SKRIPSI

KEPUASAN PUBLIK DALAM PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GUNUNG POTENG KOTA SINGKAWANG

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Disusun Oleh :

Antar Muslyady
NIM. E1011211046

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KEPUASAN PUBLIK DALAM PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GUNUNG POTENG KOTA SINGKAWANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Antar Muslyady

NIM. E1011211046

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Lina Sunyata, M.S.
NIP.196111111987032002

Tanggal : 3-2-2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Anny Riwayati, SE, M.Si.
NIP.198909132022032009

Tanggal : 31-1-2025

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

ii

HALAMAN PENGESAHAN

KEPUASAN PUBLIK DALAM PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GUNUNG POTENG KOTA SINGKAWANG

OLEH:
Antar Muslyady
NIM. E1011211046

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Senin / 17 Maret 2025
Waktu : 13.00 - Selesai
Tempat : Ruang 2.

Tim Penguji

Ketua

Dr. Lina Sunyata, M.S.
NIP.196111111987032002

Sekretaris

Anny Riwayati, SE, M. Si.
NIP.198909132022032009

Penguji Utama

Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si.
NIP.196503021990022001

Penguji Pendamping

Iving Arisdiyoto, S.A.P, M.A.P.
NIP.198806062022032005

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

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

iii

ABSTRAK

Antar Muslyady (E1011211046) : Kepuasan Publik dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang. **Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2025.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas kepuasan publik dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang. Permasalahan yang terjadi ialah menurunnya kepuasan publik dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori aspek-aspek kepuasan publik dari Kotler dalam Harun (2013). Hasil penelitian menunjukan bahwa masyarakat Kota Singkawang masih merasa kurang puas dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang. Dari segi indikator harapan (*expetation*), masyarakat Kota Singkawang memiliki harapan utama terhadap layanan air bersih yang berkualitas dan distribusi lancar namun harapan tersebut belum sepenuhnya dipenuhi oleh pihak PDAM. Selanjutnya pada indikator kinerja (*performance*), PDAM dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu segera diatasi terutama di daerah yang sering mengalami gangguan aliran. Selanjutnya pada indikator perbandingan (*comparison*), sebagian masyarakat di area pusat kota menyatakan layanan PDAM telah memenuhi harapan mereka namun juga mengeluhkan kualitas air yang terkadang keruh dan masyarakat yang di area ujung jaringan pelayanan merasa layanan belum sepenuhnya sesuai dengan ekspetasi mereka terutama masyarakat yang tinggal di wilayah dengan tekanan air rendah. Selanjutnya pada indikator penegasan (*confirmation/disconfirmation*), penilaian masyarakat terhadap kesesuaian harapan awal mereka dengan pelayanan yang telah diberikan menunjukan adanya kualitas kepuasan tersendiri yang mana sebagian masyarakat menganggap pelayanan PDAM sudah sesuai dan sebagian menyatakan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Lalu pada indikator ketidaksesuaian (*discrepancy*), ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan layanan yang diberikan PDAM tercermin dari berbagai keluhan masyarakat. Bentuk dari ketidaksesuaian yang sering terjadi ialah seperti air yang tidak stabil, kualitas air yang keruh, hingga jadwal aliran air yang tidak konsisten.

Kata Kunci : Kepuasan Publik, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Antar Muslyady (E1011211046): *Public Satisfaction in the Services of the Gunung Poteng Drinking Water Regional Company in Singkawang City.* ***Thesis Public Administration Study Programme Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University 2025.***

This study aims to describe the quality of public satisfaction in the services provided by PDAM Gunung Poteng Singkawang City. The problem that occurs is the decline in public satisfaction in the services of the Gunung Poteng Drinking Water Regional Company in Singkawang City. The method used is descriptive with a qualitative approach used to describe the facts and information in the field. The theory used in this research is the theory of aspects of public satisfaction from Kotler in Harun (2013). The results showed that the people of Singkawang City were still dissatisfied with the services of the Gunung Poteng Drinking Water Regional Company in Singkawang City. In terms of expectation indicators, the people of Singkawang City have the main expectation of quality clean water services and smooth distribution, but these expectations have not been fully met by the PDAM. Furthermore, on the performance indicator, the PDAM in meeting the needs and expectations of the community still faces various challenges that need to be addressed immediately, especially in areas that often experience flow interruptions. Furthermore, on the comparison indicator, some people in the city centre area stated that the PDAM service has met their expectations but also complained about the sometimes murky water quality and people at the end of the service network felt that the service has not fully met their expectations, especially people living in areas with low water pressure. Furthermore, on the confirmation/disconfirmation indicator, the community's assessment of the suitability of their initial expectations with the service that has been provided shows a separate quality of satisfaction where some people consider the PDAM service to be appropriate and some state that it has not fully met expectations. Then on the discrepancy indicator, the discrepancy between community expectations and the services provided by the PDAM is reflected in various community complaints. Forms of discrepancies that often occur are unstable water, cloudy water quality, and inconsistent water flow schedules.

Keyword : Public Satisfaction, Public Service.



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kepuasan Publik dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang". Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana kualitas kepuasan publik dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas kepuasan publik dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang.

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kepuasan publik dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang. Manfaat lainnya yaitu dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk dapat memecahkan masalah yang berhubungan dengan topik yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Dalam pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data yang diperoleh secara mendalam. Penelitian ini melibatkan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang dan masyarakat yang menggunakan layanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang sebagai subjek penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa masyarakat Kota Singkawang masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Gunung Poteng. Ketidakpuasan ini terutama disebabkan oleh ketidakstabilan pasokan air,

kualitas air yang belum optimal, dan keterbatasan kapasitas distribusi yang menyebabkan sebagian masyarakat, terutama di wilayah ujung jaringan, mengalami tekanan air rendah dan gangguan aliran, serta respons terhadap keluhan yang masih perlu ditingkatkan. Meskipun jumlah pelanggan PDAM terus meningkat setiap tahun, kualitas pelayanan belum mampu sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Rekomendasi dari penelitian ini untuk pihak Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang dalam menghadapi tantangan dan hambatan yang ada adalah dengan meningkatan kapasitas distribusi, memperbaiki pengelolaan informasi dan komunikasi, serta memastikan keandalan layanan secara teknis, guna memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas kepuasan, dan membangun hubungan yang lebih baik dalam jangka panjang.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Antar Muslyady

Nomor Mahasiswa : E1011211046

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini merupakan hasil karya asli saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas atau perguruan tinggi yang lain, dan sepanjang sepengetahuan saya, dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang atau institusi lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam Skripsi ini merupakan rujukan Daftar Pustaka di Skripsi ini.

Pontianak 27 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

Antar Muslyady

NIM. 1011211046

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad." -Abu Hamid Al Ghazali

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, yaitu untuk Bapak saya Mat Lase dan Ibu saya Siti Hajar yang selalu memberikan dukungan dan selalu menjadi penyemangat saya dalam mengerjakan Skripsi ini. Terima Kasih atas dukungan dan doa-doa yang telah Bapak dan Ibu berikan hingga saat ini. Terima Kasih buat Bapak dan Ibu yang tercinta dan tersayang.
2. Saudara kandung saya, yaitu Wiwin Dwi Juniarti. Terima Kasih sudah memberikan dukungan, semangat, dan selalu ada untuk saya. Terima Kasih adik-ku.
3. Keluarga besar saya, yaitu Kakek, Nenek, Om, Tante, Abang dan Kakak Sepupu dan yang lainnya. Terima Kasih sudah memberikan semangat dan dukungan untuk kelancaran kuliah saya.
4. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Sahabat saya, Rekan grup Otw S.Ap dan Pria Ramah yaitu Al Haji, Rainaldi, Aziko, Rival, Aqsari, Doni, Ari, Elma, Manda, Maria, Rara, Della, dan Yasintha. Terima Kasih atas waktu, bantuan, dukungan, dan semangat yang selalu kalian berikan hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, kemudahan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "Kepuasan Publik Dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang". Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penyajian. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Lina Sunyata, M.S, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Anny Riwayati, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, semangat, dan motivasi kepada

penulis untuk selalu menambah wawasan, memberikan bimbingan, serta memberikan masukan-masukan dalam penulisan skripsi ini.

5. Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si. selaku Pembahas Utama dan Iving Arisdiyoto, S.A.P, M.A.P. selaku Pembahas Pendamping yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan skripsi ini.
6. Dr. Azrita Mardhalena, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas TanjungPura.
7. Wakil Dekan, staf Jurusan Ilmu Administrasi, Bapak/Ibu Dosen, staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas TanjungPura Pontianak yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam kegiatan perkuliahan.
8. Direktur beserta staf pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang yang telah memberikan data dan informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan Kepuasan Publik Dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang.

Pontianak, 27 Januari 2025

Antar Muslyady
NIM. E1011211046

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
RINGKASAN SKRIPSI vi
PERNYATAAN KEASLIAN viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ix
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 10
1.3 Fokus Penelitian 10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian 10
1.5 Tujuan Penelitian 11
1.6 Manfaat Penelitian 11
BAB II KAJIAN PUSTAKA 12
2.1 Manajemen Publik 12
2.2 Pelayanan Publik 14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik 14
2.2.2 Standar Pelayanan Publik 15
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik 17
2.2.4 Ciri-ciri Pelayanan Publik 19
2.3 Kepuasan Publik 20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Publik 20

2.3.2 Aspek-aspek Kepuasan Publik 21
2.3.3 Faktor-faktor Kepuasan Publik 22
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan 25
2.5 Alur Pikir Penelitian 27
2.6 Pertanyaan Penelitian 31
BAB III METODE PENELITIAN..... 32
3.1 Jenis Penelitian 32
3.2 Langkah-langkah Penelitian 33
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 34
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 35
3.4.1 Subjek Penelitian 35
3.4.2 Objek Penelitian 39
3.5 Teknik Pengumpulan Data 39
3.6 Alat Pengumpulan Data 42
3.7 Keabsahan Data 43
3.8 Teknik Analisis Data 44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 46
4.1 Gambaran Umum Kota Singkawang 46
4.2 Kondisi Geografis Kota Singkawang 48
4.3 Gambaran Umum PDAM Kota Singkawang 50
4.3.1 Sejarah PDAM Kota Singkawang 50
4.3.2 Visi dan Misi 52
4.3.3 Struktur Organisasi 53
4.3.4 Jam Kerja dan Jumlah Pegawai 54
4.3.5 SOP Penyelesaian Aduan Konsumen 55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56
5.1 Hasil Penelitian 56
5.1.1 *Expetation* (harapan) 57
5.1.2 *Performance* (kinerja) 65

5.1.3 *Comparison* (perbandingan) 77

5.1.4 *Confirmation/disconfirmation* (Penegasan) 83

5.1.5 *Discrepancy* (ketidaksesuaian) 91

5.2 Analisis 103

5.2.1 Harapan Masyarakat Terhadap Layanan yang Diberikan Oleh PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang 104

5.2.2 Kinerja PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang dalam Memenuhi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat 106

5.2.3 Perbandingan Harapan Awal Masyarakat Terhadap Layanan yang Telah Diberikan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang 109

5.2.4 Evaluasi Masyarakat Terhadap Harapan Awal Mereka Dengan Pelayanan yang Telah Diberikan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang 112

5.2.5 Ketidaksesuaian Antara Harapan Masyarakat Dengan Kinerja Layanan Yang Diberikan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen 114

BAB VI PENUTUP 117

6.1 Kesimpulan 117

6.2 Saran 119

DAFTAR PUSTAKA 121

LAMPIRAN 125

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

1.1 Rekapitulasi Jumlah Aduan Pelanggan Tahun 2023-2024 6

1.2 Rekapitulasi Jumlah Pemutusan Pelanggan Tahun 2023-2024 7

3.1 Waktu Penelitian 35

3.2 Pedoman Observasi 40

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

1.1 Data Jumlah Pelanggan 4

2.1 Kerangka Pikir Penelitian 30

4.1 Struktur Organisasi PDAM Kota Singkawang 53

4.2 Jumlah Pegawai PDAM Kota Singkawang 54

4.3 SOP Penyelesaian Aduan Pelanggan Via CSO 55

5.1 Petugas PDAM Gunung Poteng 108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

1. Pedoman Wawancara 125
2. Pedoman Observasi 134
3. Dokumentasi Penelitian 135
4. Daftar Riwayat Hidup 138
5. Surat Tugas Penelitian 139

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan publik berkualitas tinggi untuk semua warganya, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan undang-undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik.

Pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik harus memberikan perhatian yang serius terhadap masukan dan kritik dari masyarakat, termasuk pengaduan yang disampaikan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini penting agar pelaksanaan pelayanan publik dapat meningkatkan kualitasnya terhadap kepuasan publik. Sebuah perusahaan harus memahami harapan masyarakat terhadap barang atau jasa yang disediakan. Jika perusahaan mampu memenuhi harapan tersebut, mereka dapat membentuk persepsi positif tentang keinginan masyarakat yang akan direalisasikan. Dengan demikian, jika persepsi masyarakat terhadap pelayanan melebihi harapannya, maka masyarakat akan merasa puas.

Keterlibatan aktif warga negara dalam pelayanan publik, termasuk melalui pemberian komplain atau yang biasa disebut dengan aduan, sangat penting karena dapat membantu memperbaiki sistem pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan publik. Kepuasan publik bisa diartikan sebagai kebahagiaan atau tanggapan positif dari pemerintah terhadap individu yang menerima layanan publik. Dalam hal ini, jumlah, jenis, dan penyelesaian pengaduan masyarakat dapat mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga memiliki korelasi langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat menjadi salah satu indikator utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan publik. Kepuasan publik mencerminkan rasa percaya mereka terhadap pemerintah. Loyalitas masyarakat yang puas atas pelayanan pemerintahan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai mitra penyelenggara pemerintahan (Irawan & Komara, 2017).

Dalam menangani aduan terhadap pelayanan yang diberikan, Kotler dalam Harun (2013) menawarkan lima aspek utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas kepuasan publik dalam pelayanan publik, yaitu *expetation*, *performance*, *comparison*, *confirmation/disconfirmation*, dan *discrepancy*. Pertama, *expectation* (harapan), yaitu faktor yang memengaruhi kepuasan publik sejak sebelum pembelian, ketika masyarakat membentuk harapan terhadap produk atau layanan yang akan mereka terima. Kedua, *performance* (kinerja), yaitu pengalaman nyata masyarakat saat menggunakan

produk atau layanan, di mana kinerja tersebut dievaluasi berdasarkan aspek-aspek yang dianggap penting oleh masyarakat. Ketiga, *comparison* (perbandingan), yaitu proses di mana masyarakat membandingkan harapan sebelum pembelian dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan produk atau layanan. Keempat, *confirmation/disconfirmation* (penegasan), yaitu tahap evaluasi masyarakat terhadap kesesuaian antara harapan awal dengan kinerja yang dirasakan. Terakhir, *discrepancy* (ketidaksesuaian), yaitu pengakuan masyarakat atas adanya perbedaan antara kinerja aktual dengan harapan mereka, di mana semakin besar ketidaksesuaian tersebut, semakin besar pula potensi ketidakpuasan masyarakat. Kelima aspek ini dapat digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami dan mengukur kualitas kepuasan publik dalam pelayanan yang diberikan.

Indonesia sebagai negara yang berkembang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam berbagai sektor, termasuk di bidang penyediaan air bersih. Dalam konteks ini, pelayanan air minum menjadi krusial mengingat pentingnya air bersih bagi kehidupan sehari-hari masyarakat. Salah satu lembaga yang bertanggung jawab atas penyediaan air bersih di tingkat daerah adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Provinsi Kalimantan Barat, yang terletak di bagian barat Pulau Kalimantan, merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi besar dalam pengelolaan sumber daya air. Namun, tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur sering kali menjadi hambatan dalam penyediaan layanan air

bersih yang optimal bagi masyarakat di berbagai daerah, termasuk Kota Singkawang.

Kota Singkawang, yang dikenal sebagai salah satu kota multikultural di Kalimantan Barat, memiliki tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup pesat, sehingga kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk dalam hal penyediaan air minum, menjadi semakin mendesak. PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang adalah salah satu instansi pemerintah daerah yang berperan penting dalam menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat kota ini. Seperti halnya perusahaan penyedia layanan publik lainnya, PDAM Gunung Poteng dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan pelayanan demi memenuhi ekspektasi masyarakat. Kepuasan publik merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah perusahaan penyedia layanan publik.

Gambar 1.1
Data Jumlah Pelanggan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang



Sumber : *PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang, 2024.*

Dilihat pada data diatas yang diperoleh dari PDAM Kota Singkawang, tercatat bahwa jumlah pelanggan PDAM mengalami peningkatan signifikan

dari tahun 2016 hingga 2023. Seperti yang dapat dilihat dari Grafik di atas sejak Tahun 2016-2017 jumlah pelanggan selalu bertambah dari tahun 2016 yang jumlah pelanggan 10.963 ke tahun 2017 yang berjumlah 12.881 terdapat kenaikan sebesar 1.918. Masuk ke tahun 2018 jumlah kian meningkat ke angka 3.527 sehingga jumlah pelanggan menjadi 16.408. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan sebesar 1.005 atau menurun jumlah pendaftarnya dari tahun lalu. Tahun 2020 terjadi peningkatan sebesar 1.268 atau sedikit meningkat dari tahun 2019 sehingga jumlah pelanggan menjadi 18.681. Pada Tahun 2021 jumlah pelanggan bertambah menjadi 19.774 bahwa terjadi peningkatan sebesar 1.093. Pada Tahun 2022 jumlah pelanggan kembali melonjak sebesar 3.474 menjadi 23.284. Sedangkan pada tahun 2023 terdapat kenaikan jumlah pelanggan sebesar 574 sehingga jumlah pelanggan pada tahun 2023 bertambah menjadi 23.822 pelanggan.

Peningkatan jumlah pelanggan ini mencerminkan perluasan jangkauan layanan air bersih dan peningkatan akses masyarakat terhadap sumber daya penting ini. Namun, seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan, terdapat kemungkinan bahwa keluhan dari pelanggan juga meningkat. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan kapasitas infrastruktur, tantangan dalam pemeliharaan dan distribusi air, serta peningkatan permintaan yang mungkin belum sepenuhnya diantisipasi oleh PDAM.

Tabel 1.1
Rekapitulasi jumlah aduan tahun 2023-2024

keluhan	Tahun 2023 Januari - agustus	Tahun 2023 September – Desember	Tahun 2024 Januari - agustus
Air tidak mengalir	1.147	680	1.339
Pipa bocor penyambungan	847	441	942
Pipa bocor trandist	57	35	27
Meter rusak	740	424	1.194

Sumber : PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang, 2024.

Berdasarkan tabel yang ditampilkan di atas terlihat jumlah aduan terkait layanan air bersih dari tahun 2023 hingga 2024. Dalam konteks pelayanan publik yang baik, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tabel ini mencerminkan tanggapan masyarakat terhadap kinerja PDAM Gunung Poteng dalam penyediaan air bersih.

Berdasarkan data yang diperoleh, keluhan terkait air tidak mengalir/tidak jalan tercatat sebagai jumlah aduan tertinggi dibandingkan jenis keluhan lainnya. Pada tahun 2023, jumlah aduan terkait air tidak mengalir mencapai 4,81% dari total pelanggan PDAM. Lonjakan signifikan terjadi pada periode Januari–Agustus 2024 dengan total 1.339 aduan, yang lebih tinggi dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya yang mencapai 5,62% dari total pelanggan PDAM. Hal ini menunjukkan bahwa masalah distribusi air masih menjadi isu utama yang perlu segera diatasi. Kondisi ini

berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, mengingat distribusi air adalah layanan inti yang diharapkan oleh pelanggan PDAM.

Permasalahan ini berkaitan erat dengan tingkat kepuasan publik. Dalam hal ini, masyarakat memiliki harapan bahwa air dapat mengalir secara lancar dan memenuhi kebutuhan mereka. Ketika kinerja layanan, seperti distribusi air, tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mengalami ketidakpuasan, yang kemudian diekspresikan melalui pengaduan. Jumlah pengaduan yang tinggi terkait air tidak mengalir mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pelayanan.

Tabel 1.2
Rekapitulasi jumlah konsumen diputus tahun 2023-2024

Alasan	Tahun 2023 Januari - agustus	Tahun 2023 September – Desember	Tahun 2024 Januari - agustus
Permohonan sendiri	95	32	120
Rumah kosong	20	10	8
Menunggak	462	107	411
Meter Hilang	9	10	5
Pelanggaran	16	14	21

Sumber : *PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang, 2024.*

Selain mengenai aduan pelanggan, jumlah pelanggan PDAM yang diputus juga menjadi permasalahan yang sering dihadapi oleh PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang. Dari penjelasan tabel diatas, terlihat bahwa alasan pemutusan pelanggan didominasi oleh kategori menunggak, jumlah pemutusan karena menunggak terlihat sangat tinggi dibandingkan dengan alasan lainnya yang mencapai 1,93% pada Tahun 2023 dan pada Tahun 2024 mencapai 1,72% dari total jumlah pelanggan PDAM.

Kategori lain seperti permohonan sendiri dan rumah kosong memiliki jumlah yang relatif rendah yang hanya mencapai 0,53% dan 0,1% dari total jumlah pelanggan PDAM, dengan pergerakan yang konsisten namun tidak signifikan jika dibandingkan dengan alasan menunggak. Kategori meter hilang dan pelanggaran menunjukkan angka yang sangat kecil sepanjang periode yang hanya mencapai 0,1% dari total pelangan PDAM, yang mencerminkan bahwa alasan-alasan tersebut jarang menjadi penyebab pemutusan pelanggan.

Jumlah pemutusan layanan karena tunggakan mencerminkan tantangan yang signifikan dalam manajemen pelanggan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang. Tingginya angka pemutusan akibat tunggakan menunjukkan bahwa ada masalah dalam sistem pengelolaan pembayaran, yang dapat mencakup kurangnya fleksibilitas metode pembayaran, keterlambatan dalam pemberitahuan tunggakan, atau bahkan kurangnya edukasi masyarakat mengenai pentingnya membayar tagihan tepat waktu.

pelanggan yang mengalami pemutusan layanan dapat merasa tidak puas, terutama jika proses penyelesaian tunggakan tidak disertai solusi yang memadai. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memengaruhi citra PDAM di mata masyarakat. Kondisi ini dapat mencerminkan ketidaksesuaian antara harapan masyarakat akan pelayanan yang berkelanjutan dan kenyataan yang mereka alami, sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap penyedia layanan.

Selain mengenai jumlah aduan dan jumlah pemutusan pelanggan, berdasarkan informasi yang peneliti peroleh pada saat melaksanakan magang di PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang, terdapat juga sebuah masalah dalam sistem pendistribusian air kepada masyarakat yang perlu menjadi perhatian. Berdasarkan pengakuan dari pihak PDAM terkait distribusi air, meskipun air diklaim didistribusikan selama 24 jam, nyatanya wilayah yang berada di titik terujung jaringan distribusi tidak mendapatkan suplai air yang optimal. Air hanya tersedia pada jam-jam tertentu, yaitu tengah malam, saat penggunaan oleh pelanggan lain menurun. Diketahui pula bahwa himbauan terkait pendistribusian air hanya dilakukan secara informal melalui komunikasi dari mulut ke mulut, dan belum ada upaya yang lebih terstruktur melalui media sosial atau alat komunikasi resmi lainnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan suatu pendekatan yang baru dan berbeda dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Meskipun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Niskolis Lucki Sambagia, Tri Wahyudi, dan Noveicalistus H. Djanggu (2020) telah menggunakan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* untuk menganalisis kepuasan publik dan hasil penelitianya didapatkan skor tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Singkawang sebesar 71,5334 dan menunjukan masih berada di kategori yang mengkhawatirkan. Namun dalam peneltian ini saya menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan kerangka teori dari Kotler dalam Harun (2013) yang mengeksplorasi lima aspek utama kepuasan publik, yaitu *expetation*, *performance*, *comparison*, *confirmation/discornfirmation*, dan *discrepancy*.

Selain itu, penelitian ini menggunakan data yang lebih terkini (2023-2024) dengan menghubungkan langsung jumlah aduan masyarakat, pemutusan layanan, dan permasalahan distribusi air untuk menggambarkan tingkat kepuasan publik secara menyeluruh.

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka peneliti akan melakukan penelitian tentang "Kepuasan Publik Dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang".

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka peneliti mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

1. Tingginya jumlah keluhan terkait "air tidak mengalir/tidak jalan".
2. Tingginya jumlah pemutusan pelanggan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang akibat tunggakan pembayaran.
3. Kurangnya pendistribusian air secara merata kepada pelanggan PDAM Gunung Poteng Kota Singkawang.

1.3 Fokus Penelitian

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari prosedur penelitian, maka penulis memfokuskan pada kualitas kepuasan Publik dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Untuk memudahkan penelitian ini agar memiliki arah yang jelas, maka terlebih dahulu dirumuskan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang

diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas kepuasan publik dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang?.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas kepuasan publik dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang.

1.6 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini, kiranya dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan khasanah ilmu pengetahuan khususnya Program Studi Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta sumbangan pemikirian bagi Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas kepuasan publik dalam pelayanan yang diberikan serta sebagai sarana untuk memberikan kritikan dan masukan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Gunung Poteng Kota Singkawang.