

RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN SINJAI

Hasdinawati
Universitas Muhammadiyah Sinjai
Abd. Wahid
Universitas Muhammadiyah Sinjai
Email: abdwahid8889@gmail.com

Korespondensi penulis: hasdinawati02@gmail.com

Abstract.. *One form of public service provided by the government is water management services. The government has tried to meet the needs of community services, one of which is the provision of clean water managed by PDAM. The purpose of this research is to analyze and describe PDAM Sinjai's responsiveness to customer complaints and identify PDAM Sinjai's constraints in overcoming customer complaints. This research uses descriptive qualitative research type, with observation or observation, interview, and documentation methods. The type of data consists of primary data obtained through interviews and direct observation in the field, while secondary data comes from archival documents from issues related to the problem to be studied, writings and research results on public services. The results of this study indicate that in general the responsiveness of PDAM Sinjai's public services as measured using indicators put forward by Zeithaml which consists of the ability to respond to customers, speed of service, accuracy of service, accuracy of service, timeliness of service, and the ability to respond to complaints is not optimal because there are still unfulfilled services such as customers not getting fast service for complaints submitted to the sinjai PDAM.*

Keywords: *Responsiveness, public service, PDAM*

Abstrak. Salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan pengelolaan air. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, salah satunya adalah penyediaan air bersih yang dikelola oleh PDAM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas PDAM terhadap keluhan pelanggan PDAM Sinjai dan mengidentifikasi kendala-kendala PDAM Sinjai dalam mengatasi keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, dengan metode observasi atau pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedang data sekunder bersumber dari dokumen arsip-arsip dari masalah yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, tulisan serta hasil penelitian mengenai pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum responsivitas pelayanan publik PDAM Sinjai yang diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari kemampuan merespon pelanggan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan belum optimal karena pelayanannya masih ada yang belum terpenuhi seperti pelanggan belum mendapatkan pelayanan yang cepat atas keluhan yang disampaikan pada pihak PDAM sinjai

Kata kunci: Responsivitas, pelayanan publik, PDAM

Received April 30, 2022; Revised Mei 2, 2022; Juni 22, 2022

*Corresponding author, e-mail address

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Perhatian masyarakat terhadap pelayanan publik sangat besar dan terbuka untuk memberikan kritik terhadap fenomena yang tidak sesuai dengan yang diharapkan demi mewujudkan pelayanan yang baik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 (pasal 18). Dijelaskan bahwa masyarakat berhakmendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan dan negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu bidang pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yaitu pelayanan pengelolaan air. Air merupakan hal yang utama bagi makhluk hidup untuk melangsungkan kehidupannya. Manusia menggunakan air untuk berbagai keperluan dalam hidupnya seperti mandi, memasak, mencuci pakaian, dan sebagainya. Pemakaian sumber daya air ini diatur pada pasal 33 ayat 3 UUD RI 1945 yang berbunyi sebagai berikut Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesarbesarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa kegiatan masyarakat atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sesuai keinginan masyarakat.

Salah satu prinsip untuk mewujudkan tata kelola yang baik (*Good Governance*) adalah *Responsivitas*. Yaitu, kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik sebagai bukti kemampuan organisasi untuk mengenali

kebutuhan masyarakat.

Perusahaan daerah air minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah yang merupakan milik pemerintah, PDAM dituntut untuk menyediakan layanan penyediaan air bersih yang diperlukan masyarakat. Berdirinya PDAM akan membantu kebutuhan air bersih bagi masyarakat. PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam pelayanan air bersih. PDAM memiliki tugas pokok mendistribusikan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Salah satu tugas pokok PDAM ialah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan air bersih tentunya menjadi salah satu faktor yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dari PDAM untuk menentukan langkah kedepan. Kepuasan masyarakat akan layanan air bersih dapat dijadikan penanda bahwa PDAM telah mampu memenuhi persyaratan pertama di dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Shella Marcelina pada tahun 2018 yang berjudul Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) hasil penelitian berdasarkan analisis pengukuran kinerja PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau tahun 2016 masuk klasifikasi kurang sehat dengan total nilai kinerja 2,2 perusahaan belum bisa masuk klasifikasi sehat karena semua aspek kurang mendukung. Penelitian yang lain yang dilakukan oleh Revi Selvia Septiani pada tahun 2018 yang berjudul Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi hasil penelitian ini bahwa pelayanan PDAM kurang optimal, masih perlu ditingkatkan dalam hal menanggapi dan menangani masalah pelayanan, sarana prasarana yang tersedia kurang memadai dan pelayanan dirasakan pelanggan masih kurang sepenuh hati dalam melayani.

Dibandingkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengkhususkan pada pelayanan publik dengan menganalisis responsivitas PDAM Sinjai dalam melayani keluhan masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan air di kantor PDAM sehingga mampu menyediakan layanan penyediaan air bersih yang diperlukan masyarakat. PDAM dituntut untuk menyediakan layanan penyediaan air bersih yang diperlukan masyarakat namun yang terjadi di berita koran atau surat kabar sinjai masih banyak masyarakat mengeluh akan kebutuhan air, kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM dan kurang respon terhadap keluhan masyarakat. Perbincangan masyarakat

Sinjai masih mengeluhkan sistem distribusi air bersih perusahaan daerah air minum (PDAM) Sinjai, seperti air PDAM tidak mengalir, keruh, asin dan tidak lancar yang menyebabkan masyarakat tidak bisa menikmati air bersih.

Dengan adanya keluhan-keluhan itu ternyata sudah beberapa kali terjadi. Beberapa laporan dari masyarakat mengenai masalah itu. Salah satunya warga jalan Samratulangi kelurahan balangnipa kecamatan Sinjai Utara mengeluhkan sistem distribusi air bersih PDAM Sinjai, menurutnya kinerja PDAM Sinjai semakin buruk, masyarakat sangat tidak puas karena tidak bisa menikmati air bersih di sebabkan karena air tidak lancar ,masalah air bersih di kabupaten Sinjai sudah sangat klasik, tetapi pemerintah seakan mengabaikan hal itu. Masyarakat mengeluh karena air kadang keruh dan tidak lancar, kondisi tersebut terjadi berulang-ulang mereka mengharapkan manajemen PDAM bisa melakukan pembenahan yang baik. Salah satu pelanggan PDAM Sinjai Ufrianti yang merupakan warga BTN Lappa Mas mengatakan bahwa airnya terkadang tidak mengalir, sedangkan air itu dibutuhkan untuk kebutuhan mandi, minum dan masak, masyarakat menginginkan agar kejadian ini tidak berulang.

Direktur PDAM Sinjai Sudarman menghimbau warga untuk bersabar selama dalam proses perbaikan agar dapat berfungsi secepatnya. Hal yang dilakukan PDAM Sinjai untuk mengurangi keluhan pelanggan terkait mengurangi pendistribusian udara yang dilakukan mulai bekerja tanggul darurat dengan menggunakan alat berat, agar debit udara sungai tangka dapat tertampung lebih banyak serta memberikan kontribusi udara dan mencegah asin udara lebih banyak lagi masuk kesarana produksi yang akan mengganggu kesehatan masyarakat dan pengguna lainnya serta menyediakan air bersih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Bagian pengaduan PDAM Sinjai yang di hubungi lewat telephone mengungkapkan bahwa keluhan air bersih yang dialami warga disebabkan karena pasokan air berkurang. Maka berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang “Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai”.

KAJIAN TEORITIS

Tinjauan Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah, sebab pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sependapat dengan Dwiyanto (2005:141-145) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Pendapat serupa menurut Nurcholis (2005:175-176), mengemukakan Pelayanan publik sebagai pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, sedangkan menurut Sinambela (2006:5), bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut: Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik memiliki hakekat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara untuk memberikan pelayanan prima sebagai kriteria pelayanan yang memuaskan. Hal ini sependapat dengan Barata (2003:27) bahwa layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Esensi pelayanan prima menurut Surjadi (2012:46) pada dasarnya mencakup 4 prinsip, yaitu:

- a) Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- b) Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c) Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
- d) Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanan tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kegiatan masyarakat atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut keputusan menteri pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaa pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berbentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan Menurut Ratminto dan Atik (Hardiyansyah, 2011).

Pelayanan publik hakekatnya merupakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan itu tidak berkualitas. Karena itu, pelayanan publik sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan. Indikator pelayanan publik menurut Sutedi (2011:29-30) ditentukan oleh profesionalisme pegawai, perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan publik, penyebarluasan informasi pelayanan, keluhan masyarakat rendah, dan bersih dari KKN. Sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembanguna. Dalam keputusan tersebut ditetapkan sepuluh sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kera dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kesepuluh sendi tersebut adalah

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- b. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - c. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - d. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - e. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - f. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - g. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
 - h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

B. Tinjauan Tentang Responsivitas

Responsivitas menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005 : 177) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Ratminto & Winarsih, 2005: 180-181). Dwiyanto (2008;62) juga mengatakan

responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta tuntunan masyarakat dalam pengguna jasa.

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan salah satu prinsip Good Governance yang menunjukkan kemampuan organisasi dalam pelayanan publik dalam bentuk daya tanggap dan jawaban dari penyedia layanan untuk membantu memberikan pertolongan serta keluhan kepada masyarakat. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat dan mendengarkan keluhan masyarakat. Kemudian identifikasi akan kebutuhan serta keluhan masyarakat tersebut harus menjadi agenda penting dan evaluasi bagi pemerintah penyelenggara pelayanan publik untuk mengembangkan dan meningkatkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas atas layanan yang diberikan.

Penjelasan secara lebih rinci yang diungkapkan oleh (Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, 2011:46) menyebutkan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan

maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan

sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Pelayanan dalam waktu yang tepat diartikan oleh Hardiansyah (2011:49) sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Hardiyansyah, 2011:49). Hal ini Semua keluhanpelanggan direspon oleh petugas, bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya dilakukan supaya pelanggan memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di kantor PDAM Kabupaten Sinjai karena begitu banyaknya permasalahan yang terjadi khususnya masalah pelayanan masyarakat akan kebutuhan air bersih. Jenis Penelitian Yaitu Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data berupa Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Adapun Teknik Analisis data yaitu Pengumpulan data adalah data pertama dan masih bersifat mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. Atau dengan kata lain, peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan kemudian Reduksi Data diartikan sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengategorisasikan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga akhirnya data yang terkumpul dapat di verifikasi selanjutnya Penyajian Data pada tahap ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks keadaan suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami dan yang terakhir adalah Penarikan Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor PDAM Kabupaten Sinjai karena begitu banyaknya permasalahan yang terjadi khususnya masalah pelayanan masyarakat akan kebutuhan air bersih. Pembahasan dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang peneliti dapatkan langsung dari lapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan. Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sinjai dalam menganalisis data dan temuan lapangan, peneliti menganalisis data dengan

menggunakan Indikator responsivitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011:46). Dalam deskripsi hasil penelitian ini akan dibahas sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang akan disesuaikan dengan masing-masing indikator-indikator responsivitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011:46).

Kemampuan Merespon Setiap Pelanggan

Sikap dan komunikasi pegawai PDAM ketika melayani pelanggan merupakan hal awal yang memberikan kesan pada pelanggan mengenai pelayanan di PDAM tersebut. Bersikap sesuai dengan keluhan dari pelanggan PDAM akan membuat pelanggan merasa nyaman dan akan merasa diterima dengan baik oleh para pegawai PDAM. Berdasarkan hasil penelitian Kemampuan PDAM Kabupaten Sinjai dalam merespon pelanggan disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelanggan memberikan keluhan ke bagian hubungan langganan kemudian diterbitkan Surat Pengantar Kerja (SPK) dan akan diselesaikan lebih lanjut oleh bagian Teknik PDAM Kabupaten Sinjai.

Pelanggan sangat membutuhkan pelayanan dengan baik terutama pelayanan air minum, pelanggan sangat membutuhkan kelancaran dan kualitas air yang bagus, pelanggan yang tidak dapat air dibawakan mobil tangki, melakukan penggalian lumpur dan melakukan proses instalasi penjernihan air ketika air keruh, menanggulangi dengan sistem darurat dengan membuat bendung melintas sungai menggunakan alat berat mengumpul material yang ada dilokasi. PDAM Kabupaten Sinjai sekarang pun berharap keluhan masyarakat teratasi dengan adanya air baku balantieng, kecamatan Sinjai Borong. Berdasarkan hasil observasi selama penelitian berlangsung di PDAM Sinjai didapatkan bahwa PDAM Kabupaten Sinjai dalam merespon pelanggan belum baik karena belum adanya solusi yang bisa mengatasi keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai PDAM Sinjai dalam merespon pelanggan belum maksimal karena belum adanya solusi sehingga masih ada masyarakat yang mengeluhkan air yang tidak mengalir

Kecepatan Pelayanan

Indikator ini merupakan kesigapan dari pegawai PDAM Sinjai dalam melayani pelanggan. Pegawai yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya pegawai yang cekatan dan

segera melayani pelanggan yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada pelanggan yang mengeluh terkait pelayanannya. Dari hasil Penelitian terkait indikator Kecepatan Pelayanan dapat disimpulkan Dari semua informan yang berasal dari pihak PDAM Sinjai dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kecepatan pelayanan PDAM Sinjai secara umum sudah bagus.

Pelanggan yang melapor terkait keluhannya melakukan proses administrasi dengan mengisi buku keluhan kemudian bagian hubungan langganan menerbitkan SPK (Surat Pengantar Kerja) kemudian ditindaklanjuti oleh bagian teknik. PDAM Sinjai melakukan peninjauan atau pengecekan lokasi sesuai dengan keluhan pelanggan sesuai dengan urutan pengadministrasian. Kecepatan pelayanan PDAM Sinjai dilihat dari sesuai dengan beratnya masalah, yaitu keluhan yang dapat langsung ditangani dan *pending* (menunggu). Keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM Sinjai misalnya kebocoran pipa pelanggan bisa diselesaikan satu hari. Jika keluhan yang harus menunggu atau *pending* terjadi karena ada pelaporan sebelumnya dan memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui sumber permasalahannya. Maka dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan PDAM Sinjai sudah baik walaupun ada beberapa pelanggan belum mendapatkan pelayanan yang cepat.

Ketepatan Pelayanan

Pelayanan dengan tepat yaitu meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh petugas PDAM Sinjai dalam hal melayani pelanggan, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan. sehingga tidak ada pelanggan yang merasa dirugikan. Dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan pelanggan. Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang ada pada PDAM Sinjai. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, pada indikator ketepatan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Sinjai sudah memberikan pelayanan yang tepat. Untuk indikator ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Terlihat juga dengan adanya kesesuaian prosedur dengan tidak adanya biaya prosedur dan adanya pengecekan langsung setelah adanya pelaporan kemudian diselesaikan lebih lanjut.

Kecermatan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Kecermatan Pelayanan disimpulkan bahwa pegawai PDAM Sinjai sudah melayani pelanggan dengan cermat. Hal utama yang dilakukan oleh pegawai PDAM Sinjai yaitu kecermatan dalam hal pengecekan langsung lokasi pelaporan dan ditelusuri penyebab kerusakan baik kualitas air ataupun alat sambungan yang bermasalah. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pelanggan yang belum puas karena belum ada tindak lanjut dari keluhannya hal ini pembayaran yang tidak sesuai sebagaimana mestinya. Jadi secara umum pelayanan PDAM Sinjai dapat disimpulkan bahwa sudah melakukan pelayanan dengan cermat sesuai dengan prosedur namun tidak secara keseluruhan akibat adanya pelanggan yang belum ada tindak lanjut dari keluhannya, dalam hal ini tidak adanya kesesuaian antara pemakaian air dengan pembayarannya.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu adalah waktu yang dibutuhkan oleh pegawai PDAM Sinjai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Sinjai sudah tepat waktu walaupun masih ada pelanggan PDAM Sinjai yang harus menunggu beberapa hari untuk perbaikan. Keluhan yang langsung dapat ditangani dan bisa diselesaikan satu hari dan jika keluhan yang harus menunggu atau *pending* terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari dan biasanya ditangani 2x24 jam bahkan lebih.

Kemampuan Menanggapi Keluhan

Dalam maklumat pelayanan nomor 49.A/PDAM/SJ/II/2019 telah dinyatakan bahwa direksi dan seluruh pegawai PDAM Kabupaten Sinjai akan menerima semua keluhan, kritik dan saran dari seluruh pemangku kepentingan sebagai bahan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan. PDAM Kabupaten Sinjai menerima semua keluhan dengan baik kemudian ditindaklanjuti. Apabila ada kebocoran pipa segera melakukan perbaikan, melakukan penyegelan serta pemutusan meteran air saat adanya piutang dan pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, melakukan penjernihan air saat kualitas air keruh, pelanggan yang tidak mendapatkan air disebabkan karena pasokan air yang berkurang, PDAM Sinjai mengatasi dengan menyediakan mobil tangki. Namun,

masalah itu belum teratasi secara menyeluruh karena masih adanya masyarakat mendapatkan air, PDAM Sinjai berusaha menyediakan air baku dari Balantieng kecamatan sinjai borong agar pasokan air bisa terbagi secara merata kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai PDAM Sinjai dalam menanggapi keluhan belum maksimal karena belum memberikan solusi yang tepat dalam mengatasi setiap keluhan pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan atas ketidakpuasan pelayanan air minum maka PDAM Sinjai menyediakan bagian pengaduan dan hubungan langganan yang khusus untuk menangani keluhan pelanggan PDAM Sinjai. Selain itu pengaduan pelanggan juga bisa melalui online informasi pelanggan yaitu aplikasi PDAM Pintar, aplikasi ini diperuntukkan untuk pelanggan air minum PDAM Sinjai atau masyarakat umumnya agar dapat menerima informasi sehingga memudahkan pelanggan PDAM Sinjai terkait berbagai layanan PDAM Sinjai secara online, pelanggan bisa memberikan keluhan yang dialami pelanggan. Setelah adanya pelaporan maka dibuatkan berita acara berupa SPK (Surat pengantar kerja) kemudian ditindaklanjuti oleh bagian teknik berikut Tabel 1.1. merupakan data Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Sinjai

. Tabel 1.1 Keluhan pelanggan bulan januari-juli

NO	JENIS KELUHAN	JUMLAH
1	Air tidak mengalir	308
2	Pipa bocor	170
3	Air berbau	7
4	Cek meteran	96
5	Sambungan Kembali	18
6	Tutup meteran	30

Sumber : Kasubag pengaduan dan hubungan langganan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa masih ada beberapa kendala- kendala PDAM Sinjai dalam mengatasi keluhan pelanggan antara lain: 1) Faktor alam, seperti kalau faktor cuaca tidak mendukung misal pada saat musim hujan sehingga ada penundaan sementara yang menghambat penyelesaian keluhan pelanggan sedangkan PDAM Sinjai memiliki prinsip *one day service* artinya satu hari penyelesaian 2) Izin dari pemilik tanah, kalau kebocoran itu di

tengah jalan, harus ada izin sama yang punya kewenangan rutinitasnya siapa yang bertanggung jawab disitu. Lalu kita juga sampaikan kepada dinas perhubungan untuk izin penggalian jalan. Ini yang biasanya menghambat keterlambatan pekerjaan 3) Pipa dinas bocor terjadi karena adanya kebocoran pada pipa PDAM hal ini disebabkan karena adanya tekanan yang besar dan pipa dinas yang tua. Perbaikan pipa dinas ini dilakukan dengan melakukan perbaikan dengan mengeruk sendimen lumpur. 4) Listrik padam, saat lampu padam di induknya karena ada pekerjaan PLN, hal ini juga yang biasanya menghambat pekerjaan karena adanya penggunaan alat yang memerlukan listrik dan penerangan untuk penyelesaian masalah secara maksimal, genset yang dimiliki PDAM Sinjai masih terbatas 1 mesin genset ke 12 pompa dimiliki tidak mampu memenuhi kebutuhan air pelanggan secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Bahwa berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas pelayanan publik perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kabupaten Sinjai disimpulkan belum optimal karena pelayanannya masih ada yang belum terpenuhi misalnya pelanggan yang belum mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya, belum mendapatkan pelayanan yang cepat atas keluhan yang disampaikan pada pihak PDAM sinjai, belum ada tindak lanjut dari keluhan pelanggan, dalam hal ini tidak adanya kesesuaian antara pemakaian air dengan pembayarannya. Selain dari itu, ada beberapa kendala PDAM Sinjai dalam mengatasi keluhan pelanggan seperti faktor alam, izin dari pemilik tanah, pipa dinas bocor dan listrik padam yang membutuhkan waktu lebih lama saat memperbaiki.

Hal ini menyebabkan adanya keterlambatan kecepatan pengiriman atau pendistribusian air kepada masyarakat, sehingga masalah yang dikeluhkan masyarakat juga lebih banyak, sehingga seharusnya ada perbaikan dengan alat-alat yang memadai dan sudah tersedia untuk menghemat waktu yang akan mempercepat pekerjaan petugas PDAM Sinjai. Peneliti juga memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik PDAM Sinjai, antara lain: Pegawai PDAM Sinjai disarankan bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan mengatasi kendala yang menghambat kecepatan dalam melayani seperti perbaharuan alat yang sudah lama terpakai dan Pegawai PDAM Sinjai perlu memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh pelanggan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas perusahaan ini.

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Adrian, S. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Atik,dan Ratminto. 2005 *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Creswell. W. John, *Research Design pendekatan metode kualitatif, kuantitatif dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar edisi 4.
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media Lukman.
- Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Septiani, R.S. 2018. *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi*. Skripsi. Serang: Jurusan Ilmu Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Marcelina, S. 2018. *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*.Skripsi. Yogyakarta : Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Nurmandi,Achmad.2010.*Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi utama.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu.
Saputro, H.E. 2011. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*
- Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi. Surakarta: FISIPOL Universitas Sebelas Maret.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*. Pasal 33 ayat 3 UUD RI 1945 *tentang Pemakaian Sumber Daya Air*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 23 tahun 2006 *tentang Perusahaan Daerah Air Minum*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 2 tahun 1998 *tentang Tugas Pokok PDAM*.

Peraturan Daerah nomor 02 tahun 1976 *tentang Pendirian Perusahaan Air Minum*.