**	**137**

Sumber: Data Diolah Peneliti Tahun 2024

Tabel 1.2

Laporan Pengaduan Keluhan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya Tahun 2019-2023

No	Keluhan	2019	2020	2021	2022	2023
1	Air tidak mengalir/ volume kecil	456	367	461	410	415
2	Air berbau, keruh / kekuningan	41	59	40	18	48
3	Meter air tidak berfungsi / rusak	96	118	70	15	65
4	Pipa bocor / patah	67	132	74	56	49
5	Stop kran rusak	5	43	34	30	29
6	Cek instalasi	20	23	44	5	7
7	Lain-lain	54	85	56	5	54
Total		**739**	**827**	**779**	**539**	**667**

Sumber: Data Diolah Peneliti Tahun 2024

Adapun pemaparan fenomena yang terjadi pada pelayanan pengaduan pelanggan di PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua yang

diberikan pelanggan terkait dengan kondisi di lapangan berdasarkan data tabel di atas diantaranya yaitu kualitas air yang didistribusikan berwarna kekuningan/keruh terutama saat musim hujan dan terkadang berbau, air tidak mengalir dalam jangka waktu yang lama ataupun volume air yang mengalir sangat kecil, proses pemasangan pipa kerumah pelanggan baru yang cenderung sangat lambat. Kemudian meter air tidak berfungsi/rusak, pipa bocor dan patah, stop kran rusak, pelanggan ingin melakukan cek instalasi dan masalah pengaduan lainnya seperti pembayaran tagihan yang membengkak tidak sesuai pemakaian, kotak *gate valve* bocor, pelindung *main hall* rusak, meteran hilang, pelanggan ingin melakukan pemindahan posisi meteran, perubahan golongan dan sebagainya.

Penulis menemukan fenomena yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya terkait dengan kondisi di lapangan dan sesuai dengan teori yang saya gunakan dalam penelitian, yaitu kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam hardiyansyah (2018, 63-64) menjelaskan bahwa terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: Bukti fisik, dimana dalam pelayanan kualitas air masih banyak sekali pelanggan yang mengeluh mengenai kualitas air yang didistribusikan berwarna kekuningan dan keruh serta terkadang berbau. Kehandalan, kurangnya kemampuan pegawai pelayanan dalam memaparkan masalah apa yang terjadi dan tidak jelasnya kepastian waktu dalam penanganan pengaduan pelanggan. Daya tanggap, kurang tanggapnya pegawai dengan pekerjaannya karena respon pegawai yang lamban dalam mengatasi setiap pengaduan yang disampaikan pelanggan. Jaminan, dalam memberikan pelayanan para pegawai tidak dapat memberikan

jaminan untuk kualitas air yang bersih dan tidak adanya kepastian waktu maupun tindakan yang mengakibatkan keragu-raguan kepada pelanggan, seperti tidak diberi tahunya tanggal pasti pemasangan pipa sambungan air kepada pelanggan baru dan tidak adanya kepastian waktu dalam menangani pengaduan keluhan sehingga pelanggan menjadi kurang yakin dengan pelayanan yang diberikan. Empati, sikap kurang ramahnya pegawai saat melayani konsumen/pelanggan serta belum terjalinnya komunikasi yang interaktif antara pegawai sebagai penyedia layanan dengan pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Raya sebagai pengguna atau penerima layanan. Hal ini menjadi permasalahan yang serius dan harus ditanggapi Pemerintah Kabupaten Kubu Raya khususnya Di Desa Kuala Dua.

Dari penjelasan dan data yang telah disajikan diatas, maka penulis menemukan fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya yang layak untuk diteliti, dimana fenomena tersebut dari segi kualitas air Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Raya, penulis menilai bahwa perusahaan tersebut belum dapat memberikan pelayanan air terdepan dan berkualitas sesuai dengan visi perusahaan karena masih banyak masyarakat atau pelanggan yang mengeluh akan kualitas air yang didistribusikan yang kekuningan, keruh, dan terkadang berbau sehingga belum layak untuk dikonsumsi. Air yang diterima oleh masyarakat/pelanggan hanya dapat digunakan untuk kebutuhan mandi, mencuci, dan sebagainya namun belum layak digunakan sebagai air minum karena kualitas air yang diterima oleh masyarakat belum dapat

dikatakan layak untuk dikonsumsi. Jika air tersebut di konsumsi maka hanya akan mengganggu kondisi kesehatan masyarakat yang menggunakan.

Ditinjau dari kuantitas air Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Raya, penulis menilai bahwa perusahaan tersebut belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya karena dapat dilihat dari data dan fakta lapangan bahwa air sering tidak mengalir dalam jangka waktu yang lama atau volume air yang mengalir sangat kecil. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Raya harus meningkatkan cakupan pelayanan air bersih seiring dengan perkembangan wilayah Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya, karena setiap tahun jumlah pemakai air atau jumlah pelanggan selalu meningkat.

Ditinjau dari segi kontinuitas air Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Raya itu sendiri, maka penulis menemukan masalah yang mana perusahaan tersebut dinilai masih belum mampu mengalirkan air secara berkelanjutan selama 24 jam sehari, serta banyaknya pelanggan baru yang masih kesulitan menggunakan jasa layanan air karena proses pemasangan sambungan pipa baru yang cenderung sangat lambat, baik dari segi syarat administrasi, survei lokasi, maupun pelaksanaan teknis pembuatan sambungan pipa baru tanpa adanya kepastian. Namun jarang konsumen yang melaporkan keluhannya langsung pada Kantor PERUMDA Air Minum Kabupaten Kubu Raya, pelanggan hanya bisa pasrah dan menunggu proses pelayanan yang didapatkan, hal ini tentu saja berpengaruh terhadap aktivitas kehidupan masyarakat.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum tidak hanya dipandang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dituntut berorientasi laba saja, tetapi juga sebagai pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pelanggan, kondisi tersebut memang tidak dapat dipungkiri karena pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan besarnya permintaan air terus bertambah. Sampai saat ini Perusahaan Umum Daerah Air Minum menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik di bidang penyediaan air bersih, jika perusahaan tidak dapat mengelola pasokan dan permintaan dengan baik, maka keberadaan dan peran Perusahaan Umum Daerah Air Minum akan selalu menjadi perhatian masyarakat sebagai pelanggan atau pengguna jasa layanan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan unsur penting bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan publik.

Sangat penting bagi PERUMDA Air Minum Tirta Raya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kualitas air yang didistribusikan dan pelayanan pengaduan pelanggan. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyak masyarakat Desa Kuala Dua yang masih sulit dalam mendapatkan air bersih serta mengalami permasalahan terhadap Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya” dengan alasan sebagai berikut:

1. Pentingnya masalah tersebut untuk ditulis dan diteliti guna membantu pihak kantor dalam mengatasi masalah pengaduan keluhan pelanggan, pada bagian pendistribusian sehingga para pegawai dapat berkerja secara lebih efektif dan efisien serta memperbaiki kualitas pelayanan kantor tersebut.
2. Lambatnya respon pegawai dalam menanggapi pengaduan keluhan dari pelanggan sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap PERUMDA air minum tersebut.
3. Penulis tertarik untuk mengadakan penulisan mengenai masalah tersebut dikarenakan penulis berharap penulisan ini dapat berguna untuk kantor PERUMDA air minum Tirta Raya khususnya dalam pendistribusian dan pengaduan keluhan pelanggan.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian diperlukan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dalam mengkaji permasalahan yang terjadi, adapun fenomena yang terjadi di lapangan pada penelitian ini yaitu:

1. Kualitas air yang didistribusikan berwarna kekuningan, keruh dan berbau
2. Tidak memberikan solusi terkait pengaduan pelanggan
3. Kurang tanggapnya pegawai PERUMDA air minum Tirta Raya dalam mengatasi keluhan pelanggan
4. Air tidak mengalir dalam jangka waktu lama/ volume air yang mengalir sangat kecil
5. Sikap kurang ramahnya pegawai saat melayani masyarakat/pelanggan.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada: Kualitas pelayanan publik pada PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya pada bagian pengaduan keluhan pelangggan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian diatas, maka rumusan permasalahan ini adalah "Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya?"

1.5. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengaduan keluhan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini penting karena menghasilkan informasi secara terperinci yang akan memberikan manfaat dalam menjawab masalah penelitian, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis untuk langkah pengembangan lebih lanjut dan secara praktis merupakan kegunaan yang berwujud nyata. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Administrasi Publik pada kajian Manajemen Publik yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya mengenai pelayanan jasa publik berupa air bersih oleh pemerintah, kemudian dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan tentang kualitas pelayanan, serta dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Raya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak PERUMDA air minum untuk mengetahui sejauh mana PERUMDA Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya dalam memberikan pelayanan pengaduan pelanggan dan mengembangkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat di Desa Kuala Dua.

2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan media penyampaian informasi mengenai alasan bagaimana kualitas pelayanan pada PERUMDA Air Minum Tirta Raya Di Desa Kuala Dua Kabupaten Kubu Raya.