

KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PERUMDA TUGU TIRTA KOTA MALANG

Riskita Alqurnia¹, Khoiron², Taufiq Rahman Ilyas³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: riski030515@gmail.com*

ABSTRAK

Peneliti melakukannya sebagai pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pada Tugu Tirta Kota Malang yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pengaplikasiannya menggunakan jenis kualitatif deskriptif, dengan penggunaan teori yang didasarkan pada teori kualitas pelayanan publik dari (Zeithmal et.al, 1993:27) dalam bukunya Wiwik Sulistyowati yang berjudul kualitas pelayanan: teori dan aplikasi. Yang mempunyai 10 indikator penting yaitu : Tangible, Reliability, Responsiveneess, Competence, Courtesy, Credibility, OSecurity, Access, Communication, Understanding. Hasilnya didapati berdasarkan dimensi yakni dari segi Tangible yakni adanya fasilitas fisik yang memadai hanya saja gedung pengaduan yang minim kursi tunggu, Reability proses relatif cepat, dan juga memberikan pelatihan yang baik verbal maupun non verbal kepada calon pegawai, Responsive tanggung jawab dan ramah, Competence yang sudah baik, Coutersy kesopanan yang sudah cukup baik, Credibility terbuka dalam memberi kepercayaan, Security mempunyai satpam yang cukup banyak, Access yang ada yaitu akun resmi dan aplikasi wordorder, Communication belum cukup baik, Understanding cukup dalam memahami pelanggan. Kualitas air pada Tugu Tirta sudah baik pipa yang sudah digantidengan yang lebih baik, prosedur dan cara memahami sudah baik kepada pelanggan. Karena pegawai selaku memberi jasa layanan juga memperhatikan fasilitas dan kewajiban memberi layanan kepada pelanggan dan serta mudah diakses oleh pelanggan yang ingin menggunakan fasilitas Tugu Tirta Kota Malang. Saran dari peneliti yaitu memperluas kantor, meningkatkan kenyamanan pelanggan, berkomunikasi dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, PDAM

Pendahuluan

Pemberian *public service* yakni fungsi pemerintah akan pemenuhan kebutuhan dasar hak-hak publik terhadap barang, jasa dan pelayanan administrasi. Pemenuhan hak-hak public salah satunya dengan memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan menjadi indicator keberhasilan pelayanan public yang diberikan. Peningkatan mutu pelayanan publik yakni upaya peningkatan mutu pada setiap instansi pemerintah berdasarkan kebutuhan dan harapan publik. Salah satu contoh penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelayanan terkait penyediaan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yakni badan usaha daerah dalam bidang pendistribusian air minum kepada publik. Operasional PDAM dimulai dengan produksi, pengolahan dan distribusi air minum kepada pelanggan. PDAM tersebar di seluruh wilayah dan kota/kabupaten di Indonesia, termasuk Kota Malang. Pertumbuhan penduduk yang pesat ditambah dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap air minum mendorong Pemerintah Kota Malang pada tahun 1935 mengembangkan program peningkatan debit air produksi dengan menggunakan Mata Air Binangun.

Dengan diundangkannya Perda Kota Malang No 11 Tahun 1974, maka unit air minum berubah status menjadi perusahaan air minum di wilayah tersebut. Sejak saat itu Perusahaan Air Minum Wilayah Kota Malang mempunyai status hukum dan mempunyai otonomi dalam pengelolaan air minum. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Malang Nomor 11 Tahun 2019, PDAM Kota Malang resmi bertransformasi menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Tugu di kota Malang. Pengelolaan PDAM Kota Malang meliputi beberapa wilayah. Saat ini terdapat 45 wilayah yang menerima air yang terdistribusi oleh PDAM Kota Malang.

Berdasarkan data air yang terdistribusi oleh PDAM di Kota Malang, namun masih saja terdapat permasalahan yang kompleks yang membuat pelayanan di PDAM Kota Malang masih kurang maksimal.

Sehubungan dengan beberapa permasalahan dan riview studi tedahulu yang ada, masih banyak pelayanan kualitas air di PDAM yang kurang baik. Oleh karna itu, studi ini mengambil fokus masalah nilai service Penngadaan Air Bersih. Yang diukur menggunakan 10 indikator dari (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1993: 27), dalam bukunya Wiwik Sulistyowati yang berjudul kualitas pelayanan:

Teori dan Aplikasinya. Adapun 10 Indikator tersebut antara lain yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding*.

Pemaparan yang sudah dilakukan didapati peneliti berkeinginan akan meneliti kualitas pelayanan di PDAM Kota Malang atau yang sekarang berubah nama menjadi PERUMDA Tugu Tirta Kota Malang. Penting pada titik ini ukuran kualitas merupakan perbaikan terhadap beberapa sistem pelayanan yang kurang optimal. karena hal ini menarik untuk dibahas lebih lanjut. Peneliti mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih PERUMDA Tugu Tirta Kota Malang”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang yang diukur menggunakan 10 indikator dari (Zeithaml, 1993 : 27) dalam bukunya Wiwik Sulistiyowati yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding*?

Tujuan Penelitian

Tujuan studi ini untuk mengetahui yakni:

1. Mengetahui serta menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang digunakan pada PERUMDA Tugu Tirta di Kota Malang dalam menangani masalah.

Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis,
 - 1) Studi ini dilakukan dengan harapan bisa diterapkan sebagai referensi dan kontribusi dalam pengkajian masalah kualitas pelayanan publik, terutama pelayanan publik dalam bidang jasa penyediaan air PERUMDA Tugu Tirta.
 - 2) Bagi pembaca studi ini harapan akan pemberian gambaran serta wawasan pengetahuan tentang pelayanan bidang jasa penyediaan air bersih PERUMDA Tugu Tirta..
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi masyarakat pengguna layanan di PERUMDA Tugu Tirta, dengan adanya studi ini diinginkan berguna untuk publik guna lebih memperhatikan masalah kualitas pelayanan publik terutama dalam bidang jasa air bersih PERUMDA Tugu Tirta.
 - 2) Bagi pemerintah kota Malang studi ini diinginkan guna pemberian gambaran akan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa air bersih PERUMDA Tugu Tirta.

Tinjauan Pustaka

Kajian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yakni penyajian layanan terhadap publik sesuai atau dengan aturan yang telah ditetapkan. Sedangkan reformasi birokrasi yakni upaya melakukan perubahan pelayanan kearah yang lebih baik. Banyak faktor yang membuat lemahnya pelayanan publik sehingga membuat tumpang tindih fungsi dan wewenang.

Kajian Kualitas Pelayanan

Pelayanan Publik yang Berkualitas yakni upaya peningkatan mutu serta inovasi pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dimensi dasar yang diaplikasikan guna pengukuran kualitas layanan yang diberikan oleh industri jasa, dalam bukunya wiwik sulistiyowati yang berjudul “Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasinya,” yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding*

Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM)

PDAM difungsikan guna pengadaan air bersih sebagai pemenuhan kebutuhan air masyarakat. Dalam pasal 5 UU No. 5 Tahun 1962, sebagai Perusahaan Daerah yakni satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, penyelenggaraan kemanfaatan umum, memupuk pendapatan. Sebagai pelayanan publik, PDAM harus memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Peneliti mengaplikasikan pendekatan dengan kualitatif deskriptif, digunakan untuk menganalisis yang mendalam tentang kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan peningkatan kualitas air di PDAM Kota Malang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih PERUMDA Tugu Tirta Kota Malang ialah berfokus di peningkatan kualitas pelayanan penyediaan air bersih PDAM yang diukur menggunakan 10 indikator atau ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Barry et.al, (Zeithaml et.al, 1993 : 27),” yakni :

- 1) Bukti Langsung (*tangibles*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*)
- 4) Kompetensi (*kompetensi*)
- 5) *Courtesy* (Kesopanan)
- 6) *Credibility* (Kredibilitas)
- 7) *Security* (Satpam)
- 8) *Access* (Akses)
- 9) *Communication* (Komunikasi)

10) Understanding (Memahami pelanggan)

Lokasi Penelitian

Lokasi studi ini pada PDAM Kota Malang. Alasannya dikarenakan peneliti mengenal daerah yang diteliti dan cukup mengetahui kondisi PDAM.

Sumber Data

Penggunaan data bersumber dari dua yakni data Primer serta Sekunder. Data primer berupa wawancara (lembar wawancara terlampir) kepada narasumber yakni : 1. Asisten menejer pengembangan SDM, 2. Staf-staf terkait, 3. Bagian Kesejahteraan Pegawai, 4. Dan juga beberapa pelanggan. Peneliti juga menggunakan observasi untuk mengkonfirmasi hasil wawancara terkait

Sedangkan data sekunder berupa data yang didapati dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer, yang bersumber dari buku, jurnal, literature yang berkaitan akan masalah studi.

Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data yang digunakan dengan teknik berikut:

- 1) Wawancara, dengan cara berdialog serta Tanya jawab secara langsung dengan masyarakat pengguna layanan jasa air bersih PDAM.
- 2) Observasi, dengan melakukan pengamatan ke PDAM Kota Malang, yang merupakan tempat terjadinya kendala pipa bocor. Pengamatan dengan langsung agar memperoleh hasil yang utuh akan fokus studi.
- 3) Dokumentasi, pengumpulan data yang ada hubungannya dengan proses pelayanan jasa air bersih PDAM.

Instrumen Penelitian

Yang menjadi instrument utama yakni subjek dalam pengumpulan data dan instrumen studi berkaitan kepada peneliti sendiri. Alat pendukung studi, yaitu alat yang digunakan selama studi berlangsung seperti alat tulis, smartphone, dan alat recorder lainnya. Selain itu, Pedoman wawancara yang peneliti gunakan pada PERUMDA Tugu Tirta ap Kota Malang beberapa kisi-kisi pertanyaan yang berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan.

Teknik Analisis Data

Dalam studi ini penganalisaan diaplikasikan dengan berkesinambungan dari awal hingga akhir studi, baik dilapangan juga diluar. Tahap pertama dengan pengkolektingan data setelah data terkumpul, selanjutnya adanya pemeriksaan kelengkapan serta kejelasan data yang didapati, maka data yang didapati yakni data valid.

Kemudian dilakukan Kondensasi data melalui proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan/atau transformasi. Dan selanjutnya dilakukan penyajian

data dengan penyusunan data dengan berurutan, dan mengolah data.

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi serta menjawab permasalahan pada studi yaitu Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih PDAM Kota Malang.

Keabsahan Data

studi ini mengaplikasikan Uji kredibilitas (credibility) terhadap data hasil studi.

1. Perpanjangan pengamatan, diutamakan terhadap perhitungan akan data yang didapati.
2. Ketekunan Pengamatan, dilakukan untuk mendapatkan kepastian data dengan membaca berbagai referensi, buku, literatur, dan sumber lain yang berkaitan kualitas pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan, serta dokumentasi yang peneliti lakukan ketika melakukan observasi di lapangan.
3. *Triangulaion*, menggunakan triangulasi sumber yang dimana triangulasi disini guna pengujian kreadibilitas data penggunaan proses pengecekan data yang sudah di peroleh dari beberapa informan.
4. Analisis kasus negatif, dalam studi ini tak menemukan perbedaan data terhadap hasil studi sebelumnya yang membahas terkait dengan kualitas pelayanan pada Tugu Tirta.
5. Kecukupan Referensi, berupa dokumen yang berupa data temuan di lapangan serta foto-foto yang didapatkan saat melakukan studi berlangsung maupun dokumentasi kegiatan pelayanan publik dalam pelayanan Tugu Tirta.

Pembahasan

Pemerintah juga menyajikan layanan air bersih dengan penyaluran oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) milik Pemerintah Daerah. Untuk memberikan service berkualitas kepada pelanggan, manajemen Tugu Tirta melayani pengaduan online, pemanfaatan media sosial, sosialisasi ke calon pelanggan dan pelanggan. Selain itu, penagihan pembayaran rekening air dengan fasilitas printer mini portable, fasilitas pasang baru online dan pindah meter online, serta fasilitas ganti stop kran online dengan pembayaran melalui tagihan rekening bulan berikutnya. Inovasi bisnis lainnya adalah penyediaan air siap minum di seluruh wilayah pelayanan Perumda Air Minum Tugu Tirta.

Sementara itu Tugu Tirta, ada jaringan pipa peninggalan Belanda dan untuk saat ini akan diberikan lapisan galvanis yang membuat pipa tahan lama terhadap korosi. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pipa agar tidak sering terjadi kebocoran Tugu Tirta akan melakukan pergantian semua pipanya dengan menggunakan pipa HDPE.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Dan untuk mengetahui kualitas PERUMDA Tugu Tirta Kota

Malang peneliti mengukur dengan 10 indikator dari (Zeithamal et.al, 1993:27) yaitu:

1. Tangibles (Bukti Langsung)

Bukti Langsungnya ditunjukkan dari eksistensinya terhadap subjek eksternal dengan kata lain pelanggannya. Bukti langsung berupa tampilan karyawan atau jumlah karyawan, pelayanan gedung atau kantor serta penanganan pelayanan, serta sarana dan prasarana dalam penyajian pelayanan di Kantor Tugu Tirta.

Pelayanan pada Tugu Tirta ini sudah memiliki pipa yang berkualitas baik yaitu pipa HDPE agar tidak mudah bocor. Walaupun masih Sebagian yang sudah diganti tetapi akan segera diusahakan tahun depan. Pada kantor Tugu Tirta juga sudah memiliki pegawai yang cukup banyak. Pelayanan yang dilakukan pegawai disana juga sudah baik. Bukti fisik Tugu Tirta dalam memenuhi penampilan fasilitas fisik melalui website resmi, Seperti aplikasi online atau web resmi PERUMDA Tugu Tirta. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta kecakapan karyawan akan penggunaan akses sarana. Sebab apabila karyawan tak lihai dalam penggunaan komputer atau akses layanan lainnya, maka bisa menjadi penghambat pelayanan. Untuk jumlah pegawai saat ini pria 195 dan Wanita 84 pegawai.

Pelayanan PERUMDA Tugu Tirta yang terkait dengan tangibles pada penampilan fisik seperti ketersediaan akses akan penyajian pelayanan dikatakan baik. Disini ada mobil tangki air untuk memberikan bantuan apabila terjadi kendala air tidak nyala dan kedua untuk pembelian baik itu pelanggan maupun non pelanggan yang membutuhkan pada wilayah Kota Malang. Dan pada Tugu Tirta ada satu kantor yang kurang memadai yaitu kantor bagian pengaduan yang kurang menampung masyarakat dan Sebagian harus mengantri di luar karena di dalam ruang pengaduan kursi yang disediakan sangat sedikit. Sehingga pengguna layanan atau pelanggan kurang nyaman untuk menunggu diluar.

2. Reliability (Keandalan)

Prosedur serta Proses pelayanan yang disuguhkan dari Tugu Tirta Kota Malang cukup mudah, salah satunya tentang pelayanan tagihan bulanan bisa langsung ke loket, jika ada kendala tentang tagihan itu tadi langsung datang ke pelayanan pengaduan. Jika ada yang terblokir bisa langsung ke pengaduan atau tidak bisa melakukan pembayaran diloket agar langsung datang pada kantor pengaduan jika ternyata harus kirim stand karena ada blokirannya untuk kirim stand karena petugas tidak bisa mencatat selama dua bulan. Karena petugas tidak bisa masuk untuk mengecek karena rumah biasanya dikunci atau rumah kosong untuk itu pelanggan

yang terblokir wajib memberikan foto meter sendiri. Jika sudah memberi bukti foto dan sesuai pelanggan biasanya langsung membayar dan selesai hari itu juga.

Efisiensi Pelayanan yang diberikan oleh pihak Tugu Tirta seperti kecepatan pada saat ada pelanggan yang complain angka meter ada pelanggan melapor masalah tarif yang mahal itu lapornya kebidang pembaca meter dan akan ditinjau ke lapangan. Dan untuk pelayanan tagihan bulanan bisa langsung ke loket, jika ada kendala tentang tagihan itu tadi langsung datang ke pelayanan pengaduan. Misal ada yang terblokir bisa langsung ke pengaduan atau tidak bisa melakukan pembayaran diloket bisa langsung ke pengaduan dan ternyata harus kirim stand karena ada blokirannya untuk kirim stand karena petugas tidak bisa mencatat selama dua bulan. Karena petugas tidak bisa masuk untuk mengecek karena rumah biasanya dikunci atau rumah kosong untuk itu pelanggan yang terblokir wajib memberikan foto meter sendiri. Jika sudah memberi bukti foto dan sesuai pelanggan biasanya langsung membayar dan selesai hari itu juga. Dan untuk kehandalan pegawai dalam menjelaskan kepada pelanggan sudah cukup jelas dan baik.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pegawai di Tugu Tirta Kota Malang belum cukup tanggap dalam menangani keluhan masyarakat tentang kendala air mati akibat pipa bocor. Seperti yang dijelaskan ibu Nunuk yaitu keluhan pipa bocor kita dalam menanganinya atau melakukan perbaikan butuh waktu yang berjam jam atau bahkan harus menunggu dalam waktu H+2 tetapi untuk waktu tergantung kesulitan atau kerusakan. Dengan hal ini pegawai masih belum tanggap tentang menanggapi permasalahan air sering mati.

4. Competence (kompetensi)

Kompetensi pegawai dalam pelayanan adalah pemberian pelayanan jasa akan penguasaan terhadap ilmu dan keahlian yang dibutuhkan sebagai bentuk pemberian service. Pada Tugu Tirta pegawai mampu memberikan tanggung jawab seperti kualitas air yang terjaga, air harus ada setiap saat, tidak putus-putus dan keterjangkauan dalam hal tarif. Dan di Tugu Tirta pegawai dituntut untuk mengerti teknologi canggih guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, dan untuk tugas masing masing pegawai harus dilakukan tepat waktu guna kenyamanan bersama.

5. Courtesy (Kesopanan)

Tugu Tirta sangat memetingkan nilai kesopanan, terlihat pada pegawai Tugu Tirta sebelum masuk dan bekerja akan diajarkan bagaimana cara kita untuk membuat pelanggan cukup puas atas pelayanan kami dengan salah satunya memberi pengetahuan bahwa sopan santun sangat penting

- untuk meningkatkan kualitas jasa kami. Dan tidak hanya itu kami juga mengajarkan pegawai untuk peduli saat pelanggan membutuhkan bantuan. Tak hanya itu Tugu Tirta sangat menjaga kerapian baju karena dengan baju yang rapi dan bersih akan membuat pelanggan nyaman
6. Credibility (Kredibilitas)
Pada Tugu Tirta untuk meningkatkan rasa kepercayaan pelanggan yaitu dibuktikan dengan adanya aplikasi namanya Work Order yaitu bagian pelayanan yang menginput keluhan pelanggan. Work Order sendiri akan menginput berbagai informasi dan kapan penyelesaiannya, proses perbaikan dan dokumentasi saat sudah selesai perbaikan. Dan terlihat pada Tugu Tirta selalu memberi informasi permasalahan dan tahap perbaikan kepada masyarakat dan pelanggannya lewat social media resminya agar pelanggan percaya.
 7. Security (Satpam)
Security atau satpam memang sangat dibutuhkan pada Tugu Tirta selain untuk menertibkan dan menjaga keamanan satpam di Tugu Tirta juga ada yang bertugas membantu layanan untuk pelanggan di dalam kantor. Satpam termasuk garda depan pelayanan suatu perusahaan. Satpam yang ada di gerbang adalah satpam yang menjaga keamanan dan memberi petunjuk atau arahan jika pelanggan kebingungan. Dan untuk satpam yang ada dalam kantor adalah satpam yang membantu pelanggan mengambil nomer kartu antrian, menunjukkan slip yang harus diisi, dan mengantarkan atau memberitahu pegawai atau kantor yang ingin pelanggan tujuh.
 8. Access (Akses)
Pada Tugu Tirta juga tak hanya membuka layanan secara langsung tetapi juga melalui online atau juga menggunakan aplikasi resmi Tugu Tirta yang bernama Work Order. Sistem ini tersambung langsung dengan manajer hubungan pelanggan, setelahnya penyampaian kepada direksi, dilanjut bagian-bagian yang menangani.
Disisi lain Tugu Tirta juga memberikan layanan pada aplikasi resminya yang lain yaitu Instagram, facebook, dan lainnya. Tetapi mengingat pendapat pelanggan Tugu Tirta bahwasannya jika mengadukan keluhan atau lainnya lewat media social ada pelanggan yang belum memahami dan juga respon pegawai yang lama.
 9. Communication (komunikasi)
Tugu Tirta dalam penyelesaian komplain pelanggan yakni pemanfaatan metode komunikasi berbagai arah berbentuk *Multi Step Flow Communication* atau kata lainnya bertahap. Tak hanya itu Tugu Tirta juga menggunakan

komunikasi kepada pelanggan dengan menggunakan telepon atau social media lainnya. Tetapi terlihat pelayanan komunikasi pada pelanggan sangat masih kurang baik dalam memberi pelayanan komunikasi dapat dilihat dari jika mengadu lewat online Tugu Tirta belum sepenuhnya tanggap atau merespon secara cepat kepada pelanggan dan untuk pelanggan yang datang langsung kesana juga miskomunikasi antara pelanggan dan pegawai karena pelanggan juga masih belum faham kenapa tiba tiba disuruh membayar tanpa dijelaskan secara detail oleh pegawai.

10. Understanding
Understanding yakni menyuguhkan service pelanggan yang tepat sesuai apa yang perusahaan tetapkan. Karena Tugu Tirta perlu memahami keinginan pelanggan bisa dilihat dari Tugu Tirta sangat memahami keadaan atau permasalahan saat ini yang dikeluhkan pada pelanggan yaitu air yang sering mati yang disebabkan karena terjadinya pipa bocor atau perbaikan pada pipa. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas Tugu Tirta terpaksa menghentikan suplai air. Air yang surut akan memudahkan dan memaksimalkan perbaikan pipa. Biasanya perbaikan pipa bocor menghabiskan waktu cukup lama, tergantung tingkat keparahannya. Ketika petugas berhasil memperbaiki pipa, dibutuhkan waktu beberapa saat untuk menormalkan suplai air serta mengisi pipa dan tangki yang kosong sebelum siap disalurkan ke pelanggan. Dan untuk air nyala tidak 24 jam karena terjadi jam puncak pemakaian air.

Kesimpulan

Pemaparan latar belakang, rumusan masalah dan hasil yang telah diteliti, dari sini peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Perumda Tugu Tirta Kota Malang bahwa Kualitas penyediaan Air Bersih Perumda Tugu Tirta yang diukur menggunakan 10 Indikator dari (Zeithamal et.al, 1993:27) dalam bukunya Wiwik Sulistyowati yang berjudul Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi yang terdiri dari :

1. Bukti langsung, Kualitas pelayanan pada Tugu Tirta tergolong sudah cukup baik terlihat dengan sudah disediakannya Gedung dan kantor yang memadai. Tetapi ada satu kantor yang masih kurang dalam melayani pelanggan yaitu kantor pengaduan masyarakat, terlihat ruangan yang sempit dan minimnya kursi untuk antrian didalam yang akhirnya pelanggan harus mengantri diluar. Perlengkapan teknologi Tugu Tirta sudah memiliki computer disetiap kantor dan memiliki web resmi Tugu Tirta. Fasilitas fisik disini seperti mobil tangki sudah baik jika untuk melayani pelanggan yang membutuhkan air.

2. Keandalan (reliability), Prosedur pelayanan sudah baik dengan ditinjau kelapangan karena oleh petugas. Dan untuk pelanggan yang terblokir bisa langsung datang ke kantor pengaduan lalu pelanggan diminta untuk memberi bukti foto meter.
3. Daya Tanggap (responsiveness), dalam menangani keluhan air mati, pelanggan bisa langsung datang menemui pegawai pada loket atau bisa mengadu melalui media aplikasi di web resmi atau social media lainnya, dan pasti petugas langsung menangani. Dan untuk masalah pipa bocor Tugu Tirta memberi waktu masa perbaikan ke pelanggan H+2 perbaikan.
4. Competence (kompetensi), Kualitas air, tersedianya air, air yang tidak putus-putus, dan keterjangkauan dalam hal tarif sudah baik, dan kompetensi pegawai mampu mengerjakan tugas pada masing-masing bidangnya dengan tepat waktu dan hasil yang cukup baik.
5. Courtesy (Kesopanan), dibekali ilmu dan salah satunya adalah nilai kesopanan, karena kesopanan juga termasuk dalam kualitas pelayanan agar hubungan kepada pelanggan baik, pegawai pada Tugu Tirta juga dianjurkan agar memakai busana yang sesuai.
6. Credibility (Kredibilitas), Tugu Tirta menggunakan aplikasi yang bernama Work Order untuk memudahkan pelanggan mengetahui informasi, transaksi, dan tempat pelanggan dan pegawai untuk mengadu sebuah permasalahan. Dan untuk memberikan rasa kepercayaan yang lebih lagi Tugu Tirta juga memberikan informasi pada instagram, facebook sebagai akun resmi lainnya.
7. Security, Satpam pada Tugu Tirta ada yang di dalam kantor maupun di luar pada satpam yang bertempat di depan gerbang yang menjaga keamanan, dan didalam akan membantu dalam proses pelayanan seperti memberi arahan, mengambil kartu antrian dan mengantarkan pada pegawai atau tempat yang akan ditujuh oleh pelanggan.
8. Access, Tugu Tirta memberi access kepada pelanggan yang namanya aplikasi work order yaitu berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan masyarakat dan untuk tempat transaksi untuk membayar tagihan air. Namun beberapa pelanggan kurang bisa mengikuti access ini karena mereka tidak terlalu paham, dan lebih suka untuk datang langsung dan adapula yang berpendapat jika mengadu secara online pasti jawabannya lama atau tidak direspon secara cepat.
9. Communication (Komunikasi), Tugu Tirta menerapkan komunikasi berbentuk Multi Step Flow Communication (komunikasi bertahap), serta menggunakan telepon atau social media lainnya.

10. Understanding (Memahami pelanggan), Keluhan yang dirasakan berupa air sering mati, untuk itu pegawai harus paham apa masalah saat ini yang dihadapi pelanggan dan kenapa itu terjadi. Dan dapat dipahami bahwa hal ini disebabkan karena pipa yang bocor, perbaikan pipa, dan adanya jam puncak pemakaian air.

Saran

Berdasarkan apa yang disimpulkan, peneliti memiliki berbagai saran yakni:

1. Memperluas kantor pengaduan dan memberi fasilitas kursi yang lebih didalam agar yang sebagian mengantri tidak ada yang antri diluar.
2. Dusahakan Tugu Tirta untuk perbaikan pipa dengan segera mengganti pipa yang kualitas lebih baik agar tidak sering bocor dan mengganti merata keseluruh daerah.
3. Untuk pegawai Tugu Tirta diharapkan agar melaksanakan pengawasan secara cermat serta menyeluruh. Pengkajian kembali akan kekurangan-kekurangan serta membenahi kinerja *public service* supaya problem mengenai air sering tak menyala dapat segera diselesaikan.
4. Pegawai wajib meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan berkomunikasi yang baik agar tidak ada kesalah pahaman

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Yogyakarta: Java Media.
- L.P Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lexi J.Maleong. (2010). *Metodologi Studi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Matthew B. Miles. (1992). *Analisis Data Kualitatif, buku sumber tentang metode metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Miles, A . H. (2009). *Qualitative Data Analysis*. Jakarta: Universitas Indonesia, UI-Press.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Studi Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung : UnpadPress.
- Ratminto & Winarsih, A.S., 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2016). *Metode Studi Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Makassar: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Studi Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2000). *Manajemen Studi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Zeithaml, (2018). Kualitas layanan: Teori dan Aplikasi. Umsida Press, ISBN : 978-602-591-436-2.

Jurnal & Skripsi

Hardianto, (2017). Dengan judul “Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Dikota Wisata Batu”. JISIP, Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik. Vol.6., ISSN: 2442-6962.

Kiki Resik, (2020). Dengan judul “Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwuh Timur”. Public Administrasion Journal, Vol 3, No 2.

Lilis Angraini, (2021). dengan judul “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba”.

Putri Kumala Sari, (2022). dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air bersih PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan”.

Sudarmanto, (2020). dengan judul “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan”.

Website

Azman. (2021, Desember). beberapa cara peningkatan kualitas pelayanan publik. Retrieved from KPPN Baturaja: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>

Badan Pusat Statistik Kota Malang (2023). Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa), 2020-2022. Retrieved from malangkota.bps: <https://malangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kota-malang.html> [Diakses pada : 26 Juni 2023]

Baihaqi, F. (2023, Maret). Sekilas Tentang Perumda Air Minum Tugu Tirta, PDAM Kota Malang. Retrieved from Flip: <https://flip.id/blog/sekilas-tentang-perumda-air-minum-tugu-tirta-pdam-kota-malang> [Diakses pada : 10 Mei 2023]

Dpmpktk. (2019, Agustus). PELAYANAN PUBLIK. Retrieved from [https://dpmpk.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik#:~:text=Menurut%20Dwiyanto%20\(2005%3A141\),publik%20untuk%20memenuhi%20kebutuhan%20masyarakatnya%22%20](https://dpmpk.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik#:~:text=Menurut%20Dwiyanto%20(2005%3A141),publik%20untuk%20memenuhi%20kebutuhan%20masyarakatnya%22%20).

KEJAKSAAN NEGERI TEBO,. (2021). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. Retrieved from <https://kejaritebo.go.id/halaman/detail/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>

ENZH. (2013, March 29). Peta Penggunaan Lahan Kota Malang. Retrieved from manisnyahitam.wordpress: <https://manisnyahitam.wordpress.com/2013/03/29/peta-penggunaan-lahan-kota-malang/> [Diakses pada : 26 Juni 2023]

PERUMDA Tugu Tirta (2022). STRUKTUR ORGANISASI. Retrieved from PERUMDA Tugu Tirta: https://perumdatugutirta.co.id/info/struktur_organisasi [Diakses pada : 26 Juni 2023]

PERUMDA, Air Minum Tugu Tirta;. (2021). Sejarah. Retrieved from <https://perumdatugutirta.co.id/info/sejarah>

PERUMDA, Air Minum Tugu Tirta;. (2021). STATISTIK. Retrieved from <https://perumdatugutirta.co.id/info/statistik>

Pratama, R. K. (2022, September 01). Pipa Perumda Tugu Tirta Kota Malang Bocor Lagi, Sejumlah Area Alami Krisis Air. Retrieved from Times Indonesia: <https://timesindonesia.co.id/amp/peristiwa-daerah/426217/pipa-perumda-tugu-tirta-kota-malang-bocor-lagi-sejumlah-area-alami-krisis-air>

Dokumen Asli Negara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004). Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

Undang-Undang Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik No.63 Tahun 2003. KEMENAG.

Undang-Undang No.7 tahun 2004 Tentang sumber daya air Pasal 5

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik. Pasal 4

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air Pasal 40