Indonesian Journal of Public Policy Review
Vol 15 (2021): July, 10.21070/ijppr.v15i0.1134
Economic Policy

Quality of Drinking Water Supply Services in Sidoarjo Regency: Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum di Kabupaten Sidoarjo

Desi Diana Putri Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Lailul Mursyidah Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

PDAM Delta Tirta customers expressed complaints that the water does not flow, the water only flows at night, until the water does not flow for several days, and so on. Furthermore, regarding the quantity, the customers complained that the water that came out was small, and for the quality of the water, the customers complained that the water was cloudy yellow to black and smelly. This study aims to describe the quality of drinking water supply services at PDAM Delta Tirta Sidoarjo. The research method used is descriptive qualitative. The data collection techniques obtained are interviews, field observations and documentation. The quality of drinking water supply services at PDAM Delta Tirta Sidoarjo is quite good but needs improvement and improvement in the dimensions of responsiveness. And there are still several obstacles, including the continuity of water flow not being carried out properly, leak sensors are only found in large pipes, cost certainty is disrupted during PSBB during the Covid-19 pandemic, and customer complaints do not receive any follow-up.

Pendahuluan

Air merupakan suatu senyawa yang dapat di katakan paling penting dan juga paling banyak di dunia. Hal ini bisa dilihat dari lautan yang menduduki tiga perempat permukaan bumi . tidak hanya itu, air juga terdapat di sungai dan danau. Dalam keadaan beku, yang terdapat pada Kutub Utara maupun Kutub Selatan biasa disebut dengan es abadi. Selain itu, air juga terdapat di dalam tanah sekaligus menjadi uap air di udara. Dalam tubuh manusia, hewan dan tumbuhan terdapat jumlah kandunga air yang cukup besar. (Riswanti, 2007) [1].

Semua orang mengakui bahwa air merupakan kebutuhan pokok. Tidak akan ada kehidupan jika tidak ada air, terutama untuk makhluk hidup; seperti manusia yang sangat membutuhkan air bersih. Kekurangan air besih membuat kehidupan manusia menjadi kurang nyaman. Jika penyediaan air tidak direncakankan dengan baik, maka dapat mengganggu keseimbangan tata air sehingga mengakibatkan terganggunya ekosistem di muka bumi ini.

Pada Juli 2017 lalu, Negara Iran mengalami krisis air bersih. Bahkan kasus krisis air bersih ini sampai menjadi ancaman keamaanan Nasional, hingga pemerintah Iran membentuk komite khusus untuk penanganan masalah ini. Presiden Iran Hassan Rouhani juga meminta kolaborasi dengan negara tetangga dalam menyelesaikan masalah krisis air bersih di negaranya.

Di sisi lain, Kepala Dinas Pekerjaan Umum Nusa Tenggara Barat (NTB) Wedha Magma Ardhi mengatakan indeks kebutuhan air masyarakat di NTB sudah pada tahap kategori yang mengkhawatirkan. Indeks kebutuhan air di Lombok awalnya hanya mencapai 70 persen. Namun realitanya di lapangan saat ini sudah melebihi angka tersebut. Persoalan ini dipicu oleh kerusakan hutan, penurunan kualitas lingkungan, dan juga belum mampunya PDAM melakukan pengelolaan secara maksimal. kesulitan air bersih tidak hanya dialami warga NTB yang berada di kabupaten, melainkan juga di Kota Mataram. Banyak warga Mataram menyiasati hal ini dengan mengebor air

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

tanah secara diam- diam. Sejumlah langkah harus segera dilakukan untuk mengantisipasi kekurangan air. Untuk jangka pendek, upaya terpenting yang harus dilakukan adalah bagaimana memperbaiki hutan. Kondisi ketersediaan air yang kurang memadai juga dirasakan oleh masyarakat Sidoarjo. Warga pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo mengeluhkan sedikitnya aliran air yang mengalir. Tidak hanya mengenai aliran yang kecil, namun juga kualitas air yang belum memadai untuk dikonsumsi. Warna air yang kuning keruh hingga hitam seperti air kopi tak jarang dikeluhkan oleh para pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo. Selain itu air yang didistribusikan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo juga memiliki bau yang kurang sedap. Pada Tahun 2017 terdapat 108 keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo. Data keluhan Tersebut dibagi menjadi 3 bagian yaitu kualitas , kuantitas, dan kontinuitas. Keluhan mengenai kualitas air mencapai 13.88% , Keluhan mengenai kuantitas air mencapai 31.48%. Keluhan mengenai kontinuitas air mencapai 54.62%. Di tahun 2018 keluhan pelanggan sedikit meningkat. Tercatat 139 keluhan seputar kuantitas, kualitas, dan kontinuitas. Peningkatan terjadi cukup tinggi padakeluhan mengenai kualitas Air. Dimana keluhan mengenai kualitas air mencapai 33.09%, keluhan mengenai kuantitas air mencapai 25.17% , dan keluhan mengenai kontinuitas air mencapai 41.72%. Pada Tahun 2019, terjadi sedikit penurunan keluhan pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Dimana jika pada tahun 2018 terdapat 139 keluhan, kini pada tahun 2019 tercatat 116 keluhan. Namun sebaliknya untuk keluhan mengenai kuantitas justru mengalami kenaikan yaitu 59.48 % . Sementara itu pada keluhan mengenai kualitas menurun drastis dimana jika pada tahun 2018 terdapat33.09% keluhan, kini pada tahun 2019 keluhan mengenai kualitas air menurun hingga 13.8%. Sedangkan pada keluhan mengenai kuantitas air kini menjadi 26.72%.

Berdasarkan data keluhan pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo selama Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2019, keluhan mengenai kontinuitas diketahui berada pada posisi keluhan tertinggi. Dimana banyak para pelanggan yang mengeluh air tidak mengalir, air hanya mengalir di malam hari, hingga air tidak mengalir selama beberapa hari, dan sebagainya. Selanjutnya mengenai kuantitas para pelanggan mengeluh air yang keluar debitnya kecil, dan untuk kualitas air pelanggan mengeluh air berwarna kuning keruh hingga hitam dan bau. Dalam mengatasi permasalahan ini, untuk memudahkan pelanggan pihak PDAM Delta Tirta menyediakan layanan SMS Center dan Call Center dimana layanan ini berfungsi bagi pelanggan yang ingin melakukan pengaduan terkait gangguan air. Selain itu pelanggan PDAM Delta Tirta juga bisa melakukan pengaduan dengan menggunakan layanan LAPOR! di alamat Pada layanan LAPOR! proses ini memakan waktu kurang lebih 5 hari untuk selanjutnya ditindak lanjut oleh PDAM Delta Tirta. Memang ada petugas yang menindak lanjuti aduan-aduan para pelangan tersebut, akan tetapi tidak jarang para pelanggan merasa diberi harapan palsu seperti yang diungkap oleh akun Dimas Mulia “ Pdam Delta Tirta Sidoarjo tadi sudah ada petugas, pulang tidak pamit. tapi air masih tidak keluar. Sekarang tandon kosong gimana sudah 2 hari?”. Kedua layanan tersebut rupanya tidak cukup memberikan rasa puas bagi para pelanggan PDAM Delta Tirta, karena proses memakan waktu yang tidak sebentar, pelanggan merasa sangat dirugikan dan tidak bisa mengkonsumsi air dengan sebagaimana mestinya baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun kontinuitas. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo)”

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini mengambil studi Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum (Studi di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo). Menurut Bungin (2012:41) [2] pada penelitian kualitatif fokus penelitian merupakan pokok soal yang menjadi pusat penelitian dimana di dalamnya terdapat dimensi-dimensi untuk menentukan konsentrasi penelitian. Sehingga penelitian tersebut membuahkan hasil sesuai dengan yang diinginkan. Fokus penelitian ini yaitu indikator kualitas pelayanan yang meliputi berwujud, kehandalan, respon, jaminan, dan empati. Penelitian kualitatif mengacu kepada berbagai cara pengumpulan data yang berbeda, yang meliputi observasi, wawancara mendalam dan

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

dokumentasi (Sugiyono, 2003) [3]. Wawancara yang dimaksud disini adalah kegiatan bercakap-cakap dan bertatap muka antara peneliti dan orang yang akan memberikan keterangan. Sedangkan kegiatan observasi adalah kegiatan mengamati dan mengumpulkan data penelitian secara langsung serta sistematis tentang keadaan obyek penelitian (Mardalis, 2002: 63-64) [4]. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan informan yang sudah ditentukan sebelumnya dan dianggap paling memahami permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan penyediaan air minum di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Hubungan Pelanggan PDAM Delta Tirta, sedangkan informan tambahan yaitu Customer Care/Admin Media Sosial PDAM Delta Tirta serta pelanggan. Teknik penganalisisan data menggunakan teknik menurut Miles dan Huberman (2014) [5] yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan dimensi Tangible (Berwujud) di PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah baik. Petugas pelayanan di PDAM Delta Tirta Sidoarjo dinilai berpenampilan bersih dan rapi dalam melayani pelanggan. Sarana dan prasarana yang

tersedia di Kantor PDAM Delta Tirta juga terlihat cukup memadai. Terbukti dengan adanya kursi ruang tunggu, ruangan ber-AC ,terdapat toilet untuk pelanggan, terdapat pula tempat cuci tangan serta pengecekan suhu. Pihak PDAM Delta Tirta juga menyediakan tujuh kantor cabang yang menyebar di beberapa Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yaitu Kecamatan Porong, Kecamatan Sidoarjo, Kecamatan Gedangan, Kecamatan Waru, dan Kecamatan Taman. Sehingga memberikan kemudahan akses untuk pelanggan dalam permohonan pelayanan. Hal diatas sesuai dengan Teori Zeithaml,dkk (1990) [6] tentang dimensi Tangible atau bukti langsung. Dimana penampilan petugas dinilai rapidan bersih , tempat pelayanan disediakan dengan fasilitas yang membuat pelanggan merasa nyaman dan aman, kemudahan akses pelanggan dalam proses pelayanan juga dibuktikan dengan adanya layanan Drive-Thru. Kedislipinan petugas dalam pelayanan disertai dengan protocol kesehatan terlaksana dengan baik.

Menurut Zeithaml,dkk (1990) dimensi Kehandalan meliputi kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara cermat serta memiliki standart pelayanan yang jelas. Selanjutnya juga penilaian mengenai kemampuan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan, seluruh petugas melaksanakan tugas denagn semaksimal munkin dan sesuai porsinya baik itu petugas lapanganmaupun petugas internal. Semua terkoordinasikan dengan baik melalui system dikomputer yang dimiliki oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Petugas customer service yang menerima aduan akan meneruskan leporan ke kantor cabang masing-masing. Hal ini tentunya cukup menghemat waktu, sehingga aduan pelanggan bisa lekas tertangani. Tidak tanggung tanggung petugas lapangan bahkan masuk ke kubangan air agar dapat menyelesaikan tugasnya dan aliran air kembali normal.

Berbeda dengan hasil penelitian Elis Suryani (2018) [7] dimana PDAM Kota Tarakan dalam meneruskan aduan belum tersistem dengan computer, sehingga menggunakan hardcopy untuk selanjutnya dikirim ke masing-masing bagian dan cukup menyita waktu. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi Reliability di PDAM Delta Tirta Sidoarjo terlaksana dengan baik. Seluruh petugas memiliki keahlian masing-masing sesuai dengan bidangnya. Baik petugas internal maupun petugas lapangan saling terkoordinasi dengan baik.

Menurut Zeithaml,dkk (1990) dimensi ketanggapan meliputi pelayanan yang diberikan oleh petugas secara cepat, tepat, dan cermat kepada pelanggan. Memberikan respon kepada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan maupun pelanggan yang ingin menyampaikan

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

keluhan. Karena pada dasarnya membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan kesan negatif kepada pelayanan yang diberikan. Berdasarkan teori diatas penerapan dimensi Responsiviness (respon/ketanggapan) di PDAM Delta Tirta Sidorjo belum cukup memuaskan di mata masyarakat. Pihak PDAM sudah mengupayakan untuk melakukan pelayanan dengan cepat, tepat,dan cermat. Terbukti dengan tersedianya Website PDAM, kemudian Facebook, Twiter , dan IG , pihak PDAM berupaya untuk memberikan kemudahan akses serta terhubung lebih dekat dengan para pelanggan agar bisa mendapatkan berbagai macam informasi terkait segala sesuatu tentang PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Hanya saja terkait respon mengenai keluhan pelanggan belum sepenuhnya mendapatkan tindak lanjut sebagaimana mestinya. Sehingga pelanggan merasa dikecewakan dengan pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo.Sedikit berbeda dengan hasil penelitian Elis Suryani (2018) dalam penelitiannya disebutkan bahwa petugas PDAM Kota Tarakan kurang cepat dalam menanggapi keluhan serta penyelesaiannya menimbulkan keluhan yang sama dan berulang. Sehingga pelanggan menilai bahwa kinerja pelayanan kurang konsisten dalam menjaga layananya.

Menurut Zeithaml, dkk (1990) dimensi jaminan meliputi kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,jaminan biaya dalam pelayanan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sehingga memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut Penerapan dimensi jaminan (assurance) berdasarkan teori di atas diketahui bahwa pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah memberikan jaminan pelayanan dengan baik. Jaminan waktu, legalitas pelayanan, dan biaya pelayanan sudah sesuai dengan apa yang disampaikan oleh petugas pelayanan dan tentunya juga sesuai dengan Standart Operasional Pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Namun sedikit terjadi kendala pada masa PSBB , Hanya mengacu pada stand meter rata-rata membuat tagihan membekak setelah PSBB berakhir . Tentunya karena informasi mendadak sehingga tidak semua pelanggan mengetahui informasi tersebut. Estimasi pengerjaan keluhan air keruh hanya dalam hitungan jam, namun untuk pengerjaan keluhan pipa bocor butuh waktu tidak sebentar, butuh waktu 1-2 hari tergantung kondisi pipa dan juga kondisi lapangan. Untuk kepastian biaya memang sudah dipastikan secara legal sejak awal pelanggan mengajukan pemasangan PDAM. Pelanggan baru juga diberi tahu apabila proses pemasangan aliran air PDAM sedang antri , sehingga pelanggan paham dan mengerti harus menunggu dalam beberapa waktu. Sama halnya dengan penelitan Elis Suryani (2018) dimensi jaminan juga terlaksana dengan baik. Setiap permasalahan yang muncul seperti kebocoran pipa sehingga menyebabkan tagihan membengkak, dan permasalahan tentang kualitas air akan ditangani oleh petugas. Biaya yang timbul juga akan dirinci secara jelas, sehingga petugas lapangan tidak asal mengira-ngira saja.

Dalam teori menurut Zeithaml,dkk (1990) , dimensi empati meliputi kemampuan perusahan dalam memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif, memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun. Pelayanan juga diharapkan menghargai dan mendahulukan setiap kepentingan pelanggan. Berdasarkan teori di atas, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa penerapan dimensi empati di PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Seluruh petugas menghragai setiap kepentingan pelanggan. Baik pelanggan tua maupun muda, laki-laki maupun perempuan tidak ada pembedaan seluruh pelanggan dilayani dengan setulus hati, sehingga tidak ada diskriminatif dalam melayani pelanggan. Tidak ada perbedaan dalam pelayanan , namun tentunya PDAM Delta Tirta Sidoarjo memiliki kelompok pelanggan , kelompok rumahan tentunya memiliki tarif lebih terjangkau daripada kelompok perusahaan atau industry. Petugas juga memberikan pelayanan dengan ramah serta mendahulukan kepentingan pelanggan. Sikap sopan santun juga turut diterapkan dengan baik oleh seluruh karyawan PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Lilik Nurcholidah (2017) [8] dimana dalam hasil penelitiannya dikatakan bahwa variable empati diketahui sebagai variable yang memiliki pengaruh relative dominan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan adanya empati yang diterapkan dengan baik maka pelanggan akan semakin loyal dan sangat memungkinkan untuk menjadi pelanggan abadi.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 [9] tentang Sistem Penyedian Air Minum Pasal 4 Ayat (4) kontinuitas pengaliran air minum yang dimaksud adalah memberikan jaminan pengaliran selama 24(dua puluh empat) jam per hari. Namun pada penerapannya tidak jarang para pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo mengeluhkan bahwa air hanya mengalir di jam-jam tertentu seperti waktu tengah malam atau di siang hari setelah jam keberangkatan kerja dan sekolah. Kepala Bidang Hubungan Pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo menyatakan bahwa permasalahan kontinuitas pengaliran air menjadi permasalahan seluruh PDAM di Indonesia. Air mengalir dengan lancar di waktu- waktu tertentu yaitu pada jam sepi pengguna. Jam sepi pengguna yang dimaksud disini adalah setelah kegiatan pagi hari sampai sebelum jam pulang kantor dan di tengah malam. Harapan pelanggan tentunya bisa menikmati air bersih dengan tekanan normal selama 24 jam penuh, namun pihak PDAM tidak dapat menaikkan tekanan air, dikarenakan hal tersebut bisa mengakibatkan pipa retak hingga pecah.

Kasus Covid-19 pertama kali terdeteksi di Wuhan,China. Penyebaran virus ini cukup pesat dan sangat cepat. Kasus Pertama Covid-19 di Indonesia bermula pada Bulan Maret Tahun 2020. Dan pemerintah baru melakukan pengetatan kegiatan dibulan April 2020. Kebijakan pengetatan tersebut adalah PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 [10].

Kabupaten Sidoarjo juga merupakan salah satu kabupaten yang melaksanakan PSBB bersama dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik. Kebijakan PSBB tersebut menyebabkan seluruh mobilitas dan aktivitas masyarakat terbatas , termasuk petugas pembaca stand meter PDAM. Petugas tidak bisa melakukan pekerjaan seperti biasanya yaitu mengontrol secara langsung stand meter ke rumah-rumah warga. Sehingga biaya tagihan kepada pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo menggunakan data rata-rata pemakaian selama 3 bulan terakhir, terkecuali pada pelanggan yang melakukan lapor mandiri.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum (Studi di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo) adalah Kualita Pelayanan Penyediaan Air Minum di PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah cukup baik namun perlu adanya pembenahan dan peningkatan. Pada dimensi responsiveness, ditemukan keluhan pelanggan yang tidak tertangani hingga menyebabkan pelanggan merasa diabaikan dan kecewa. Hal inin tentunya menjadi nilai minus untuk peusahaan dimata pelanggan.

References

1. Riswanti, Air. Surakarta : Mediatama, 2007.
2. Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana ,J. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3, USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press, 2014.
3. Zeithaml, ValerieA., A. Parasurman & Leonard L. Berry. Delivering Quality Service. New York : The Free Press, 1990.
4. Suryani, Elis. Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan. Masters thesis, Universitas Terbuka, 2018.
5. Nurcholidah, Lilik. Analisis Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pdam Lamongan. Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi. 2017, Volume II No. 1, ISSN 2502 - 3764

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).