



Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang

Ihham Paradis¹, Udin Syamsudin², Muhammad Ibrahim Rantau³

^{1,2,3} Universitas Islam Syekh Yusuf

Received: 06 Maret 2024
Revised: 22 Maret 2024
Accepted: 30 Maret 2024

Abstract

Air minum merupakan sebuah kebutuhan dan sudah menjadi bagian kehidupan dari para makhluk hidup. Maka dari itu air minum yang layak konsumsi merupakan hasil dari sumber mata air yang sudah dikelola dan sudah melewati beberapa proses yang dilakukan sehingga di dapat air minum yang aman untuk di konsumsi. Instansi yang memiliki wewenang atau yang menangani pengelolaan air ini perlu di perhatikan juga dari mana asal sumber mata air yang akan dikelola dan bagaimana pengelolaan sumber mata air itu sehingga menjadi air minum yang layak di konsumsi. Pada penelitian ini pun akan membahas bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan air minum yang dikelola oleh pemerintah dalam menjalankan tugas nya sudah efektif atau masih harus dievaluasi serta juga akan membahas apa saja faktor yang menghambat pendistribusian air di wilayah wilayah tertentu apakah benar faktor alam yang menyebabkan susah nya pendistribusian air atau ada faktor lain yang mempengaruhi.

Keywords: *air minum, kualitas pelayanan, pendistribusian*

(*) Corresponding Author: 1701010080@students.unis.ac.id

How to Cite: Paradis, I., Syamsudin, U., & Rantau, M. I. (2024). Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11107719>.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Air termasuk kebutuhan primer makhluk hidup, setiap kahidupan pasti sangat membutuhkan air untuk mempertahankan hidupnya. Kebutuhan pokok manusia untuk mempertahankan hidup salah satunya adalah ketersediaan air. Dalam kehidupan rumah tangga, pertanian, peternakan, perkantoran dan hal lain yang berhubungan dengan kesejahteraan hidup manusia tentunya air akan selalu dibutuhkan. Penyediaan air bersih sebagai sumber kebutuhan makhluk hidup merupakan suatu hal yang penting untuk dikaji atau diteliti. Mengingat pengaruh yang sangat besar tentang keberadaan air untuk keberlangsungan hidup.

Air juga perlu dilestarikan untuk keberlangsungan hidup manusia, serta kebutuhan semua makhluk hidup lainnya di planet ini. Situasi ini menunjukkan fungsi kritis yang dimainkan air dan kebutuhannya untuk terus dipertahankan, dapat diakses, dan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan sekarang dan masa depan. Hidup akan kurang dapat berfungsi sebagaimana mestinya tanpa air. Oleh karena itu, air harus dilestarikan agar tidak cukup untuk kelangsungan hidup manusia di masa depan.

Manusia membutuhkan air untuk konsumsi, untuk membersihkan diri hingga melakukan aktivitas - aktivitas keseharian lainnya. Tentunya kebutuhan air ini tidak mungkin tercampur antara air konsumsi dengan air yang digunakan untuk aktivitas sehari - hari dan aktivitas lainnya. Kebersihan dan ke sterilan air menjadi

syarat utama air tersebut dapat dikonsumsi. Kualitas hidup sehat pada masyarakat juga tergantung pada kualitas air yang dikonsumsi, maka sebagai manusia yang membutuhkan air kita harus menjaga kualitasnya dan tidak boros dalam menggunakannya. Salah satu aspek penting dalam pembangunan infrastruktur lingkungan adalah peningkatan kualitas dan ketersediaan air bersih. Air bukan hanya sumber daya yang berharga tetapi juga merupakan kontributor yang signifikan terhadap masalah alam, terutama bagi penduduk metropolitan. Aksesibilitas air, khususnya air bersih, merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi seberapa besar kehidupan individu. Air layak diminum, dapat digunakan dan tidak terlepas dengan keseharian adalah yang bersih, tidak berasa maupun berbau, hal ini di tuliskan juga dalam PERMENKES Republik Indonesia Nomor 416/ Menkes/PER./IX/ 1990, Tentang pengawasan dan ketentuan syarat kualitas Air. Hal ini menjadikan kesterilan air yang wajib dilindungi, karena jika air saja tanpa status bersih juga akan menyebabkan penyakit jika diperuntukkan untuk keperluan hidup. Pada Permenkes No. 32 Tahun 2017 juga telah dijelaskan bahwa air yang dapat digunakan dalam melakukan keberlangsungan hidup seperti mandi, menggosok gigi, minum ataupun memasak serta kebutuhan hygiene sanitasi lainnya harus menggunakan air yang bersih layak pakai. Kriteria air bersih juga disebutkan oleh *World Health Organization* atau WHO, air bersih atau air minum yang baik digunakan adalah air yang mengandung mineral, tidak bersuhu, tidak berbau, berasa normal (tidak aneh), jernih dan tidak mengandung bakteri.

Kebutuhan masyarakat akan air bersih harus dipenuhi sebagai prioritas utama. penyediaan air bersih melalui pemanfaatan dan pengelolaan air baku oleh (PDAM). Air yang tidak diolah ini berasal dari mata air pegunungan, curah hujan, air permukaan dan air tanah. Untuk menjamin keamanan dan kenyamanan bagi mereka yang membutuhkan, air bersih harus disimpan. Persyaratan kuantitas air bersih juga berkaitan dengan berapa banyak air yang dikeluarkan setiap kali dibutuhkan. Tujuan dasar terciptanya sistem penyediaan air minum yang seimbang dan sehat haruslah kecukupannya.

Undang Undang No. 7 Tahun 2004 tentang sumber daya alam berupa air dituliskan bahwa pemerintah daerah sebagai pelayanan publik memberikan pelayanan dasar air melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dalam hal ini pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik tersebut melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *PDAM merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyaluran air layak pakai di wilayah daerah, terdapat di tiap - tiap provinsi, kabupaten, dan Kota di Indonesia.* Dengan adanya hal ini diharapkan pelayanan pemerintah ke publik akan menjadi lebih maksimal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1962 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha milik daerah yang tentunya dibawah pengawasan aparat pererintahan daerah. Sebagai usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) tentunya akan berusaha memaksimalkan kebutuhan air bersih di daerahnya. Kegiatan pengairan yang dilakukan oleh PDAM dimulai dari memproduksi atau mengolah hingga mendistribusikan air kepada pelanggan. PDAM sebagai perusahaan dibidang air, diberikan tanggung jawab untuk menyediakan dan mengembangkan penyediaan air bersih layak pakai keseluruhan

pelanggan dengan tarif yang terjangkau. Diharapkan masyarakat tidak kekurangan air bersih layak pakai untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-harinya.

PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang merupakan user dalam pengelolaan air minum di Kota Tangerang yang mana pada awalnya didirikannya berdasarkan pada Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang Nomor 33 tahun 1995 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang, Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang kemudian ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota madya Kepala Daerah Tingkat II Nomor 30 Tahun 1995 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah. Adapun dalam perjalanannya dasar hukum PDAM Tirta benteng Kota Tangerang mengalami perubahan yaitu, Peraturan daerah Kota Tangerang nomor : 14 tahun 2002 tentang perubahan atas peraturan daerah Kotamadya daerah tingkat II Tangerang nomor 11 tahun 1999 tentang pelayanan air minum di wilayah Kotamadya daerah tingkat II Tangerang. Peraturan daerah Kota Tangerang nomor : 10 tahun 2009 tentang perubahan atas peraturan daerah Kotamadya daerah tingkat II Tangerang nomor 33 tahun 1995 tentang pembentukan perusahaan daerah air minum Kotamadya daerah tingkat II Tangerang peraturan daerah Kota Tangerang nomor : 11 tahun 2009 tentang organ dan kepegawaian PDAM

PDAM Tirta Benteng adalah salah satu pemasok air bersih yang ada di Kota Tangerang, Banten. Tentunya dengan adanya perusahaan dibidang pengairan di daerah ini dapat menunjang kualitas air yang akan digunakan untuk mempertahankan kehidupan. Pada perusahaan ini bergerak mulai dari mengolah air hingga pendistribusian kepada masyarakat. Maka dari itu perusahaan harus tetap menjaga kepercayaan masyarakat agar mendukung kinerjanya. Dalam melayani masyarakat tentunya pada sebuah perusahaan tentunya memiliki tujuan, efektifitas perusahaan dapat dikatakan berhasil jika tujuannya tercapai dan tepat sasaran.

Pemerintah dalam melayani publik juga tidak boleh asal-asalan, tentunya mereka mempunyai konsep dan alasan menggunakan konsep tersebut. Sebagai pelayan publik tentu pemerintah menginginkan kinerjanya dipandang baik oleh publik, begitupun publik mereka akan selalu ingin diperlakukan dan dilayani dengan baik oleh pemerintah. Karena memang mendapat pelayanan adalah hak dari masyarakat publik dan memberikan pelayanan adalah tugas dari pemerintah.

Masih memilih siapa yang berhak mendapatkan layanan dari negara tetapi tidak lagi otokratis. Dalam kerangka praktik saat ini, Paradigma Baru Pelayanan Publik telah muncul sebagai filosofi panduan administrasi publik Indonesia. Beberapa kebijakan publik bottom-up, khususnya proses pengambilan keputusan, menunjukkan hal ini. Struktur tingkat terendah, atau masyarakat, membuat penilaian terlebih dahulu, dan keputusan ini berfungsi sebagai dasar untuk keputusan yang dibuat pada tingkat struktur tertinggi. Pola bottom-up menunjukkan bahwa kecenderungan ini secara mendasar memandang warga negara sebagai basis pemerintahan.

Warga negara harus memenuhi sejumlah tugas publik, seperti mematuhi hukum dan peraturan, membayar pajak, melindungi negara, dan tugas lainnya, selain menerima dan menggunakan layanan pemerintah. Pelayanan Publik Baru

memandang masyarakat sebagai sekelompok warga negara dengan hak dan kewajiban dalam masyarakat yang lebih besar. Oleh karena itu, negara dan hubungan masyarakat dipaksa untuk mematuhi komitmen publik melalui semacam paksaan.

Sebagai salah satu perusahaan yang memang dikelola langsung oleh pemerintah Kota Tangerang harusnya PDAM tirta benteng harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Tangerang dengan optimal, karena sampai saat ini masih banyak keluhan ketidakpuasan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan mulai dari sulitnya untuk mendapatkan pasokan air bersih dan juga kurang optimalnya pelayanan yang diberikan.

Permasalahan tentang pendistribusian air bersih pun menjadi sorotan dari masyarakat hal ini dikarenakan pada wilayah wilayah tertentu masih sering terjadinya gangguan pada pipa-pipa air bersih yang dikelola oleh PDAM Tirta Benteng serta masih banyak aduan masyarakat mengenai pendistribusian air ini belum merata dari segi pendistribusian airnya dan kualitas air yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng itu sendiri. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Benteng ini dikarenakan dalam memberikan pelayannya masih memikirkan hal bisnis atau keuntungan seperti halnya jika ingin memperluas jangkauan maka pihak penyedia layanan air minum ini masih memprioritaskan seberapa banyak pelanggan yang akan mengakses air tersebut hal ini mengakibatkan penilaian buruk dari masyarakat. Penelitian dapat dilakukan untuk mengevaluasi ketersediaan air minum di wilayah yang dilayani oleh PDAM Tirta Benteng. Hal ini meliputi analisis terhadap kapasitas produksi air PDAM, efisiensi dalam penggunaan sumber daya air, dan kebijakan pengelolaan air yang dilakukan. Selain itu penelitian dapat fokus pada evaluasi kualitas air minum yang disediakan oleh PDAM Tirta Benteng. Aspek-aspek yang dapat diteliti meliputi pemantauan mutu air, pengendalian kualitas air secara keseluruhan, serta peningkatan sistem pengolahan dan penyaringan air. Sistem distribusi air pula dapat diteliti yaitu dengan melakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terkait dengan sistem distribusi air yang ada. Hal ini meliputi analisis terhadap infrastruktur jaringan pipa, pengukuran dan pemantauan aliran air, serta perbaikan dan perawatan jaringan distribusi untuk mengoptimalkan pelayanan air minum kepada pelanggan. Dengan melakukan penelitian untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan air minum. Hal ini meliputi peningkatan komunikasi dan interaksi antara PDAM dan pelanggan, pengembangan sistem pengaduan dan respon cepat terhadap keluhan pelanggan, serta peningkatan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Maka dari itu peneliti ingin meneliti bagaimana strategi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Benteng dalam hal mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat Kota Tangerang.

Dari pemaparan-pemaparan latar belakang yang telah dituliskan tentang pentingnya air bagi kehidupan, penyedia air bersih, serta permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Benteng mulai dari kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Tangerang dan masalah pendistribusian air yang belum merata, hingga pada paradigma sebagai wujud pelayanan pemerintah kepada publik, maka penelitian tentang Optimalisasi layanan air minum oleh

PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang dilakukan untuk melihat apakah layanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng sudah memenuhi kriteria pelayanan publik yang optimal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian dengan judul Optimalisasi Layanan Air Minum oleh PDAM Tirta Benteng kota Tangerang jenis penelitiannya adalah deskriptif-kualitatif. Cara yang khas saat melakukan penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan data secara metodis, nyata, dan bijaksana yang konsisten dengan cara deskripsi.

Menurut Seville (1993:61), pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi tentang kondisi nyata saat ini, sedangkan Menurut Sugiono (2005:1) berpendapat tentang kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menyelidiki kondisi obyek yang bersifat ilmiah berdasarkan gambaran, objek, atau keadaan fenomena sosial pada saat penelitian yang tujuannya untuk mengumpulkan informasi. Desain penelitian ini digunakan peneliti untuk memaparkan tentang Optimalisasi Layanan Air Minum di PDAM Tirta Benteng kota Tangerang.

Tempat dan Waktu Penelitian

PDAM Tirta Benteng menjadi tempat penelitian ini, yang beralamatkan di rt/rw 001/002 kompleks PU Prosida no.10, mekarsari, kecamatan Neglasari, Kota Tangerang Banten. Dengan waktu yang digunakan selama satu bulan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data sangat penting untuk dipahami, dan lebih banyak peneliti menggunakannya untuk mengumpulkan data guna menghemat waktu dan biaya. Data primer dan sekunder digunakan sebagai sumber informasi data dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Peneliti mendapatkan sumber data primer langsung dari lokasi penelitian melalui observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini pelayanan air minum di PDAM Tirta Benteng diobservasi oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan pengumpulan data observasi. Memanfaatkan metode pengumpulan data wawancara untuk berbicara dengan pekerja PDAM Tirta Benteng dan masyarakat umum yang menggunakan layanannya

2. Data sekunder

Sumber data sekunder adalah informasi yang dapat peneliti peroleh setiap saat, baik secara langsung dari tempat penelitian maupun melalui layanan yang disediakan di luar tempat penelitian. Peneliti menggunakan dokumentasi prosedur pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi pada penelitian ini, yang didasarkan pada aspek utama yaitu PDAM Tirta Benteng untuk penyediaan layanan air minum.

Informan Penelitian

Menurut Sukandarumidi (2002:62) Orang yang dapat memberikan informasi dikenal sebagai informan penelitian. Informan penelitian bermanfaat bagi individu,

objek, atau organisasi yang karakteristiknya sedang dipelajari. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa orang sebagai informan yang tentunya cukup tau dan merasakan tentang layanan PDAM Tirta Benteng, informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala/pengawas PDAM Tirta Benteng, sebagai penyedia layanan air minum di tempat yang akan diteliti.
2. Masyarakat/publik, sebagai pengguna layanan air minum yang disediakan oleh PDAM Tirta Benteng.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data yang benar selama prosedur penelitian. Karena pengumpulan data merupakan tujuan utama penelitian, Sugiyono (2012) menyatakan bahwa strategi pengumpulan data merupakan tahap pertama dan paling mudah dan efektif dalam proses tersebut. Dalam penelitian ini, pendekatan dokumentasi, observasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data.

1. Dokumentasi

Menurut (Burhan,2008:122) salah satu metode untuk mengevaluasi dan mengolah data dari dokumen yang sudah ada sebelumnya dan bahan penelitian tambahan adalah dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik untuk mencari tahu kejadian-kejadian yang sudah pernah terjadi. Permasalahan yang diteliti di masyarakat yaitu mengenai Kualitas Air Minum:

Penelitian dapat melibatkan pengumpulan data tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas air minum yang disediakan oleh PDAM Tirta Benteng. Hal ini mencakup penilaian masyarakat terhadap aspek-aspek seperti rasa, bau, warna, kekeruhan, dan keamanan air minum.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2012:166), observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati responden, proses kerja, peristiwa alam, dan perilaku manusia. Dalam penelitian ini, observasi langsung digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dari lapangan. Observasi non-partisipan tidak terstruktur adalah alat yang digunakan oleh peneliti. Adapun teknik observasi yang dilakukan dalam wawancara adalah sebagai berikut :

- a. Perencanaan
- b. Desain wawancara
- c. Persiapan
- d. Pelaksanaan wawancara
- e. Analisis hasil wawancara

3. Wawancara

Menurut (Moleong,2007) dalam penelitian, wawancara berlangsung ketika peneliti berbicara dengan informan dengan tujuan mempelajari informasi melalui pertanyaan dan menggunakan prosedur tertentu. “Percakapan yang memiliki tujuan disebut wawancara. Percakapan antara dua individu, dengan narasumber memberikan jawaban dan pewawancara bertindak sebagai orang yang mengajukan pertanyaan. Adapun sampel yang diwawancarai yaitu :

- a. Masyarakat pengguna air bersih

- b. Pemerintah setempat
- c. Ahli atau pakar pelayanan publik dan lingkungan
- d. Pengelola PDAM Tirta Benteng

Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng sudah optimal atau belum jika dilihat dari tingkat ukuran kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi utama yaitu *tangibles* (benda), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsif), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) melalui teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Indikator layanan berorientasi pada hasil, yaitu efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan, dan keadilan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Uji Keabsahan Data

Akurasi dan kebenaran harus dijamin dalam data yang telah dikumpulkan, dikumpulkan, dan dicatat secara efektif dalam kegiatan penelitian. Untuk mengembangkan validitas data yang dikumpulkan, setiap peneliti harus dapat memilih dan mengidentifikasi metode terbaik.

Menurut Sugiyono (2008:274) metode triangulasi adalah metode yang digunakan oleh peneliti "pengembangan validitas". Triangulasi dalam pengumpulan data dari berbagai sumber, termasuk orang, kendaraan, dan waktu, untuk menentukan kredibilitas ada beberapa macam triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber. Peneliti membandingkan data yang telah mereka kumpulkan dari berbagai sumber.

Teknik Analisis Data

Sebagian besar informasi yang dikumpulkan bersifat kualitatif, dan metode analisis kualitatif digunakan. Peneliti memilih metode ini untuk menghasilkan data kualitatif, atau data yang tidak dapat langsung dimasukkan ke dalam statistik. Saat menggunakan analisis kualitatif, hasilnya ditafsirkan, dan argumen logis atau metodis digunakan untuk mendapatkan kesimpulan akhir. Tiga langkah model analisis interaktif yang digunakan untuk analisis kualitatif adalah reduksi data, penyajian data, dan inferensi dan verifikasi dengan menggunakan model interaktif Sugiyono.

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2008), "Mereduksi data dapat diartikan, memilih hal-hal yang utama, memacukan pada hal-hal yang signifikan, dan mencari pokok bahasan". Reduksi data akan menggeambarkan secara lebih jelas, detail, dan tidak menguras energi peneliti dalam mengumpulkan data pada langkah-langkah berikut ini. Bahkan sebelum data terkumpul lengkap dan sampai dengan penelitian berakhir, prosedur reduksi terus dilakukan selama pelaksanaan penelitian. Reduksi dimulai ketika peneliti memilih kerangka konseptual subjek studi, isu-isunya, dan metode pengumpulan datanya. Saat data sedang dikumpulkan Reduksi data yang sedang berlangsung dapat berupa meringkas, mengkodekan, mengidentifikasi tema-tema utama, menetapkan batasan masalah, dan menulis *note* ringkas.

2. Penyajian data

Menurut Sugiyono (2008), “Penelitian kualitatif tentang penyajian data dilakukan dalam bentuk ikhtisar, struktur, keterkaitan antar kategori, bagan alir, dan lainnya.” Presentasi ini adalah kalimat yang disusun secara logis dan metodis, membuatnya mudah untuk memahami banyak peristiwa yang Anda baca dan memungkinkan peneliti untuk bertindak berdasarkan analisis atau melakukan kegiatan tambahan berdasarkan pemahaman itu. Untuk memastikan bahwa penjabaran yang diberikan merupakan keadaan yang ada dan detail untuk membahas dan mengkaji rumusan masalah yang ada, sajikan data ini dengan mengacu pada rumusan masalah yang telah dibuat sebagai pertanyaan penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

Penelitian ini sepenuhnya asli dan belum pernah dilakukan sebelumnya. Saat dianalisis, temuan yang sebelumnya berupa kesuraman menjadi jelas (Sugiyono, 2008: 253). Agar bertanggung jawab, penyederhanaan harus dipahami sangat stabil dan benar. Oleh karena itu, penting kiranya untuk mengulangi kegiatan untuk tujuan stabilisasi, melacak informasi yang didapat kembali dengan cepat, mungkin sebagai tanggapan atas pemikiran lanjutan yang terpikir para peneliti saat mereka menyusun data presentasi dan melihat sekilas catatan lapangan mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

PDAM Tirta Benteng adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang beroperasi di Kota Tangerang, sebuah kota di Provinsi Banten, Indonesia. PDAM Tirta Benteng bertanggung jawab untuk menyediakan pasokan air bersih bagi penduduk dan industri di kota Tangerang. PDAM Tirta Benteng didirikan untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Tangerang. Seiring dengan perkembangan kota dan meningkatnya jumlah penduduk, PDAM ini terus berupaya untuk meningkatkan kapasitas produksi air bersihnya. PDAM Tirta Benteng biasanya memanfaatkan sumber-sumber air lokal, seperti sumur bor dan sungai, untuk memenuhi kebutuhan air bersih. Selain itu, mereka mungkin juga memiliki sistem pengolahan air untuk memastikan air yang disalurkan ke konsumen telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

PDAM Tirta Benteng memiliki tanggung jawab untuk memastikan kualitas air yang dihasilkan dan disalurkan memenuhi standar kesehatan dan lingkungan yang telah ditetapkan. Untuk itu, mereka harus melakukan pengujian rutin dan pemantauan kualitas air secara berkala. PDAM Tirta Benteng juga bertanggung jawab atas infrastruktur yang diperlukan untuk mendistribusikan air bersih ke konsumen, termasuk pipa-pipa distribusi, tangki air, pompa, dan instalasi pengolahan air jika diperlukan. PDAM Tirta Benteng merupakan entitas penting dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Tangerang, dan perannya memiliki dampak yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari penduduk kota. Upaya terus menerus untuk meningkatkan layanan dan efisiensi dalam penyediaan air bersih menjadi kunci dalam menjaga kesejahteraan dan kualitas hidup warga Tangerang.

Landasan hukum pembentukan PDAM Tirta Benteng di Kota Tangerang, Indonesia, didasarkan pada beberapa undang-undang dan peraturan yang mengatur sektor air minum dan pengelolaan air. Terdapat lima landasan hukum terbentuknya PDAM Tirta Benteng yang pertama yakni Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air: Undang-Undang ini mengatur pengelolaan sumber daya air, termasuk air permukaan dan air bawah tanah. Di dalamnya termasuk pengaturan tentang perizinan pengelolaan air, penyediaan air minum, dan penentuan badan usaha air minum (PDAM) sebagai salah satu bentuk pengelolaan air minum oleh pemerintah daerah. Kemudian yang kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah: Undang-Undang ini mengatur mengenai pembentukan dan kewenangan pemerintah daerah, termasuk kewenangan dalam mengelola air minum. Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk membentuk perusahaan daerah air minum (PDAM) sebagai

badan usaha yang berperan dalam penyediaan air minum di daerahnya. Berikut pada gambar 4.1 menunjukkan logo dari PDAM Tirta Benteng Tangerang.



Gambar Logo PDAM Tirta Benteng

Selanjutnya yang ketiga yakni Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum: Peraturan Pemerintah ini memberikan pedoman mengenai pengelolaan sistem penyediaan air minum, termasuk mengenai badan usaha air minum (PDAM), kewajiban penyediaan air minum, dan kerja sama antar pihak terkait. Yang ke empat merupakan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah: Permendagri ini mengatur tentang struktur organisasi dan pembentukan perangkat daerah di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Di dalamnya termasuk penjelasan mengenai pembentukan PDAM sebagai perusahaan daerah air minum di tingkat kota. Dan yang terakhir adalah Peraturan Daerah Kota Tangerang tentang Pembentukan PDAM Tirta Benteng: Pemerintah Kota Tangerang juga dapat memiliki peraturan daerah (Perda) yang secara khusus mengatur tentang pembentukan PDAM Tirta Benteng, termasuk mengenai tujuan, tugas, fungsi, dan struktur organisasi PDAM tersebut.

Wewenang dan Tanggung Jawab Tiap Bagian

1. Direktur:
 - a. Mempunyai tugas pokok menggerakkan, mengatur, mendorong, mengatur dan mengendalikan pelaksanaan seluruh kegiatan PDAM Tirta Benteng sesuai dengan peraturan dan pedoman materil.
 - b. Dalam menyelesaikan urusan pokok sebagaimana disinggung dalam ayat (1) pasal ini, Kepala dibantu oleh Staf Luar Biasa Bidang Administrasi Umum dan Khusus, Kepala Wilayah, Kepala Ruas, Kepala Cabang dan Staf.
2. Staf Khusus Bidang Manajemen Umum dan Keuangan
 - a. Staf Khusus Administrasi Umum dan Keuangan, mempunyai tugas pokok menyampaikan laporan dan mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan Bidang Umum dan Moneter PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang
 - b. Investigasi dan penilaian langsung meliputi bidang administrasi, keuangan dan pengisian administrasi serta SDM.
 - c. Pimpin studi dan penilaian masalah terjemahan.
 - d. Memberikan studi dan penilaian tentang sudut pandang yang sah baik di dalam maupun dari jarak jauh.
3. Staf Khusus Bidang Teknik
 - a. Staf Khusus Bidang Teknik, mempunyai tugas pokok :

Memperkenalkan laporan dan mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan Bidang Kekhususan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - b. Memimpin studi dan penilaian kualitas, jumlah dan kesesuaian pembuatan semua instalasi pengolahan air.
 - c. Pemeriksaan langsung dan penilaian organisasi pipa dan penyebaran air..
 - d. Memberikan arahan dan kontribusi kepada unit kerja dalam mengembangkan pelaksanaannya lebih lanjut..
4. Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan
 - a. Kepala Badan dan Keuangan mempunyai tugas pokok menggerakkan, mengendalikan dan merencanakan serta mengkaji pelaksanaan peraturan di bidang pengaturan dan kepegawaian, organisasi umum dan pergudangan, kas, perencanaan dan pembukuan perusahaan untuk menjamin tersedianya administrasi yang berwenang yang diperlukan oleh perwakilan untuk membantu kelancaran usaha pekerja dan mendukung aksesibilitas produk dan peralatan sesuai sudut pandang dalam waktu cepat, serta menjamin keyakinan bahwa semuanya baik untuk semua pekerja yang bekerja di iklim organisasi dan mengawasi dana organisasi.
 - b. Kepala Bagian Atas Organisasi dan Segmen Uang mempunyai tugas pokok bertanggung jawab merencanakan dan mengendalikan rencana pengeluaran setiap bagian, mengendalikan pendapatan, kewajiban kreditur organisasi dan bursa harian, serta memecah dan menilai laporan pergerakan keuangan, menyiapkan, menangani dan membedah laporan keuangan organisasi sesuai pembukuan material norma (kerangka pembukuan PDAM) serta undang-undang tidak resmi untuk menjamin penyusunan dan penggunaan rencana pengeluaran seperti yang diharapkan, serta memastikan kelancaran siklus hutang, pertukaran sehari-hari dan kesiapan laporan keuangan untuk digunakan

oleh orang dalam/ administrator dalam pengambilan keputusan sederhana dan pertemuan di luar organisasi.

- c. Menyusun rencana kerja untuk Segmen Organisasi dan Uang
- d. Menyampaikan tugas dan memberikan pedoman pelaksanaan latihan kepada bawahan sesuai rencana kerja
- e. Menyaring dan mengawasi latihan bawahan agar sesuai dengan rencana kerja dalam mencapai target yang telah ditetapkan

5. Kepala Seksi Hukum dan Kepegawaian

- a. Bagian atas dari Segmen Sah dan Tenaga Kerja memiliki kewajiban pokok untuk mengarahkan, mengendalikan dan merencanakan serta menilai dan mengkaji atau menyegarkan informasi tentang hal-hal yang membutuhkan pilihan/aturan kepala atau mendapatkan masukan dari masing-masing bagian untuk menyusun pilihan/aturan kepala daerah.
- b. Bertanggung jawab untuk latihan organisasi umum atau korespondensi, perencanaan latihan kesekretariatan, untuk membantu kelancaran organisasi korespondensi di dalam organisasi.
- c. Mengatur organisasi aset manusia dan membantu organisasi menciptakan dan mengikuti unsur-unsur dan solidaritas kerja di tingkat paling signifikan dari pelaksanaan dan inspirasi perwakilan di semua tingkat organisasi.

6. Kepala Seksi Administrasi Umum dan Pergudangan

- a. Kepala Bidang Organisasi Umum dan Pergudangan mempunyai tugas pokok merencanakan pengadaan barang dagangan dan penunjang bangunan, tempat usaha, rumah dinas dan kendaraan dinas terdaftar yang bertempat di PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang untuk mengatasi masalah produk sebagai per detail khusus, dalam jumlah yang sempurna dan tepat waktu serta mengikuti perkembangan kantor kantor, penginapan organisasi dapat digunakan dengan tenang, serta memperluas keberadaan berharga penggunaannya.
- b. Bertanggung jawab untuk mengatur, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengumumkan latihan di pusat distribusi, bertanggung jawab atas pemeliharaan barang dagangan di ruang stok dan kelancaran keluar masuk produk, untuk memastikan bahwa latihan di ruang stok berjalan seperti yang diharapkan dan semua produk tetap terjaga dengan di stockroom, serta dapat menjunjung tinggi kelancaran kegiatan fungsional organisasi secara keseluruhan.

7. Kepala Seksi Anggaran

- a. Bagian atas Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah mempunyai tugas utama menyusun, menyelenggarakan kesiapan rencana keuangan tahunan organisasi, mengendalikan pengakuan rencana keuangan dan membuat sampel DKB, pertukaran rencana keuangan dan mengungkapkan kegiatan yang melampaui rencana keuangan, menjaga semuanya terkendali dalam rencana pengeluaran organisasi sehingga sesuai dengan yang telah disusun.

8. Kepala Seksi Akuntansi

- a. Pimpinan Bidang Pembukuan mempunyai kewajiban pokok menyusun, mengatur dan mengendalikan serta mengurai laporan stok, perhitungan biaya dan pengelompokan tugas perusahaan secara konsisten, triwulanan dan tahunan untuk menjamin realisasi dan ketepatan informasi saham serta ketepatan laporan. perkiraan biaya bermacam-macam dan waktu angsuran tugas.
- b. Uraian Tugas:
 - a) Memasukkan laporan aset PDAM dan perkiraan keuntungan/kemalangan.
 - b) Memotong pembukuan PDAM yang meliputi pembukuan, buku bank, buku kewajiban dan buku-buku lain yang berhubungan dengan pembukuan PDAM.
 - c) Selesaikan upaya untuk meningkatkan pembayaran dan menggunakan kontrol.

9. Kepala Bagian Hubungan Langgan

- a. Kepala Bidang Hubungan Anggota mempunyai tugas pokok menggerakkan, menyusun, mengarahkan, mengatur dan menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan hubungan kepesertaan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku.
- b. Bertanggung jawab untuk menyiapkan rencana kerja klien, menyesuaikan tugas dan memberikan arahan tentang pelaksanaan latihan kepada bawahan sesuai rencana kerja, memeriksa dan mengelola latihan bawahan agar sesuai dengan rencana kerja dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, menilai dibuat oleh bawahan, mengatur latihan bawahan, menrencanakan, mengkoordinir dan mengawasi latihan segmen organisasi bantuan klien, segmen peningkatan klien dan segmen periklanan.
- c. Bertanggung jawab untuk memenuhi keluhan masyarakat yang tidak dapat dilayani dengan baik, kemudian mencari cara untuk mengatasinya, memberikan data kepada masyarakat tentang penggunaan air secara finansial, mengasosiasikan program pembangunan dan membantu peringatan tentang pedoman baru dan hal-hal yang publik Perlu diketahui, pengecekan realita pencatatan meteran oleh pejabat/bos pencatat meteran dengan sesekali memimpin kunjungan lapangan untuk mendengar laporan dari klien, memberikan laporan dan tanggung jawab kepada Kepala, memberikan ide dan renungan kepada atasan, melakukan kewajiban kewenangan lain yang dilimpahkan oleh atasan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

10. Kepala Seksi Administrasi Pelanggan

- a. Kepala Seksi Administrasi Pelanggan mempunyai tugas pokok bertanggung jawab melayani komplain pelanggan, menerima pendaftaran sambungan baru, memonitor rekening pelanggan, dan menampung keluhan pelanggan untuk kemudian di distribusikan ke bagian terkait sesuai dengan bidang tugasnya, mensurvey data pelanggan dan kepuasan pelanggan dengan tujuan untuk terus menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan

11. Kepala Seksi Pengembangan Pelanggan

- a. Bertanggung jawab menyusun rencana kerja seksi Pengembangan Pelanggan, mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan kegiatan pada bawahan sesuai dengan rencana kerja, memantau dan mengawasi kegiatan bawahan agar sesuai dengan rencana kerja dalam pencapaian sasaran yang telah ditentukan, mengevaluasi hasil kerja bawahan, mencari pelanggan air minum sebanyak-banyaknya, mengusulkan sambungan langganan yang belum tercapai oleh jalur pipa distribusi apabila pelanggan di wilayah tersebut cukup banyak sehingga menguntungkan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang, bekerja sama dengan bagian perencanaan terkait untuk melaksanakan pengembangan wilayah langganan, membuat laporan bulanan, memberikan penerangan tentang manfaat penggunaan air bersih serta cara permohonan menjadi pelanggan air minum, melaksanakan tugas.

12. Kepala Seksi Hubungan Masyarakat

- a. Bertanggung jawab menerima, mengolah dan mensosialisasikan informasi penting ke pihak eksternal perusahaan dengan merancang dan mengembangkan media komunikasi secara tepat dan akurat, untuk membangun citra dan identitas PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang, menjadi juru bicara PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang sesuai dengan petunjuk-petunjuk yang diberikan oleh Direktur, Mengumpulkan data atau bahan dan mengolahnya sebagai bahan pertimbangan, mengadakan kerja sama dengan wartawan atau instalasi terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas, mempersiapkan bahan informasi bagi Direktur yang menyangkut pemberitahuan Pers dan hubungan masyarakat, memberikan laporan atas pelaksanaan tugasnya dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan.

13. Kepala Seksi Distribusi dan Meter Air

- a. Bertanggung jawab memimpin, mengkoordinir dan mengontrol dalam penanggulangan gangguan air minum dan meter air. Mengelola ketersediaan tekanan dan debit pengaliran di seluruh daerah pelayanan dan melakukan upaya untuk penurunan kebocoran air teknis, untuk memastikan terpeliharanya fasilitas jaringan transmisi dan distribusi dan menjaga kontinuitas pengaliran air ke pelanggan sesuai dengan kapasitas dan tekanan yang direncanakan, memantau ketersediaan tekanan air pada daerah kritis minimal 1 (satu) bar, dan mengurangi tingkat kehilangan air pada jaringan pipa transmisi dan distribusi
- b. Bertanggung jawab untuk memimpin, mengontrol, serta mengarahkan pelaksanaan program Pengendalian Kehilangan Air, menjamin tersedianya laporan tentang perhitungan neraca air, analisa pengelolaan jaringan air minum, monitoring dan mencatat aliran dan tekanan secara teratur, deteksi kebocoran secara aktif (active leakage control), perhitungan volume kebocoran, pengendalian tekanan, mencatat volume air yang diproduksi dan yang terjual untuk mendukung penyusunan program penurunan tingkat kehilangan air pada Bagian Teknik

14. Kepala Cabang

- a. Bertanggung jawab menyelenggarakan penyediaan dan pelayanan air minum yang memenuhi standar kesehatan bagi masyarakat di Wilayah pelayanan melalui pemanfaatan seluruh fasilitas instalasi pengolahan air minum dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang serta melakukan upaya untuk meningkatkan efisiensi penagihan melalui pembinaan hubungan yang harmonis dengan pelanggan semaksimal mungkin.
- b. Bertanggung jawab penyelenggaraan kegiatan operasional pengolahan air minum, pendistribusian, administrasi umum serta pembinaan hubungan yang baik dengan pelanggan sebagai kesatuan aktifitas pelayanan yang saling mendukung.
- c. Bertanggung jawab perencanaan kegiatan seksi umum, seksi produksi, seksi distribusi dan seksi pelayanan pelanggan yang tertuang dalam program kerja tahunan dan anggaran PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang maupun pelaksanaan kegiatan rutin.

15. Kepala Seksi Produksi

- a. Kepala Seksi Produksi mempunyai tugas pokok bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan mengontrol kegiatan proses pengolahan air baku menjadi air minum mulai dari intake sampai ke unit instalasi pengolahan air minum di IPA dan reservoir, serta memantau tekanan pompa distribusi, untuk menjamin kebutuhan ketersediaan pasokan air minum sesuai kebutuhan pelanggan dan mengatur tekanan air sesuai dengan permintaan Bagian Teknik
- b. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut ayat (1 dan 2) Pasal ini, Kepala Seksi Produksi dan Laboratorium dibantu oleh beberapa staf.

16. Kepala Seksi Distribusi

- a. Bertanggung jawab memimpin, mengkoordinir dan mengontrol dalam penanggulangan gangguan air minum dan meter air. Mengelola ketersediaan tekanan dan debit pengaliran di seluruh daerah pelayanan dan melakukan upaya untuk penurunan kebocoran air teknis, untuk memastikan terpeliharanya fasilitas jaringan transmisi dan distribusi dan menjaga kontinuitas pengaliran air ke pelanggan sesuai dengan kapasitas dan tekanan yang direncanakan, memantau ketersediaan tekanan air pada daerah kritis minimal 1 (satu) bar, dan mengurangi tingkat kehilangan air pada jaringan pipa transmisi dan distribusi
- b. Bertanggung jawab untuk memimpin, mengontrol, serta mengarahkan pelaksanaan program Pengendalian Kehilangan Air, menjamin tersedianya laporan tentang perhitungan neraca air, analisa pengelolaan jaringan air minum, monitoring dan mencatat aliran dan tekanan secara teratur, deteksi kebocoran secara aktif (active leakage control), perhitungan volume kebocoran, pengendalian tekanan, mencatat volume air yang diproduksi dan yang terjual untuk mendukung penyusunan program penurunan tingkat kehilangan air pada Bagian Teknik.

Visi dan Misi PDAM

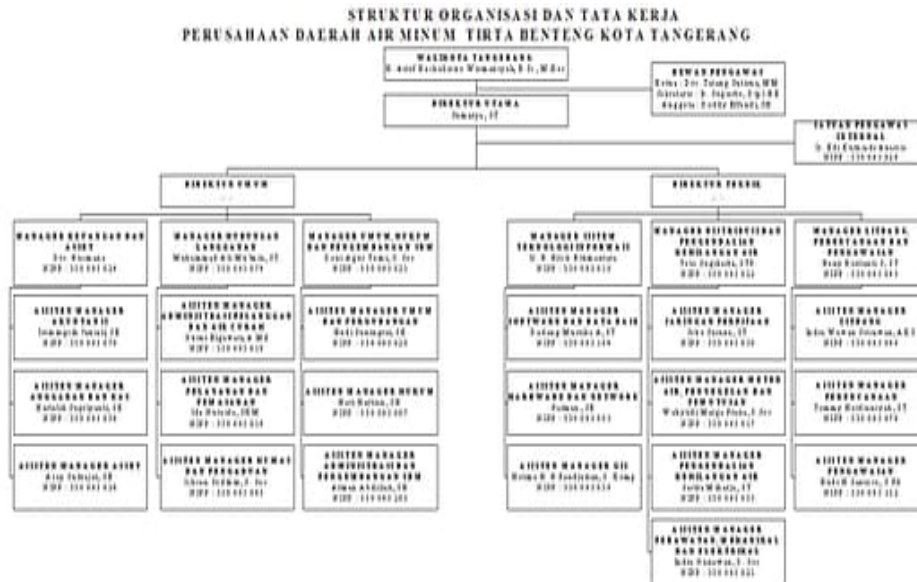
Visi:

Menjadikan Perusahaan yang Berkembang, Sehat serta Melayani.

Misi:

1. Percepatan Penambahan Cakupan Layanan.

2. Menyediakan Kebutuhan Air Minum bagi Masyarakat secara Berkesinambungan melalui Pelayanan Prima.
 3. Meningkatkan Kinerja Keuangan Perusahaan.
 4. Meningkatkan Kualitas SDM agar mampu Berkreasi dan Berinovasi secara Profesional serta Meningkatkan Kesejahteraan Pegawai.
 5. Membina Hubungan Baik dengan Pelanggan dan StakeHolder Perusahaan.
- Struktur Organisasi di Kantor PDAM Tirta Benteng**



**Tabel
Daftar Informan**

No.	Nama Informan	Keterangan
1.	Bpk. A S	Manager Humas PDAM Tirta Benteng
2.	1. Ibu E 2. Ibu M 3. Ibu N 4. Bpk H	Masyarakat/Pelanggan

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian dari observasi, hasil wawancara, hasil penelitian, dan pembahasan dari penelitian yaitu Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh Pdam Tirta Benteng Kota Tangerang. Fokus penelitian ini adalah mengenai untuk mengetahui apakah pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Tirta Banteng sudah optimal atau belum jika dilihat dari tingkat ukuran kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsif), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) melalui teori yang dikemukakan oleh

parasuraman zaithaml dan berry. Indikator layanan berorientasi pada hasil, yaitu efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan, dan keadilan yang diberikan oleh penyedia layanan. Penelitian ini melibatkan 4 warga dari 4 wilayah yang terdiri dari wilayah Cipondoh, poris, sukasari, kisamaun, serta kepala PDAM.

Penelitian ini dilakukan dari sudut pandang warga sebagai pengguna dan karyawan PDAM Tirta Benteng Tangerang. Peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Untuk mengumpulkan informasi digunakan melalui wawancara dengan melibatkan pihak-pihak tersebut. Untuk melakukan wawancara, peneliti menyusun lima buah pertanyaan yang akan di ajukan kepada narasumber sebagai customer saat melakukan wawancara. Dan 6 buah pertanyaan akan di ajukan kepada karyawan PDAM Tirta Benteng Tangerang untuk melihat dari sudut pandang produsen.

Dalam pelaksanaan wawancara melibatkan berbagai tahapan yang terlebih dahulu harus dilakukan salah satunya adalah tahapan analisis yang digunakan dengan menyusun pertanyaan yang akan di ajukan kepada narasumber. Pertanyaan yang disusun tersebut harus sesuai dengan tujuan dari melakukan penelitian. Adapun daftar pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut ini:

Tabel Daftar Pertanyaan Warga

No	Pertanyaan
1	Bagaimana distribusi / penyaluran air dari PDAM Tirta Benteng kota Tangerang apakah lancar atau ada kendala?
2	Bagaimana kualitas air PDAM Tirta Benteng kota Tangerang apakah berkualitas / tidak?
3	Bagaimana bila Bapak/Ibu apabila ada kendala distribusi PDAM Tirta Benteng kota Tangerang kurang lancar melapor / tidak?
4	Apakah distribusi air PDAM Tirta Benteng kota Tangerang berjalan selama 24 jam atau ada jadwal tertentu?
5	Bagaimana bila distribusi air PDAM Tirta Benteng mengalami keruh/kotor apakah Ibu/Bapak diberikan informasi oleh pihak PDAM Tirta Benteng kota Tangerang untuk memberi tahukan atau tidak?

Sumber : Peneliti 2023

Sementara untuk karyawan yang mewakili PDAM Tirta Benteng diajukan 6 buah pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel Daftar Pertanyaan Petugas

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pdam tirta benteng saat ini mengoptimalkan pelayanan air minum untuk masyarakat kota Tangerang?
2	Apakah PDAM tirta benteng memiliki rencana pengembangan atau peningkatan infrastruktur untuk meningkatkan layanan air minum di Kota Tangerang? Jika iya apa saja rencana tersebut?

3	Bagaimana menurut bapak mengenai kurangnya ketersediaan air minum untuk pelanggan?
4	Bagaimana PDAM Tirta Benteng berkolaborasi dengan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan layanan air minum di Kota Tangerang?
5	Apa tanggapan Bapak mengenai kualitas air yang disebagian tempat sering mengalami perubahan?
6	Apa harapan PDAM Tirta Benteng dalam jangka panjang terkait optimalisasi pelayanan air minum di Kota Tangerang?

Sumber : Peneliti 2023

Wawancara dilakukan oleh peneliti pada bulan Juli tahun 2023, hasil penelitian diperoleh dengan melakukan wawancara terstruktur dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan terlibat langsung di lapangan yang kemudian peneliti melakukan analisis, berikut merupakan jadwal timeline wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yang dituangkan dalam tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel Jadwal Wawancara Narasumber

Identitas Infroman	Tanggal	Waktu	Tempat Wawancara
Ibu E	12 Juli 2023	11.00	Desa Cipondoh
Ibu M	15 Juli 2023	10.00	Desa Poris
Ibu N	20 Juli 2023	08.00	Desa Sukasari
Bpk H	21 Juli 2023	15.00	Desa Kisamaun
Bpk. A S	24 Juli 2023	10.00	Kantor PDAM Tirta Benteng Tangerang

Sumber : Peneliti 2023

Saat melakukan wawancara dengan kepala PDAM peneliti melakukan observasi juga terhadap PDAM Tirta Benteng Tangerang, yang mana tahapan-tahapan observasi tersebut terdiri dari :

1. Mendatangi Kantor PDAM Tirta Benteng Tangerang untuk melakukan pengurusan perizinan.
2. Mengamati kinerja dari PDAM Tirta Benteng Tangerang
3. Mengamati Sumber Air dari PDAM Tirta Benteng Tangerang
4. Mengamati mekanisme pengaliran air dari PDAM Tirta Benteng hingga ke pengguna
5. Melakukan wawancara terstruktur terhadap Petugas/ Kepala dari PDAM Tirta Benteng Tangerang.

PEMBAHASAN

Observasi

Berdasarkan hasil observasi terhadap PDAM Tirta Benteng, peneliti mendapatkan beberapa temuan terkait aspek-aspek yang menjadi fokus observasi, yaitu kualitas air, distribusi air, pelayanan pelanggan, dan infrastruktur serta pengelolaan. Berikut adalah temuan yang didapatkan:

1. Kualitas Air

Peneliti menemukan bahwa kualitas air yang disediakan oleh PDAM Tirta Benteng cukup baik dan memenuhi standar kualitas air yang ditetapkan.

Air yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Benteng memiliki kualitas fisik yang jernih, tidak berbau, dan bebas dari kontaminan berbahaya. Tes laboratorium juga menunjukkan bahwa air tersebut memenuhi parameter kimia dan biologi yang sesuai dengan standar kesehatan.

2. Distribusi Air

Peneliti mengamati bahwa sistem distribusi air PDAM Tirta Benteng cukup efisien dan kelancaran penyaluran air ke rumah-rumah pelanggan relatif baik. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat kendala distribusi seperti kebocoran pipa yang perlu segera diatasi agar tidak mengganggu suplai air bagi pelanggan.

3. Pelayanan Pelanggan

Dari observasi terhadap pelayanan pelanggan, peneliti menemukan bahwa respons terhadap keluhan dari pihak PDAM Tirta Benteng tidak responsif dan kurang efektif. Sistem pengaduan juga berfungsi kurang baik, memungkinkan pelanggan atau masyarakat kota Tangerang memberikan penilaian yang tidak positif atau kurang baik dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng itu sendiri. Dan juga terdapat beberapa keluhan dari beberapa pelanggan mengenai informasi yang diberikan terlalu lambat atau tidak tepat waktu.

4. Infrastruktur dan Pengelolaan

Peneliti mengidentifikasi bahwa infrastruktur dan pengelolaan PDAM Tirta Benteng telah mencukupi untuk menyediakan air minum yang memadai bagi masyarakat. Kapasitas instalasi pengelolaan air dan sistem operasional berjalan dengan baik. Namun, peneliti juga menyarankan agar PDAM Tirta Benteng terus melakukan pemeliharaan dan peningkatan infrastruktur untuk mendukung peningkatan kualitas dan cakupan pelayanan air.

Kesimpulannya, hasil observasi menunjukkan bahwa PDAM Tirta Benteng telah bekerja dengan baik dalam menyediakan air minum yang berkualitas dan efisien bagi masyarakat. Namun, terdapat beberapa aspek yang dapat diperbaiki, seperti peningkatan informasi kepada pelanggan, penanganan lebih cepat terhadap kendala distribusi, dan pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur. Dengan melakukan perbaikan ini, PDAM Tirta Benteng dapat terus meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan air minum yang lebih baik kepada masyarakat Kota Tangerang.

Wawancara

A. Sudut Pandang Warga atau Pengguna

1) Tingkat Distribusi/ Penyaluran Air dari PDAM Tirta Benteng Tangerang

a. Ibu E

“Untuk pendistribusian / penyaluran air oleh pdam tirta benteng pada wilayah saya yaitu daerah Cipondoh itu lancar, jika ada kendala biasanya disebabkan pipa bocor/ ada kiriman air lumpur yg mengakibatkan air pdam ini bisa kecil ataupun tidak keluar sama sekali.” (Wawancara 12 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa distribusi air oleh PDAM Tirta Benteng di daerah Cipondoh secara umum berjalan lancar. Namun, terdapat kendala yang perlu diperhatikan, terutama terkait pipa bocor dan kiriman air lumpur. Upaya perbaikan dan perawatan rutin terhadap infrastruktur pipa distribusi menjadi kunci dalam mengatasi masalah ini dan menjaga kelancaran distribusi air bagi pelanggan. Selain itu, langkah-langkah pencegahan juga harus diambil untuk mengatasi masalah kiriman air lumpur dan menjaga kualitas air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Benteng. Dengan melakukan tindakan yang tepat, diharapkan pelayanan air minum oleh PDAM Tirta Benteng dapat terus ditingkatkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

b. Ibu M

“Distribusi air kalo di daerah poris setau saya lancar saya juga mengalami itu air disini ya ada terus selama kita melakukan pembayaran walaupun ada kendala ya paling gara-gara pipa bocor jadi airnya harus diberhentiin sementara dulu selama perbaikan kendalanya juga ga sering paling sebulan sekali” (Wawancara 15 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa distribusi air oleh PDAM Tirta Benteng di daerah Poris berjalan lancar dalam kondisi umum. Meskipun terdapat kendala yang kadang-kadang muncul terkait pipa bocor, upaya perbaikan dilakukan oleh PDAM dengan menghentikan sementara pasokan air untuk memperbaiki masalah tersebut. Keteraturan pembayaran dari pelanggan juga menjadi faktor penting dalam memastikan pasokan air tetap berjalan dengan baik. Dengan demikian, PDAM Tirta Benteng tetap berupaya untuk memberikan layanan air minum yang andal dan berkualitas bagi masyarakat di daerah Poris.

c. Ibu N

“Ini udah 5hari ada kendala airnya mati saya ga ngarepin bantuan air bersih pdam cuman saya maunya airnya kapan nyala soalnya air bantuan dari pdam itu ga cukup kemana-mana saya tau ada masalah di sungai cisadananya cuman masa iya gabisa diusahain gapapa kualitas airnnya ga kaya biasanya yang penting ada airnya dulu soalnya kita juga kan bayar tapi kenapa airnya mati-matian mulu.” (Wawancara 20 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa distribusi air oleh PDAM Tirta Benteng mengalami kendala yang signifikan dalam beberapa waktu terakhir. Keterbatasan pasokan air bersih dan kualitas air yang tidak seperti biasanya menjadi perhatian utama bagi masyarakat. Upaya lebih lanjut dari PDAM Tirta Benteng dan kerjasama dengan pihak terkait sangat penting untuk mencari solusi guna mengatasi masalah distribusi air dan memastikan pasokan air yang lancar dan memadai bagi masyarakat kota Tangerang.

d. Bpk H

“Akhir akhir ini buat penyaluran air daerah sini terkendala udah 2 hari ini mati ga ada suplai dari pdam nya itu sendiri disini cuma ngandelin bantuan air bersih dari PDAM itu pun jumlah nya sangat terbatas banget dan ga cukup kalo buat ngasih ke pelanggan PDAM.” (Wawancara 21 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa distribusi air oleh PDAM Tirta Benteng mengalami kendala yang signifikan, yang berdampak pada ketidaktersediaan air bersih bagi masyarakat. Kendala ini membutuhkan tindakan lebih lanjut dari PDAM Tirta Benteng untuk menyelesaikan masalah dan memastikan pasokan air yang lancar dan memadai bagi seluruh pelanggan. Kerjasama antara PDAM, pemerintah daerah, dan pihak terkait lainnya dapat menjadi kunci dalam mencari solusi untuk mengatasi kendala distribusi air dan memastikan ketersediaan air bersih yang andal bagi masyarakat kota Tangerang.

Hasil wawancara dari keempat narasumber tersebut menunjukkan bahwa distribusi air oleh PDAM Tirta Benteng umumnya berjalan lancar, namun terdapat kendala terkait pipa bocor dan kendala signifikan yang mengakibatkan matinya pasokan air untuk beberapa waktu. Keteraturan pembayaran dari pelanggan menjadi faktor penting dalam memastikan pasokan air yang terus berjalan. Kendala dalam penyaluran air dan keterbatasan pasokan air bantuan dari PDAM menimbulkan dampak pada pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat dan menyebabkan ketidakpuasan. Upaya perbaikan, peningkatan kapasitas distribusi, manajemen yang efektif, dan kerjasama dengan pihak terkait menjadi langkah yang perlu diambil oleh PDAM Tirta Benteng untuk mencari solusi dan memastikan pasokan air yang lancar dan memadai bagi seluruh pelanggan.

2) Tingkat Kualitas Air PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang

a. Ibu E

“untuk kualitas air yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng itu sendiri baik dan sangat layak untuk diterima di masyarakat. airnya jernih dan tidak berbau maka dari itu saya bilang air yang diberikan sangat baik” (Wawancara 12 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa kualitas air dari PDAM Tirta Benteng di kota Tangerang dinilai baik oleh narasumber. Fakta bahwa airnya jernih, tidak berbau, dan sangat baik memberikan gambaran positif tentang upaya dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng dalam memastikan pasokan air bersih yang aman dan berkualitas bagi masyarakat. Namun, tetap penting untuk melakukan pengawasan kualitas air secara berkala untuk memastikan keberlanjutan dan keselamatan air yang disalurkan kepada masyarakat.

b. Ibu M

“Air yang saya terima ga ada masalah, jernih dan juga ga ada bau mirip-mirip air galon lah. Jadi aman lah buat air PDAM” (Wawancara 15 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa kualitas air dari PDAM Tirta Benteng di kota Tangerang dinilai baik dan aman oleh narasumber. Keterangan bahwa air jernih, tidak berbau, dan aman untuk dikonsumsi menunjukkan bahwa PDAM Tirta Benteng telah berhasil memberikan pelayanan yang baik dalam menyediakan air minum berkualitas bagi masyarakat. Namun,

tetap penting untuk terus melakukan pengawasan dan pengujian kualitas air secara rutin untuk memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga dan masyarakat tetap mendapatkan air yang aman dan berkualitas dari PDAM Tirta Benteng.

c. Ibu N

“kualitas airnya ya biasa-biasa aja cuman normal lah bisa dipake untuk keperluan sehari-hari.” (Wawancara 20 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa kualitas air dari PDAM Tirta Benteng di kota Tangerang dinilai biasa-biasa saja oleh narasumber. Meskipun dianggap tidak secara khusus berkualitas tinggi, air tersebut masih dianggap layak dan dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari. Kendati demikian, penting untuk terus melakukan pengawasan dan pengujian kualitas air secara berkala untuk memastikan bahwa air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Benteng tetap memenuhi standar kualitas yang aman dan memadai bagi masyarakat.

d. Bpk H

“kualitas air yang kemarin-kemarin sebelum ada kendala sebenarnya air nya bagus-bagus aja jernih gitu lah cuma kan sekarang sekarang nyala cuma sebentar sebentar dan kualitas air nya ga bagus kaya biasa nya air nya keruh atau ga jernih kaya biasanya.” (Wawancara 21 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa kualitas air dari PDAM Tirta Benteng awalnya dianggap baik dan jernih oleh narasumber. Namun, setelah munculnya kendala dalam pasokan air, kualitas air menurun dan menjadi keruh. Dampak dari kendala ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Oleh karena itu, penting bagi PDAM Tirta Benteng untuk melakukan pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur secara rutin untuk menjaga kualitas air dan memastikan kepuasan pelanggan.

Dari keempat narasumber tersebut, terlihat bahwa tiga narasumber menyatakan bahwa kualitas air PDAM Tirta Benteng awalnya dianggap baik dan jernih. Namun, dua dari tiga narasumber tersebut menyatakan bahwa kualitas air menurun setelah munculnya kendala dalam pasokan air. Kendala tersebut menyebabkan air menjadi keruh atau tidak jernih seperti biasanya.

Pendapat dari narasumber-narasumber ini menunjukkan bahwa kualitas air PDAM Tirta Benteng dapat berbeda-beda tergantung pada kondisi dan kendala yang sedang dihadapi. Penting bagi PDAM Tirta Benteng untuk terus melakukan pengawasan dan pemeliharaan infrastruktur untuk menjaga kualitas air dan memastikan kepuasan pelanggan. Pengawasan yang ketat akan membantu dalam mengatasi kendala yang mungkin muncul dan memastikan bahwa air yang disalurkan oleh PDAM tetap memenuhi standar kualitas yang aman dan berkualitas tinggi bagi masyarakat.

3) Tingkat Aduan Masyarakat dan Respon dari PDAM Tirta Benteng Tangerang

a. Ibu E

“Sudah pasti melapor melalui no telepon atau aplikasi yang disediakan oleh pihak PDAM, dan masyarakat sekitar sini pun ketika ada kendala biasanya yang mengerti sosial media akan langsung mengirim pesan melalui sosial media PDAM” (Wawancara 12 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa masyarakat memiliki cara yang beragam untuk melaporkan kendala distribusi air dari PDAM Tirta Benteng yang kurang lancar. PDAM Tirta Benteng telah menyediakan akses yang mudah melalui no telepon dan aplikasi resmi, serta responsif di media sosial untuk menerima keluhan dan masalah yang dialami oleh masyarakat. Penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi juga menunjukkan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mempermudah interaksi antara PDAM dan masyarakat. Dengan cara-cara tersebut, diharapkan PDAM Tirta Benteng dapat lebih baik dalam mengatasi kendala distribusi air dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

b. Ibu M

“Melapor soalnya kan daerah sini mayoritas pakai air pam jadi kalau ada kendala dari satu rumah ke rumah yg lainnya pada ngomongin jadi pada buru-buru lah untuk melapor jadi warga tau kendalanya dari apa dan berapa lama ada gangguannya.” (Wawancara 15 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa masyarakat di daerah tersebut memiliki tingkat kesadaran yang tinggi untuk melapor apabila ada kendala dalam distribusi air PDAM Tirta Benteng. Kesadaran ini dipicu oleh mayoritas warga yang menggunakan layanan air pam dari PDAM, sehingga mereka memiliki sistem komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi tentang masalah yang terjadi. Melalui partisipasi aktif ini, masyarakat membantu memperbaiki pelayanan PDAM dan memastikan distribusi air yang lebih baik untuk seluruh komunitas.

c. Ibu N

“Saya udh ngelapor kesana kemari cuman katanya suruh nunggu-nunggu lagi diperbaiki ada masalah disuruh sabar sedangkan kita apa-apa perlu air.” (Wawancara 20 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa narasumber merasa tidak puas dengan respons dan penanganan yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng terhadap kendala distribusi air. Respon yang lambat dan kurangnya transparansi dalam memberikan informasi menyebabkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Penting bagi PDAM Tirta Benteng untuk meningkatkan kualitas layanan, komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat, dan memberikan tanggapan yang lebih cepat dan efisien ketika menghadapi kendala dalam distribusi air. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat akan air dapat dipenuhi dengan lebih baik dan memastikan kepuasan pelanggan.

d. Bpk H

“saya sih ga ngelapor biar yang lain aja yang ngelapor karna soalnya saya udah cape udah beberapa hari ini air mati-matian mulu.” (Wawancara 21 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, terlihat bahwa narasumber merasa tidak puas dan kesal akibat kendala distribusi air yang berlarut-larut dan air mati-matian. Hal ini menyebabkan narasumber enggan untuk melapor lagi. Kendala distribusi air yang berlangsung lama dapat mengganggu kehidupan sehari-hari masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan PDAM. Oleh karena itu, PDAM Tirta

Benteng perlu meningkatkan responsif dan efisiensi dalam penanganan masalah serta komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat untuk memastikan kebutuhan masyarakat akan air dapat terpenuhi dengan baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam keseluruhan, narasumber menunjukkan partisipasi aktif dalam melapor kendala distribusi air dan mayoritas dari mereka memiliki harapan untuk mendapatkan respons dan penanganan yang lebih baik dari PDAM Tirta Benteng. Dari hasil wawancara ini, PDAM Tirta Benteng perlu terus meningkatkan pelayanan, responsifitas, dan komunikasi dengan masyarakat untuk memastikan distribusi air yang berkualitas dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

4) Tingkat Intensitas Distribusi Air di PDAM Tirta Benteng Tangerang

a. Ibu E

“Sudah pasti 24 jam karna masyarakat sekarang pasti membutuhkan air untuk kebutuhan sehari-hari nya jika dijadwalkan sudah pasti tidak ada yang mau berlangganan karna itu sangat menyusahkan masyarakat.” (Wawancara 12 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, terlihat bahwa PDAM Tirta Benteng menyediakan distribusi air yang berjalan selama 24 jam tanpa ada jadwal tertentu. Keputusan ini dipahami sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat akan ketersediaan air tanpa batas waktu untuk memenuhi keperluan sehari-hari. Hal ini menunjukkan komitmen PDAM Tirta Benteng dalam menyediakan layanan air yang memadai dan efisien bagi masyarakat kota Tangerang.

b. Ibu M

“24 jam lah kalo ga 24 jam saya gamau berlangganan mendingan pakai sanyo.” (Wawancara 15 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, terlihat bahwa distribusi air PDAM Tirta Benteng di kota Tangerang berjalan selama 24 jam, yang dianggap penting bagi narasumber dan masyarakat secara umum. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM perlu memastikan kelancaran distribusi air secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Komitmen terhadap distribusi air yang stabil dan efisien akan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan menarik pelanggan untuk menggunakan layanan PDAM Tirta Benteng.

c. Ibu N

“Sebenarnya 24jam cuman akhir-akhir ini mati-matian terus jadinya warga juga jadi kesel karna kekurangan air padahal kita bayar.” (Wawancara 20 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, terlihat bahwa distribusi air PDAM Tirta Benteng di kota Tangerang seharusnya berjalan selama 24 jam, tetapi akhir-akhir ini terdapat pemadaman air yang menyebabkan ketidakpuasan warga. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan air, PDAM Tirta Benteng perlu mengatasi masalah pemadaman air dengan lebih baik dan meningkatkan stabilitas distribusi air secara keseluruhan. Dengan demikian, layanan PDAM dapat lebih memuaskan dan efektif memenuhi kebutuhan air masyarakat.

d. Bpk H

“Iya 24 Jam.” (Wawancara 21 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara ini, Pembahasan yang sederhana ini menunjukkan bahwa distribusi air PDAM Tirta Benteng di kota Tangerang berjalan selama 24 jam, dan narasumber merasa puas dengan ketersediaan air yang terus-menerus. Keberlanjutan layanan dan kualitas pelayanan yang baik adalah hal yang penting untuk dipertahankan oleh PDAM Tirta Benteng agar tetap memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, semua narasumber menyatakan bahwa distribusi air PDAM Tirta Benteng di kota Tangerang berjalan selama 24 jam. Pernyataan ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Benteng berhasil menyediakan layanan distribusi air yang berkesinambungan, tanpa pembatasan waktu, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik. Ketersediaan air yang terus-menerus ini menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan PDAM Tirta Benteng.

5) Tingkat Efektivitas Pemberian Informasi dari Petugas kepada Pelanggan PDAM Tirta Benteng Tangerang

a. Ibu E

“Iya diberikan tetapi mengasih infonya telat biasanya sudah keruh baru di info di sosial media.” (Wawancara 12 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, terlihat bahwa pihak PDAM Tirta Benteng memberikan informasi mengenai keruh atau kotor pada air distribusi, tetapi informasinya seringkali diberikan terlambat. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PDAM perlu meningkatkan sistem komunikasi agar informasi yang relevan dapat diakses dengan cepat dan efisien oleh pelanggan. Dengan komunikasi yang lebih baik dan transparan, PDAM Tirta Benteng dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik dalam menghadapi masalah distribusi air.

b. Ibu M

“Kalo saya sih gatau ya kalo dari pdam nya ngasih informasi atau engga karna saya ga ngerti banget teknologi cuman nanti dari tetangga ada aja yang bilang kalo pdam ngasih info kalo sementara air keruh.” (Wawancara 15 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa narasumber tidak tahu apakah pihak PDAM Tirta Benteng memberikan informasi atau tidak jika distribusi air mengalami keruh atau kotor. Kurangnya informasi yang diperoleh langsung dari PDAM menunjukkan pentingnya edukasi pelanggan tentang cara mendapatkan informasi yang relevan dari pihak PDAM. PDAM perlu meningkatkan sistem komunikasi dan memberikan edukasi yang jelas kepada pelanggan agar mereka dapat memperoleh informasi yang tepat dan akurat ketika terjadi masalah pada distribusi air.

c. Ibu N

“Di info tapi telat kalau semisalkan di info dari jauh-jauh hari kan kita bisa menampung air jadi kurang profesional lah.” (Wawancara 20 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, terlihat bahwa pihak PDAM Tirta Benteng memberikan informasi mengenai keruh atau kotor pada air distribusi, tetapi informasinya diberikan terlambat. Keterlambatan informasi ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan menimbulkan masalah dalam menghadapi situasi darurat. Oleh karena itu, PDAM Tirta Benteng perlu memperbaiki sistem informasi dan meningkatkan responsifitas untuk memberikan pemberitahuan yang tepat waktu kepada pelanggan. Dengan melakukan perbaikan ini, PDAM dapat meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme dalam menghadapi masalah distribusi air.

d. Bpk H

“Ga ada pemberitahuan dari PDAM tuh tiba-tiba air mati begitu aja dan pas nyala air keruh dan galama mati lagi airnya.” (Wawancara 21 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, terlihat bahwa narasumber merasa bahwa PDAM Tirta Benteng tidak memberikan pemberitahuan terlebih dahulu jika distribusi air mengalami masalah, seperti pemadaman air atau air yang menjadi keruh dan kotor. Kurangnya komunikasi dan responsifitas dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi pelanggan. Oleh karena itu, PDAM Tirta Benteng perlu meningkatkan sistem komunikasi dan responsifitas dalam memberikan pemberitahuan yang tepat waktu kepada pelanggan mengenai masalah distribusi air. Dengan demikian, PDAM dapat membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dari kesimpulan di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun beberapa narasumber menyatakan bahwa pihak PDAM Tirta Benteng memberikan informasi tentang masalah distribusi air yang keruh atau kotor, namun informasi tersebut cenderung diberikan terlambat. Hal ini menyebabkan ketidakpastian dan ketidakpuasan bagi pelanggan. Beberapa narasumber bahkan tidak mendapatkan pemberitahuan sama sekali dari PDAM dan mendapatkan informasi dari sumber lain, seperti tetangga atau media sosial.

Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam sistem komunikasi dan responsifitas PDAM Tirta Benteng dalam memberikan pemberitahuan yang tepat waktu kepada pelanggan ketika terjadi masalah dengan distribusi air. Dengan komunikasi yang lebih baik dan transparan, PDAM Tirta Benteng dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik dalam menghadapi masalah distribusi air.

B. Sudut Pandang Petugas/Kepala PDAM Tirta Benteng Tangerang

1. Strategi PDAM Tirta Benteng dalam Mengoptimalkan Pelayanan Air Minum Untuk Masyarakat Kota Tangerang

“PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang dalam memberikan pelayanannya berupa air minum kepada masyarakat kota tangerang terus berusaha semaksimal mungkin guna mencapai target penyediaan air dari pdam itu sendiri, dan dari pihak pdam tirta benteng kota tangerang itu sendiripun terus mengoptimalkan pelayanan serta mengembangkan sistem penyediaan air minum (SPAM) yang dimana nantinya proyek pengembangan spam ini akan melayani masyarakat kota Tangerang yang berada di zona pelayanan air minum yang dikelola langsung oleh pdam tirta benteng itu sendiri.” (Wawancara 24 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang berusaha secara maksimal untuk memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat. Pengoptimalan pelayanan ini mencakup pengembangan SPAM dan pengelolaan langsung pada zona pelayanan air minum. Dengan upaya ini, PDAM Tirta Benteng berharap dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan air bagi masyarakat Kota Tangerang.

2. Rencana Pengembangan Atau Peningkatan Infrastruktur Untuk Meningkatkan Layanan Air Minum Di Kota Tangerang

“Tentu saja ada rencana untuk pengembangan atau peningkatan infrastruktur guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Tangerang diantaranya sistem penyediaan air minum (SPAM) ini terus dilakukan dan sudah menjadi bagian dari proyek strategis nasional atau (PSN), pengembangan dan peningkatan infrastruktur ini meliputi instalasi pengelolaan air, reservoir, pembangunan jaringan perpipaan distribusi utama, jaringan perpipaan distribusi bagi dan pipa retikulasi.” (Wawancara 24 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Benteng memiliki rencana pengembangan atau peningkatan infrastruktur untuk meningkatkan layanan air minum di Kota Tangerang. Rencana tersebut mencakup pengembangan dan peningkatan sistem penyediaan air minum (SPAM), serta pembangunan berbagai aspek infrastruktur untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan air. Melalui upaya ini, PDAM Tirta Benteng berharap dapat memberikan layanan air minum yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Tangerang dengan lebih baik pula.

3. Tingkat Ketersediaan Air Minum

“Untuk mengatasi suplai air bersih saat ini pdam tirta benteng kota Tangerang terus membuat jaringan perpipaan guna memperluas jangkauan dari air yang akan kami sediakan nantinya.” (Wawancara 24 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang mengakui tantangan kurangnya ketersediaan air minum untuk pelanggan. Namun, mereka telah menetapkan solusi dengan melakukan ekspansi jaringan perpipaan untuk memperluas jangkauan air minum yang akan disediakan. Dengan upaya ini, diharapkan PDAM dapat meningkatkan ketersediaan air minum dan memberikan layanan yang lebih baik kepada lebih banyak pelanggan. Namun, perlu diingat bahwa proses ekspansi jaringan perpipaan juga memerlukan

perencanaan dan pelaksanaan yang tepat untuk mengatasi tantangan teknis dan keuangan yang mungkin timbul.

4. Tingkat Kolaborasi PDAM Tirta Benteng dengan Pemerintah Daerah

“Kolaborasi kami dengan pemerintah daerah dengan meminta perizinan pembangunan infrastruktur penyediaan air dari PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang guna menghasilkan cakupan pelayanan yang lebih besar lagi atau menyeluruh ke setiap masyarakat Kota Tangerang.” (Wawancara 24 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Benteng melakukan kolaborasi dengan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan layanan air minum di Kota Tangerang. Kolaborasi ini melibatkan permintaan perizinan untuk pembangunan infrastruktur penyediaan air guna meningkatkan cakupan

pelayanan yang lebih besar lagi dan menyeluruh ke setiap masyarakat Kota Tangerang. Namun, penting untuk diingat bahwa kolaborasi ini juga dapat menghadapi tantangan, dan perlu adanya upaya bersama untuk mengatasi tantangan tersebut agar kolaborasi dapat berjalan dengan efektif dan berhasil meningkatkan layanan air minum bagi masyarakat.

5. Tanggapan Kualitas Air Yang tidak Konsisten

“Soal kualitas air yang sering dikeluhkan masyarakat kami dari pihak PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang itu sendiri selalu berusaha memberikan air baku yang nantinya bisa diolah kembali oleh masyarakat dengan kualitas yang layak dan sudah memenuhi standar dari PDAM Tirta Benteng itu sendiri. Tapi memang ada saja di daerah tertentu dan dalam kondisi tertentu juga kualitas air yang diberikan sering berubah-ubah dikarenakan banyak faktor akan tetapi dengan seiringnya waktu kualitas air yang akan diperoleh masyarakat nantinya akan baik dan sesuai dengan standar yang kami tentukan dalam kata lain perubahan kualitas air ini hanya sementara.” (Wawancara 24 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Benteng berusaha untuk menyediakan air baku yang dapat diolah kembali oleh masyarakat dengan kualitas yang layak dan sesuai standar. Meskipun terdapat keluhan mengenai perubahan kualitas air, perubahan ini diakui sebagai sementara dan diharapkan akan membaik seiring waktu. Penting bagi PDAM untuk terus melakukan monitoring dan pemantauan kualitas air guna memastikan pelayanan air yang optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

6. Harapan Jangka Panjang PDAM Tirta Benteng Tangerang

“Harapan saya kedepannya untuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang ini saya mengharapkan bisa memfokuskan pengembangan cakupan pelayanan dimasa yang akan datang dan kedepannya para karyawan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang ini dalam melayani masyarakat bisa lebih optimal dan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku dimana nantinya ini akan menjadi modal penting bagi kami dalam peningkatan pelayanan yang akan kami berikan pada masyarakat Kota Tangerang.” (Wawancara 24 Juli 2023)

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Benteng memiliki harapan untuk memfokuskan pengembangan cakupan pelayanan, optimalisasi kinerja karyawan, dan peningkatan kualitas layanan dalam jangka panjang. Dengan upaya ini, diharapkan PDAM dapat memberikan pelayanan air minum yang lebih baik dan optimal kepada masyarakat Kota Tangerang. Pelayanan yang baik akan menjadi modal penting bagi PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan hubungan yang positif dengan masyarakat.

PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang merupakan lembaga yang bertugas menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, PDAM Tirta Benteng berfokus pada pengelolaan, operasional, dan pemeliharaan infrastruktur serta distribusi air bersih di wilayah Kota Tangerang. Landasan hukum pembentukan PDAM ini berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Daerah Kota Tangerang.

PDAM Tirta Benteng berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan air minum bagi masyarakat. Dalam upaya mengoptimalkan layanan, PDAM Tirta Benteng melakukan berbagai strategi, seperti pengembangan dan perluasan cakupan pelayanan air, perbaikan infrastruktur, dan pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM). Kolaborasi dengan pemerintah daerah juga menjadi bagian penting dalam mengatasi perizinan pembangunan infrastruktur penyediaan air untuk meningkatkan cakupan pelayanan dan distribusi air ke seluruh wilayah Kota Tangerang.

Meskipun PDAM Tirta Benteng telah berupaya memberikan air dengan kualitas yang baik dan layak untuk dikonsumsi, terkadang terdapat kendala distribusi air seperti pipa bocor atau gangguan di sumber air yang menyebabkan air mati sementara. PDAM mendorong masyarakat untuk melapor apabila menghadapi kendala tersebut, sehingga dapat ditangani dengan cepat. Harapan PDAM Tirta Benteng dalam jangka panjang adalah memfokuskan pada pengembangan cakupan pelayanan, optimalisasi kinerja karyawan, dan peningkatan kualitas layanan agar pelayanan air minum lebih optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan menghadapi tantangan dan merencanakan pengembangan infrastruktur serta sistem penyediaan air, PDAM Tirta Benteng berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanannya guna memenuhi kebutuhan air minum masyarakat Kota Tangerang secara lebih baik di masa depan.

Sebagian masyarakat memberikan pandangan positif terhadap kinerja PDAM Tirta Benteng. Mereka menyatakan bahwa air yang disediakan oleh PDAM Tirta Benteng memiliki kualitas baik, jernih, dan layak untuk dikonsumsi. Namun, beberapa masyarakat juga mengalami kendala distribusi air, seperti matinya suplai air sementara akibat pipa bocor atau masalah di sumber air, yang menyebabkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan. Dalam hal pemberitahuan mengenai perubahan kualitas air, masyarakat menyatakan bahwa pihak PDAM sering memberikan informasi dengan keterlambatan, terutama melalui sosial media, sehingga kurang efektif dalam memberikan pemberitahuan.

Petugas PDAM Tirta Benteng menyatakan bahwa pelayanan air minum bagi masyarakat menjadi prioritas utama. Mereka berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan dan efisiensi operasional. PDAM Tirta Benteng memiliki rencana pengembangan dan peningkatan infrastruktur yang meliputi instalasi pengelolaan air, reservoir, jaringan perpipaan distribusi utama, dan pipa retikulasi untuk memperluas cakupan pelayanan. PDAM juga melakukan kolaborasi dengan pemerintah daerah untuk memperoleh perizinan dan dukungan dalam upaya pengembangan infrastruktur. Namun, kendala distribusi air yang terjadi masih menjadi tantangan bagi PDAM, dan respon terhadap keluhan masyarakat perlu diperbaiki agar lebih responsif dan memuaskan.

Perbedaan persepsi antara masyarakat dan petugas PDAM terutama terkait dengan pengalaman langsung menggunakan layanan air minum dan pemahaman mendalam mengenai kendala dan upaya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Benteng. Masyarakat lebih menilai kinerja PDAM dari sudut pandang pengguna, sementara petugas PDAM lebih fokus pada upaya optimalisasi pelayanan dan tantangan operasional yang dihadapi oleh lembaga tersebut. Meskipun terdapat perbedaan

pandangan, kedua pihak sepakat bahwa PDAM Tirta Benteng berusaha meningkatkan pelayanan air minum untuk masyarakat Kota Tangerang. Masyarakat mengharapkan agar pelayanan air lebih lancar, mendapatkan informasi yang lebih tepat waktu, dan menikmati air berkualitas baik. Sementara itu, petugas PDAM Tirta Benteng juga berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan, melakukan pengembangan infrastruktur, dan memberikan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Kesimpulannya, kinerja PDAM Tirta Benteng dinilai dari perspektif masyarakat memiliki aspek negatif atau masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM dan perlu melakukan perbaikan dalam menghadapi kendala distribusi air dan memberikan pemberitahuan yang lebih efektif. Sementara itu, PDAM Tirta Benteng telah berusaha mengoptimalkan pelayanan air dan melakukan pengembangan infrastruktur untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat Kota Tangerang. Perbedaan persepsi ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang lebih efektif dan sinergi antara PDAM dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan air minum di wilayah tersebut.

C. Saran Optimalisasi PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa saran optimalisasi yang dapat diberikan kepada PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang guna meningkatkan pelayanan air minum dan efisiensi operasional:

1. Perbaikan Sistem Monitoring dan Pemantauan Kualitas Air:

PDAM Tirta Benteng perlu meningkatkan sistem monitoring dan pemantauan kualitas air secara berkala. Dengan memiliki sistem pemantauan yang lebih canggih dan terintegrasi, PDAM dapat lebih cepat mengidentifikasi perubahan kualitas air dan segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengatasi masalah yang mungkin timbul. Selain itu, pemberitahuan atau informasi tentang perubahan kualitas air juga perlu disampaikan secara cepat dan tepat kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi yang efektif.

2. Penyempurnaan Sistem Pengaduan dan Respon Keluhan:

PDAM Tirta Benteng harus memperbaiki sistem pengaduan dan respon terhadap keluhan masyarakat terkait kendala distribusi air. Proses pelaporan keluhan harus lebih mudah diakses oleh masyarakat, misalnya melalui aplikasi berbasis smartphone atau call center yang responsif. Tim respon juga perlu dilatih untuk menangani keluhan dengan cepat, efektif, dan memberikan solusi yang memuaskan.

3. Peningkatan Kapasitas Karyawan dan Sumber Daya Manusia:

PDAM Tirta Benteng perlu mengoptimalkan kualitas karyawan dan sumber daya manusia yang ada. Ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pendidikan yang terus-menerus kepada karyawan, terutama terkait dengan pelayanan pelanggan, manajemen distribusi air, dan pemeliharaan infrastruktur. Dengan meningkatkan kompetensi karyawan, PDAM dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan efisien kepada masyarakat.

4. Rencana Pengembangan Infrastruktur yang Lebih Terencana:

PDAM Tirta Benteng perlu menyusun rencana pengembangan infrastruktur yang lebih terencana dan berkelanjutan. Proyek pengembangan harus berdasarkan analisis kebutuhan dan prioritas untuk memperluas jangkauan pelayanan air, memperbaiki jaringan distribusi, dan meningkatkan efisiensi operasional. Kolaborasi yang lebih kuat dengan pemerintah daerah dan pihak terkait juga penting untuk mendukung rencana pengembangan ini.

5. Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat:

PDAM Tirta Benteng perlu melakukan edukasi dan sosialisasi secara terus-menerus kepada masyarakat mengenai pentingnya penggunaan air secara bijaksana dan hemat. Kampanye sosial juga dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kualitas air, melaporkan kendala distribusi, dan menghargai layanan air yang diberikan oleh PDAM.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan air minum dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Upaya ini juga akan membantu PDAM untuk menjadi lembaga yang lebih efisien, berdaya saing, dan berkontribusi secara positif dalam memenuhi kebutuhan air minum masyarakat Kota Tangerang.

4.5.3 Temuan Lapangan

Temuan lapangan merujuk pada hasil atau informasi konkret yang ditemukan atau diamati secara langsung selama melakukan penelitian atau pengamatan di lapangan. Dalam konteks penelitian atau studi lapangan, temuan lapangan adalah data, fakta, atau observasi yang diperoleh langsung dari pengamatan atau interaksi dengan lingkungan, objek, atau subjek penelitian.

PDAM Tirta Benteng Tangerang merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih dan pelayanan sanitasi di wilayah Tangerang, Indonesia. PDAM adalah singkatan dari "Perusahaan Daerah Air Minum," yang bertanggung jawab atas distribusi air bersih, pengelolaan sumber daya air, dan penyediaan layanan sanitasi kepada masyarakat di daerah yang dilayani. Sebagai entitas penyedia air minum dan sanitasi, PDAM Tirta Benteng Tangerang memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan pasokan air yang aman, terjangkau, dan berkualitas tinggi bagi masyarakat, serta menjaga keberlanjutan pengelolaan sumber daya air dan infrastruktur terkait.

PDAM Tirta Benteng Tangerang juga mungkin terlibat dalam berbagai aspek, seperti pengelolaan pembayaran tagihan air, penanganan keluhan pelanggan, perawatan dan perbaikan infrastruktur, serta pelaksanaan program-program untuk meningkatkan pelayanan dan keberlanjutan lingkungan. Pada penelitian ini menggunakan indikator pelayanan publik yakni yang terdiri dari *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivisness*, *Assurance* Dan *Emphaty*. Yang merupakan komponen dari model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Model ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari perspektif pelanggan.

1. *Tangibles*

Aspek "*Tangibles*" pada PDAM Tirta Benteng Tangerang mengacu pada dimensi fisik dan visual dari layanan yang diberikan kepada pelanggan. Ini mencakup berbagai elemen yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan dalam

interaksi mereka dengan PDAM. Dari bangunan kantor utama yang mencerminkan citra perusahaan hingga penampilan petugas layanan serta tanda identitas yang mereka kenakan, aspek ini membentuk kesan pertama pelanggan terhadap profesionalitas dan kualitas layanan. Selain itu, ketersediaan papan petunjuk publik yang jelas dan tampilan kendaraan layanan juga berkontribusi pada pengalaman pelanggan, menciptakan lingkungan yang nyaman dan memberikan kepercayaan bahwa PDAM Tirta Benteng mementingkan kesan visual serta kebersihan dalam penyediaan layanan air bersih.

Selanjutnya, aspek "*Tangibles*" juga meliputi kesan mengenai kualitas seragam petugas dan tampilan keseluruhan petugas layanan. Seragam yang bersih, rapi, dan sesuai dengan citra perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dan merangsang rasa profesionalitas. Elemen-elemen ini secara kolektif membentuk bagian penting dari persepsi pelanggan terhadap PDAM Tirta Benteng, memainkan peran vital dalam membentuk citra dan reputasi perusahaan di mata masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan aspek "*Tangibles*" menjadi kunci dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan serta membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara PDAM dan komunitas yang dilayani.

Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa Hasil dari tabel "*Tangibles*" dalam penelitian di PDAM Tirta Benteng Tangerang menunjukkan bahwa secara umum, kondisi fisik dan tampilan bangunan kantor utama dinilai baik, menciptakan kesan profesional dan terawat. Namun, terdapat catatan terkait cukup baiknya kondisi armada kendaraan layanan, sementara masih diperlukan peningkatan dalam pemeliharaan dan penampilan kendaraan tersebut untuk memberikan kesan yang lebih positif. Kualitas seragam petugas layanan dinilai baik dan representatif, sementara tanda identitas petugas juga ditemukan dalam kondisi baik. Namun, perlu dilakukan pemeriksaan berkala dan penggantian tanda identitas yang rusak atau kusut. Papan petunjuk publik dinilai cukup baik, tetapi diperlukan upaya dalam perbaikan dan penggantian papan petunjuk yang rusak atau tidak jelas guna memastikan informasi yang disampaikan kepada pelanggan tetap tepat dan mudah dipahami. Keseluruhan, hasil dari dimensi "*Tangibles*" menunjukkan potensi untuk perbaikan dalam beberapa aspek fisik dan visual yang dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di PDAM Tirta Benteng Tangerang.

2. *Reliability*

Aspek "*Reliability*" pada penelitian di PDAM Tirta Benteng Tangerang mengungkapkan sejumlah temuan penting terkait keandalan pelayanan. Evaluasi kontinuitas pasokan air menunjukkan adanya gangguan yang cukup andal dalam pemulihan pasokan setelah gangguan terjadi, namun masih ada ruang untuk peningkatan pemantauan dan respons yang lebih cepat terhadap masalah tersebut. Akurasi tagihan air dinilai baik, menunjukkan bahwa sistem pembayaran dan perhitungan tagihan relatif akurat. Respons terhadap gangguan menunjukkan respons yang lambat terhadap keluhan atau gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan, meskipun pengoptimalan sistem pelaporan dan respon yang lebih cepat masih terus ditingkatkan.

Ketersediaan layanan pelanggan dinilai kurang efektif, menunjukkan akses yang kurang baik terhadap informasi dan bantuan, meskipun pengembangan platform online dan variasi kanal komunikasi dapat memperbaiki kualitas akses tersebut. Terakhir, perawatan infrastruktur dinilai cukup baik, namun perlu dilakukan perbaikan dalam pemeliharaan rutin dan penerapan pemantauan prediktif untuk memastikan kelangsungan infrastruktur penyediaan air bersih yang lebih efisien dan handal. Secara keseluruhan, hasil dari aspek "*Reliability*" menunjukkan keandalan yang kurang bagus, tetapi juga menyoroti peluang perbaikan guna meningkatkan kesinambungan dan konsistensi pelayanan di PDAM Tirta Benteng Tangerang.

3. *Responsiveness*

Aspek "*Responsiveness*" dalam penelitian di PDAM Tirta Benteng Tangerang mengungkapkan evaluasi penting terkait respons dan keterlibatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Waktu tanggap terhadap permintaan atau pertanyaan pelanggan menunjukkan bahwa PDAM Tirta Benteng tidak mampu memberikan respons yang cukup cepat terhadap kebutuhan dan pertanyaan pelanggan. Meskipun demikian, masih terdapat peluang untuk meningkatkan efisiensi proses respons, terutama dalam hal mengurangi waktu tunggu bagi pelanggan. Fleksibilitas dalam menyesuaikan pelayanan sesuai dengan permintaan khusus juga dinilai kurang baik, menunjukkan upaya dalam memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Namun, peningkatan kebijakan dan pelatihan lebih lanjut dapat membantu PDAM Tirta Benteng untuk lebih efektif dalam menghadapi permintaan yang lebih kompleks. Komunikasi aktif dengan pelanggan, terutama melalui kampanye informasi, perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa pelanggan tetap mendapatkan informasi yang relevan dan terkini terkait layanan yang disediakan. Secara keseluruhan, aspek "*Responsiveness*" menunjukkan usaha PDAM Tirta Benteng Tangerang dalam memberikan respons yang kurang tanggap dan responsif kepada pelanggan, hal ini akan memberikan peluang yang semakin sedikit untuk peningkatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih efisien dan efektif.

4. *Assurance*

Aspek "*Assurance*" dari tabel dalam penelitian di PDAM Tirta Benteng Tangerang menggambarkan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat keyakinan dan kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan terkait dengan kualitas dan profesionalitas pelayanan. Keahlian petugas layanan dinilai kurang baik, menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi yang belum memadai dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pelanggan. Namun, upaya lanjutan dalam pelatihan dan penilaian kinerja petugas dapat memperkuat kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang lebih berkualitas. Keterbukaan informasi juga dinilai kurang baik, menunjukkan bahwa PDAM Tirta Benteng harus berusaha memberikan informasi yang relevan kepada pelanggan, meskipun masih ada potensi untuk meningkatkan transparansi terkait kebijakan dan prosedur pelayanan.

Pengamanan data pelanggan di PDAM Tirta Benteng Tangerang dinilai baik, menunjukkan adanya perhatian terhadap privasi dan keamanan informasi pribadi pelanggan. Meskipun demikian, peningkatan kebijakan keamanan data dan

pengawasan lebih lanjut dapat memberikan kepercayaan yang lebih tinggi kepada pelanggan terkait perlindungan data mereka. Secara keseluruhan, aspek "Assurance" menunjukkan usaha PDAM Tirta Benteng Tangerang dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan terkait dengan kualitas, kompetensi, dan keamanan pelayanan dinilai sudah efektif, namun PDAM harus tetap melakukan peningkatan dan evaluasi guna memberikan peluang untuk peningkatan dalam transparansi informasi dan perlindungan data.

5. *Empathy*

Aspek "*Empathy*" dari tabel dalam penelitian di PDAM Tirta Benteng Tangerang mewakili penilaian terhadap tingkat perhatian, pemahaman, dan dukungan emosional yang diberikan kepada pelanggan dalam interaksi dengan layanan. Penanganan keluhan dinilai sangat kurang baik, menunjukkan bahwa PDAM Tirta Benteng belum berupaya dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan pelanggan dengan empati. Namun, pelatihan lebih lanjut bagi petugas dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas penanganan keluhan secara lebih sensitif dan efisien. Penghargaan kepada pelanggan dinilai terbatas, sehingga terdapat peluang untuk mengembangkan program penghargaan dan apresiasi bagi pelanggan yang dapat meningkatkan keterlibatan dan hubungan positif dengan pelanggan.

Ketersediaan dukungan emosional dan informasi bagi pelanggan masih terbatas, menunjukkan potensi untuk perbaikan dalam memberikan dukungan yang lebih baik kepada pelanggan, terutama dalam menghadapi situasi yang membutuhkan empati dan pemahaman lebih mendalam. Peningkatan pelatihan petugas dalam memberikan dukungan emosional dan informasi yang memadai dapat memperkuat aspek "*Empathy*" dalam pengalaman pelanggan di PDAM Tirta Benteng Tangerang. Secara keseluruhan, aspek "*Empathy*" menunjukkan upaya PDAM Tirta Benteng Tangerang kurang memuaskan dan mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat kota Tangerang dalam memberikan perhatian dan pemahaman kepada pelanggan.

Tabel Temuan Lapangan

Aspek Layanan	Deskripsi	Status Saat Ini	Tindakan Perbaikan
Tangibles			
Bangunan Kantor	Kondisi fisik dan tampilan bangunan kantor utama.	Baik	Pemeliharaan rutin untuk mencegah kerusakan dan penurunan kualitas.
Kendaraan Layanan	Keadaan dan penampilan armada kendaraan pelayanan.	Kurang Baik	Peningkatan pemeliharaan dan peningkatan tampilan kendaraan layanan.

Aspek Layanan	Deskripsi	Status Saat Ini	Tindakan Perbaikan
Seragam Petugas	Kualitas dan kesesuaian seragam petugas pelayanan.	Baik	Evaluasi kembali desain seragam dan perbaikan jika diperlukan.
Tanda Identitas	Ketersediaan dan kualitas tanda identitas petugas.	Baik	Pemeriksaan berkala dan penggantian tanda identitas yang rusak atau kusut.
Papan Petunjuk	Kondisi dan kelengkapan papan petunjuk publik.	Cukup Baik	Perbaikan dan penggantian papan petunjuk yang rusak atau kurang jelas.
Reliability			
Kontinuitas Pasokan	Gangguan pasokan air dan waktu pemulihan pasokan.	Kurang Baik	Peningkatan pemantauan dan perbaikan lebih cepat saat gangguan terjadi.
Akurasi Tagihan	Akurasi tagihan air dan penanganan kesalahan tagihan.	Baik	Peningkatan validasi data dan proses penanganan keluhan tagihan.
Respons Terhadap Gangguan	Kecepatan respons terhadap keluhan atau gangguan.	Kurang Baik	Pengoptimalan sistem pelaporan gangguan dan peningkatan kecepatan respons.
Ketersediaan Layanan Pelanggan	Akses informasi dan bantuan layanan pelanggan.	Kurang Baik	Pengembangan platform online dan diversifikasi kanal komunikasi.
Perawatan Infrastruktur	Frekuensi dan efektivitas perawatan infrastruktur.	Cukup Baik	Perbaikan pemeliharaan rutin dan penerapan pemantauan prediktif.
Responsiveness			

Aspek Layanan	Deskripsi	Status Saat Ini	Tindakan Perbaikan
Waktu Tanggap	Waktu yang diperlukan untuk merespon pertanyaan atau permintaan.	Tidak responsif	Peningkatan efisiensi proses respons dan prioritas permintaan penting.
Fleksibilitas	Kemampuan untuk menyesuaikan pelayanan sesuai permintaan khusus.	Tidak Fleksibel	Peningkatan kebijakan dan pelatihan untuk mengatasi permintaan yang kompleks.
Komunikasi Aktif	Aktivitas komunikasi proaktif terkait layanan dan informasi.	Kurang Aktif	Peningkatan kampanye informasi dan komunikasi dengan pelanggan.
Assurance			
Keahlian Petugas	Kompetensi dan pengetahuan petugas dalam memberikan layanan.	Baik	Peningkatan pelatihan dan penilaian kinerja petugas.
Keterbukaan Informasi	Ketersediaan informasi terkait layanan dan kebijakan.	Cukup Baik	Peningkatan transparansi informasi dan aksesibilitas kepada pelanggan.
Pengamanan Data	Keamanan dan privasi data pelanggan.	Baik	Peningkatan kebijakan keamanan data dan pengawasan terhadap akses.
Empathy			
Penanganan Keluhan	Pendekatan dan efektivitas dalam menangani keluhan pelanggan.	Cukup Baik	Peningkatan pelatihan petugas dalam menangani keluhan dengan empati.
Penghargaan Pelanggan	Upaya untuk mengakui dan	Terbatas	Pengembangan program penghargaan dan

Aspek Layanan	Deskripsi	Status Saat Ini	Tindakan Perbaikan
	mengapresiasi pelanggan.		apresiasi kepada pelanggan setia.
Ketersediaan Dukungan	Tersedia atau tidaknya dukungan emosional dan informasi.	Terbatas	Peningkatan pelatihan petugas dalam memberikan dukungan emosional.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari dimensi tingkat ukuran kepuasan pelanggan yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada penelitian ini disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan air minum oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang dilihat dari pandangan masyarakat masih dinilai belum efektif dan masih banyak mendapatkan penilaian kurang baik dari masyarakat karena sebagai masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng itu sendiri. Dimana masyarakat masih sering merasakan kurangnya pendistribusian air yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa yang diberikan PDAM itu sendiri. Namun dilain sisi dari pihak PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang mengklaim sudah melakukan dan berusaha sebaik mungkin dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Tangerang hal ini dibuktikan dengan pengoptimalan perluasan jaringan perpipaan yang dibangun dan peningkatan infrastruktur untuk memenuhi permintaan air minum yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Tangerang.

Maka dari itu pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat haruslah selalu meningkatkan kualitas guna menciptakan hubungan yang baik antara masyarakat selaku pengguna jasa dengan PDAM selaku penyedia jasa secara terus menerus. Terkait hasil kesimpulan diatas berdasarkan aspek-aspek pelayanan publik yang berorientasi pada dimensi tingkat ukuran kepuasan pelanggan maka akan nampak hasil kesimpulan berdasarkan lima (5) dimensi yang digunakan pada penelitian ini diantaranya:

1. *Tangibles* (Bukti fisik) aspek fisik pada hal ini berupa air baku yang di produksi oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang sudah mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat Kota Tangerang.
2. *Realibility* (Keandalan) pada indikator ini menunjukkan bahwa kemampuan berorganisasi dari para karyawan PDAM Tirta Benteng masih harus melakukan peningkatan pelayanan guna mencapai tingkat kepuasan dari masyarakat Kota Tangerang dalam hal ini pengguna jasa layanan air PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.
3. *Responsiveness* (Responsif) indikator ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh PDAM berupa kecepatan dalam menanggapi permintaan pelanggan hal ini harus lebih dioptimalkan karna

masyarakat dalam memberikan tanggapan atau keluhan masih telat direspon oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang

4. Assurance (Jaminan) indikator ini memperlihatkan hasil setiap indikator yang muncul masih harus dilakukan peningkatan dari setiap sektor yang ada guna menjamin kepercayaan masyarakat kepada PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang dalam memberikan pelayanannya.
5. Empathy (Empati) indikator ini memperlihatkan hasil yang bisa dibilang negatif karena dari penilaian masyarakat tercermin kekecewaan karena masih kurang dilayani dengan baik hal ini berbanding terbalik jika diukur dengan indikator ini yang seharusnya setiap organisasi harus paham akan perhatian, perawatan dan pemahaman organisasi terhadap kebutuhan pelanggannya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan terkait kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang saat ini peneliti dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan lima (5) dimensi ukuran tingkat kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikenal sebagai model SERVQUAL (service quality) dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang masih belum optimal dilihat dari dimensi tingkat kepuasan pelanggan.

SARAN

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada dengan melihat prospek pelayanan publik kedepannya maka peneliti dapat mengemukakan saran kepada masyarakat sebagai berikut:

Masyarakat sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang agar tidak perlu ragu atau menahan diri untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng itu sendiri. Dan peneliti mengharapkan kepada masyarakat Kota Tangerang kedepannya agar lebih bijak dalam penggunaan air bersih serta memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk digunakan dalam memperoleh informasi seputar PDAM atau memberikan pengaduan yang berkaitan dengan gangguan pendistribusian air bersih.

Saran peneliti untuk PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang peneliti mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat kota Tangerang dalam hal pendistribusian air, kualitas air, maupun ketersediaan air itu sendiri sehingga nantinya PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang bisa mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat dan bisa mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. Serta peneliti mengharapkan kedepannya PDAM Tirta Benteng bisa memperluas jangkauan pendistribusian air sehingga bisa menciptakan pemerataan pengguna layanan air yang dikelola oleh PDAM itu sendiri, dan menghadirkan kualitas air baku yang selalu sesuai dengan standarisasi air layak pakai yang sudah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arliliwati, Rusli Z, Yuliani F. Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Adm Negara)*. 2018;15(3).
- Dastina W, Aiman M. OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM

- TIRTA MERANGIN PROVINSI JAMBI TAHUN 2021 1444 H / 2022 M.
Published online 2022.
- Firstyananda EN, Tukiman T. Efektivitas PDAM Giri Tirta Dalam Pengadaan Air Bersih (Studi Kasus Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik). *J Acad Praja*. 2022;5(2):144-158. doi:10.36859/jap.v5i2.940
- Irwadi D. Efektivitas Kebijakan Pemerintah Kota Banda Aceh Dalam Pelayanan Air Bersih. *J Ilm Mhs FISIP Unsyiah*. 2022;7(1):1-10.
- KIJANG TAHUN 2018-2019. *Soj Umr*. 2021;2(2):1348-1357.
<http://www.bioline.org.br/>
- Kusumaningrum RA, Iranita, M.Syuzairi. PENGAWASAN PEMERINTAH TERHADAP KINERJA PDAM TIRTA KEPRI CABANG Yulianti F, Wahdah R. ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PDAM BANDARMASIH DI BANJARMASIN). *J Ecoment Glob*. 2018;3(2). doi:10.35908/jeg.v3i2.472
- Natalia MB, Mardiyono, Said A. IMPLEMENTASI PROGRAM ZONA AIR MINUM PRIMA (ZAMP) UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN AIR MINUM MASYARAKAT (Studi pada PDAM Kota Malang). *J Adm Publik*. 2014;2(1):11-15.
- Ningtyas Trimurti M. KP. NEW PUBLIC SERVICE: PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HUMANISTIK UNTUK KESUKSESAN REFORMASI BIROKRASI. 2017.
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/283>
- Nurlaela E, Andriani L. Makalah paradigma. Published online 2018:1-25.
- PDAM TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG. PDAM Kota Tangerang. Published 2017. <https://www.PDAMtirtabenteng.co.id//tentang-PDAM-tirta-benteng1>
- Sianipar WA, Wahyono H. KINERJA PELAYANAN PUBLIK PDAM KABUPATEN MEMPAWAH BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN. *J Pembang Wil KOTA*. 2018;14(3). doi:10.14710/pwk.v14i3.17999
- Wicaksono IA. Implementasi Peraturan Pemerintah No 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta. 2020;(54). <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/86606>