



## Pelayanan Air Bersih Di Desa Mayumba Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara

Lidya Veronika Mayui, A. Y. Walenta dan Karmila Akib\*

Universitas Sintuwu Maroso, Poso, Indonesia

Email: [karmilaakib@yahoo.com](mailto:karmilaakib@yahoo.com)

### How to Cite:

Mayui, L. V., Walenta, A. Y., & Akib, K. (2024). Pelayanan Air Bersih Di Desa Mayumba Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2); 122-131. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.2.2024.122-131>

### Abstract

Clean water is one of the basic needs of Indonesian society. Currently, water availability tends to decrease and water demand increases, causing water resources to need to be managed by paying attention to services. This is because many people complain that the quality of clean water services is not as expected. This research aims to describe the quality of clean water services in Mayumba Village, North Mori District and the factors that influence the quality of clean water services. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews and documentation related to the research. The data analysis technique in this research was carried out by data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that the quality of clean water services in Mayumba Village as seen from two indicators, namely assurance and empathy, is good, where officers provide friendliness and good responses to the community and also treat the community equally. However, the tangible indicators of reliability and responsiveness still need to get the attention of the Mayumba Village Government.

**Keyword:** public service; clean water; quality

### Abstrak

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat Indonesia. Saat ini ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat menyebabkan sumber daya air perlu dikelola dengan memperhatikan pelayanannya. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan air bersih tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan air bersih di Desa Mayumba Kecamatan Mori Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terkait dengan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan air bersih di Desa Mayumba yang dilihat dari dua indikator yaitu assurance dan empathy sudah baik dimana keramahan dan respon yang baik yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dan juga memperlakukan masyarakat sama. Namun dari indikator tangible reliability dan responsiveness, yang masih perlu mendapatkan perhatian Pemerintah Desa Mayumba.

**Kata Kunci:** pelayanan publik; air bersih; kualitas

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang meliputi pelayanan barang, jasa, dan pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah (Ahmira & Herlina, 2020). Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab terhadap aspek-aspek yang dipertimbangkan merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik adalah dasar dari tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik juga sebagai salah satu tolak ukur penyelenggaraan otonomi daerah (Lazuardi, 2022). Pemerintah wajib memberikan kualitas terbaik dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pernyataan penyelenggaraan pelayanan masyarakat dilaksanakan serta menjadi tanggung jawab dari pemerintah pusat, daerah, BUMN atau BUMD yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan aturan undang-undang (Ratminto & Winarsih, 2007). Menjadi keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini juga dipengaruhi oleh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan (Akib. K, 2022). *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dalam ilmu administrasi negara meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah (Hardiyansyah, 2011). Menurut Sinambela (dalam S. Gonda et al., 2023) bahwa pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) telah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi sebagaimana manusia yang pada dasarnya membutuhkan pelayanan sejak dilahirkan.

Salah satu pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat adalah penyediaan air bersih. Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi makhluk hidup di bumi, khususnya bagi manusia yang kebutuhan sehari-harinya berkaitan dengan air (Ahmira & Herlina, 2020). Penyediaan air bersih merupakan salah satu agenda penting yang harus terpenuhi dalam rangka meningkatkan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat dalam jangka panjang (D.P.Sari & A.Prathama, 2024)

Air merupakan kebutuhan pokok manusia. Tidak akan ada kehidupan jika tidak ada air, terutama untuk makhluk hidup; seperti manusia yang sangat membutuhkan air bersih. Kekurangan air bersih membuat kehidupan manusia menjadi kurang nyaman sehingga penyediaan air harus direncanakan dengan baik, karena jika tidak maka dapat mengganggu keseimbangan tata air sehingga mengakibatkan terganggunya ekosistem di muka bumi ini (Putri & Mursyidah, 2021). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 tahun tentang Sumber Daya Air pasal 5 menyebutkan bahwa Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih, dan produktif.

Melalui Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS), Pemerintah menyediakan air minum dan sanitasi bagi masyarakat desa. Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) merupakan platform pembangunan air minum dan sanitasi perdesaan yang dilaksanakan dengan pendekatan berbasis masyarakat (<https://pamsimas.pu.go.id/profil/ringkasp-program/>). Program ini bertujuan untuk meningkatkan akses layanan air minum dan sanitasi bagi masyarakat perdesaan khususnya masyarakat di desa tertinggal dan masyarakat di pinggiran kota.

Salah satu desa yang menjadi sasaran program PAMSIMAS adalah Desa Mayumba Kecamatan Mori Atas Kabupaten Morowali Utara. Program PAMSIMAS masuk di Desa Mayumba pada tahun 2009 dengan menyediakan akses air minum dan sanitasi. *Sebelumnya masyarakat Desa Mayumba memanfaatkan sumber air di Sungai Katu untuk digunakan*

sebagai tempat mandi ataupun untuk air minum dan kebutuhan lainnya. Kemudian program PAMSIMAS masuk ke Desa Mayumba pada tahun 2009 dan mengelola air bersih sampai dengan tahun 2013. Dengan masuknya Program Pamsimas tersebut Desa Mayumba khususnya masyarakat sudah merasakan pelayanan air bersih dan terlebih dapat dirasakan dan dinikmati oleh seluruh masyarakat Desa Mayumba.

Kemudian pada tahun 2014 barulah pengelolaan air bersih di Desa Mayumba sudah ditangani dan dikelola oleh Pemerintah Desa Mayumba. Hal ini bertujuan agar akses air minum dan sanitasi yang telah dibangun melalui Program PAMSIMAS dapat terus dirasakan oleh seluruh masyarakat Desa Mayumba. Disamping itu juga agar masyarakat Desa Mayumba mempunyai lapangan pekerjaan dalam pengelolaan air bersih. Selain itu juga agar mudah dalam melakukan pengawasan pengelolaan air bersih melalui pengurus air yang dibentuk Pemerintah Desa Mayumba.

Pemerintah Desa Mayumba bersama-sama dengan BPD dan masyarakat mengadakan rapat desa terkait pengelolaan air desa pada tanggal 22 Februari 2021. Dimana pada rapat desa tersebut dihasilkan beberapa keputusan yang kemudian tertuang dalam Peraturan Desa Mayumba Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistem Pengelolaan Air Bersih. Adapun keputusan yang dihasilkan pada rapat desa tersebut antara lain:

Menyetujui dan menetapkan iuran air bersih desa sebesar Rp. 10.000/bulan.

Iuran tersebut berlaku bagi pengguna manfaat tentang air bersih Desa Mayumba.

Petugas atau pengurus adalah tim pengelola air bersih yang telah dibentuk dan ditugaskan oleh Kepala Desa.

Bagi masyarakat yang melanggar atau merusak fasilitas dan sarana perpipaan air bersih dari yang menggunakan mesin dap air akan dikenakan sanksi denda sebesar Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah) dan sanksi hukum sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Namun demikian, masyarakat masih kurang puas terhadap pelayanan air bersih karena terdapat beberapa permasalahan pelayanan yang tidak sesuai dengan keputusan yang sudah ditetapkan. Kurangnya perhatian petugas air bersih terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, juga kurangnya tenaga untuk memperbaiki pipa distribusi yang rusak, pembayaran iuran air yang kurang lancar serta kurangnya tanggung jawab masyarakat terhadap kerusakan yang telah dilakukan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan sebagai dasar pelaksanaan penyelenggara pelayanan. Pengguna jasa adalah penerima layanan publik dari instansi pemerintah yang merupakan sejumlah orang, masyarakat, instansi pemerintah maupun badan hukum. Terdapat 3 (tiga) hal penting dalam pelayanan publik, yaitu: (1) penyelenggara pelayanan, (2) pelanggan, (3) Kepuasan pelanggan (Sanjaya & Budiana, 2020).

Menurut Sinambela (2010) bahwa memuaskan masyarakat adalah dasar tujuan pelayanan publik secara teoritis. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan pelayanan yang berkualitas. Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sedangkan Hardiansyah (2011:40) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut harus mengacu pada standar pelayanan yang berlaku (Mukarom & Laksana, 2015). Menurut Parasuraman dalam Kotler (2007:79) terdapat 5 (lima) penentu kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) kehandalan (*reliability*), (2) ketanggapan (*responsiveness*), (3) keyakinan (*confidence*), (4) empati (*emphaty*), (5) berwujud (*tangible*). Kemudian menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responssiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

Selanjutnya Zeithaml dalam Sinambela (2010) menyebutkan bahwa pemerintah tidak boleh menghindar melakukan prinsip pelayanan dengan sepenuh hati perlu dilakukan untuk mencapai hal tersebut.

Penelitian tentang kualitas pelayanan air bersih ini telah banyak dilakukan sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Desy Diana Putri dan Lailul Mursyidah (2021) yang berjudul *Quality of Drinking Water Supply Services in Sidoarjo Regency: Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum di Kabupaten Sidoarjo*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Minum di PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah cukup baik namun perlu adanya pembenahan dan peningkatan. Pada dimensi *responsiveness*, ditemukan keluhan pelanggan yang tidak tertangani hingga menyebabkan pelanggan merasa diabaikan dan kecewa.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelum-sebelumnya yakni terletak pada lokus penelitiannya. Jika pada penelitian sebelumnya yang menyediakan air bersih adalah pihak PDAM maka pada penelitian ini penyedia air bersih adalah Pemerintah Desa Mayumba melalui Pengelola Air Bersih Desa Mayumba. Kemudian berdasarkan tujuan, penelitian ini menggunakan pendekatan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018:57); yaitu: bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responssiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

## 2. Konsep dan Teori

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dwiyanto (dalam Trisantosa et.al, 2022) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya. Pelayanan publik dimaksudkan sebagai usaha pemenuhan hak-hak masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan publik, mempermudah dan memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan mengacu pada upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian harapan pelanggan secara akurat. Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018:55) kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut. Jika pelayanan yang diterima ternyata sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas

pelayanan tersebut dianggap baik, begitu pula sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap buruk.

Saat ini peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi karena adanya kesadaran bahwa kualitas layanan publik masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah, yang ditunjukkan dengan banyaknya keluhan terhadap penyelenggaraan layanan publik (Finanda et.al, 2024). Untuk itulah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, penyelenggara pelayanan public dapat menggunakan metode SERVQUAL yaitu suatu metode pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan (Hardiyansyah, 2018: 56). Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responssiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

### 3. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Mayumba Kecamatan Mori Atas Kabupaten Morowali Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan air bersih di Desa Mayumba. Menurut Steven Dukeshire dan Jennifer Thurlow, penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif (Sugiyono, 2021).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non partisipan yaitu dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan mengamati perilaku dan ucapan yang terjadi saat interaksi. Selain itu, peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan dan terstruktur kepada orang yang memahami permasalahan yang sedang diteliti yaitu pengelola air bersih Desa Mayumba, Pemerintah Desa Mayumba dan masyarakat sebagai pelanggan air bersih. Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat bantu rekam suara (recorder), kamera, dan buku catatan untuk mencatat jawaban yang diberikan oleh informan. Selain itu juga peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan sumber-sumber pustaka atau dokumen yang relevan dengan objek yang diteliti berupa naskah dan peraturan-peraturan guna melengkapi informasi yang dibutuhkan oleh peneliti Selanjutnya, penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan para informan dan observasi secara langsung di lapangan. Sementara data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen maupun peraturan-peraturan yang relevan dengan obyek yang diteliti.

Selanjutnya dalam menganalisis data dilakukan dengan model analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu melalui reduksi data, penyajian data, interpretasi data dan penarikan kesimpulan. Data yang terkumpul akan dipilih dan dipilah sesuai dengan tema untuk memberikan gambaran jelas kualitas pelayanan air bersih di Desa Mayumba. Data yang terkumpul dari hasil studi dokumentasi disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan gambar sedangkan hasil wawancara disajikan dalam bentuk narasi. Selanjutnya dilakukan interpretasi data dan penarikan kesimpulan.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Nasution, 2004). Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian pelanggan pada tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2015) apabila layanan yang diterima atau dirasakan pelanggan (*perceived service*) pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dikategorikan memberikan kepuasan,



namun jika melampaui keinginan pelanggan maka kualitas layanan menjadi ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diperoleh pelanggan lebih rendah dari yang diinginkan pelanggan, maka kualitas layanan tersebut disebut buruk.

Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut harus mengacu pada standar pelayanan yang berlaku (Mukarom & Laksana, 2015). Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), reabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini difokuskan pada beberapa dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan oleh penyedia jasa air minum yakni Pemerintah Desa Mayumba dalam memberikan jasanya kepada masyarakat di Desa Mayumba Kecamatan Mori Atas Kabupaten Morowali Utara. Adapun indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini ialah meliputi : bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*tangible*) merupakan perangkat fisik yang harus ada dalam proses pelayanan dan dapat dibuktikan dengan berbagai cara oleh penyedia layanan. Aspek fisik yang diberikan ini mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa (Tilome et al., 2017). Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa bukti fisik berupa fasilitas air yang disediakan pengelola air belum memadai. Banyak pipa dan keran air yang sudah tidak berfungsi dengan baik yang mengakibatkan distribusi air menjadi tidak lancar.

Berkaitan dengan fasilitas fisik yaitu berupa pipa air memang masih belum memadai, pipa yang ada saat ini ada beberapa yang keadaannya rusak dan tentu saja ini mengakibatkan air tidak lancar. Penggantian pipa juga sudah dilakukan tetapi tidak mungkin dilakukan terus menerus karena ada juga biaya operasional. Selain itu juga, pipa air yang ada masih kurang. Hal ini disebabkan ada penambahan pelanggan sehingga belum semua dapat dilayani. Pengelola selalu menghimbau juga ke masyarakat untuk menjaga fasilitas air dan tepat waktu membayar iuran air.

Permasalahan mengenai fasilitas khususnya pipa air ini sangat mempengaruhi ketersediaan dan kelancaran air bersih di Desa Mayumba. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan air bersih di Desa Mayumba belum memadai atau belum maksimal. Hal ini terjadi karena fasilitas penting terkait sarana yang menunjang tersedianya air bersih tersebut berupa pipa dan keran air banyak yang rusak sehingga mengganggu pelayanan distribusi air. Selain itu, pendataan para keluarga baru juga penting dilakukan oleh pengelola air, dimana bertambahnya jumlah kepala keluarga juga mempengaruhi jumlah konsumen yang membutuhkan layanan dan harus segera difasilitasi terkait pemasangan jalur pipa air sehingga manfaat dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

### **Keandalan (*reliability*)**

Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali (Along, 2020). Indikator keandalan (*reliability*) yang dimaksud adalah kemampuan pihak petugas air bersih dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sangat akurat dan memuaskan sangat diharapkan oleh pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan. Kemampuan disini diartikan sebagai kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

agar mampu memenuhi kebutuhan secara efektif, sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap petugas harus memiliki profesionalisme kerja mengenai cara memberikan pelayanan yang baik (Tilome et al., 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas air bersih di Desa Mayumba belum optimal. Pelayanan air bersih yang belum tepat waktu sesuai dengan yang telah disepakati bersama. Bahkan masih terdapat warga masyarakat yang tidak mendapatkan air bersih hingga dalam kurun waktu seminggu. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan pelanggan terkait permasalahan kebutuhan masyarakat terkait air bersih tidak terlayani dengan baik. Dibuktikan dengan keluhan tentang waktu pengaliran air ke rumah warga tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya, bahkan terdapat warga masyarakat yang tidak menerima pasokan air bersih dalam sehari. Perlu dilakukan evaluasi secara berkesinambungan dan menyeluruh terhadap semua aspek yang mendukung kualitas pelayanan. Bukan hanya evaluasi terhadap sarana dan prasarana tetapi juga kepada para petugas yang dipercayakan agar dapat lebih meningkatkan kemampuan pelayanan yang maksimal dan juga memperhatikan setiap hal yang dapat menjadikan hambatan dalam pemberian layanan bagi masyarakat. Sunyoto (dalam Along, 2020) mengatakan bahwa kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu. Kerjasama yang baik antara pemerintah desa dan petugas yang ada akan sangat bermanfaat dalam mengatasi berbagai masalah khususnya yang berkaitan dengan pelayanan air bersih yang merata dan tepat waktu bagi seluruh masyarakat Desa Mayumba. dan juga masyarakat perlu bertanggung jawab dalam pembayaran iuran.

Berbeda dengan hasil penelitin yang dilakukan Desy Diana Putri dan Lailul Mursyidah (2021) dimana penerapan dimensi *reliability* di PDAM Delta Tirta Sidoarjo terlaksana dengan baik. Seluruh petugas memiliki keahlian masing-masing sesuai dengan bidangnya. Baik petugas internal maupun petugas lapangan saling terkoordinasi dengan baik.

### ***Daya tanggap (responsiveness)***

Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas (Tilome et al., 2017). Dimensi responsiveness ditentukan oleh kriteria tanggapan pegawai terhadap keluhan dan kecepatan dan ketepatan pelayanan (Muaddib & Hariyoko, 2022). Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam penelitian ini adalah sikap kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam hal ini pihak petugas air bersih untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan segera. Kecepatan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap tanggap petugas.

Hasil penelitian terhadap dimensi daya tanggap (responsiveness) menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas air bersih telah berupaya untuk merespon dengan baik dan cepat terhadap kendala yang disampaikan oleh masyarakat. Walaupun demikian terdapat hal yang belum dapat ditindaklanjuti dengan maksimal yaitu terkait perbaikan atau pengadaan kembali alat yang rusak misalnya dalam merespon perbaikan pipa yang rusak. Petugas air bersih telah berusaha untuk merespon dengan cepat setiap keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat. Walaupun tentu akan menghadapi berbagai macam respon atau sifat masyarakat yang kurang berkenan dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan mereka. Namun sebagai pelayan publik mereka tetap berusaha untuk merespon keluhan masyarakat dengan cepat. Kecepatan untuk merespon keluhan masyarakat juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan air bersih.

Sebagai pemberi layanan, petugas air bersih di Desa Mayumba sudah berupaya untuk memberikan respon kepada masyarakat. Namun demikian, petugas air bersih juga memiliki keterbatasan saat akan melaksanakan tugas sehingga perlu waktu untuk melakukan pengecekan terhadap masalah yang ada di lapangan. Sehingga dalam penyelesaian

pengaduan untuk kerusakan dan perbaikan belum maksimal karena masyarakat masih menunggu lama.

Untuk dimensi daya tanggap (*responsiviness*) belum cukup memuaskan di mata masyarakat. Hal ini dikarenakan respon mengenai keluhan pelanggan belum sepenuhnya ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desy Diana Putri dan Lailul Mursyidah (2021) juga menunjukkan hasil yang sama dimana pihak PDAM sudah mengupayakan untuk melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Hanya saja respon mengenai keluhan pelanggan yang belum sepenuhnya ditindaklanjuti sehingga pelanggan merasa kecewa.

Menurut Zeithaml,dkk (dalam Putri & Mursyidah, 2021) dimensi ketanggapan ini meliputi pelayanan yang diberikan oleh petugas secara cepat, tepat, dan cermat kepada pelanggan. Dimana petugas harus memberikan respon kepada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan maupun pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan. Karena pada dasarnya membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan kesan negatif kepada pelayanan yang diberikan.

### **Jaminan (Assurance)**

Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (Parasuraman dalam Kotler, 2007:79). Gasperz (dalam Along, 2020) mengatakan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan.

*Assurance* atau jaminan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas air bersih Desa Mayumba dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh pengurus mulai dari keterampilan, informasi, pemikiran-pemikiran dan lain-lain yang diterapkan dalam pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tupoksi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan. Kesopanan ini adalah sikap sopan dari petugas dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa nyaman dan merasa puas saat menerima pelayanan dari petugas air bersih.

Dari penelitian bahwa petugas air di Desa Mayumba sudah melayani dengan sopan dan ramah kepada masyarakat. Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan. Untuk dimensi jaminan (*Assurance*) ini sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pihak pengelola air bersih di Desa Mayumba sudah memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat Desa Mayumba. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan (Along, 2020).

### **Empati (Emphaty)**

Empaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Parasuraman dalam Lestari, 2019).

*Empathy* yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh petugas air bersih di Desa Mayumba. Pelanggan adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Dalam pelayanan air bersih ini, para petugas tidak membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan, artinya tidak ada diskriminatif. Semua pelanggan diperlakukan sama apalagi semua petugas ini juga berasal dari Desa Mayumba ini. Setiap keluhan didengarkan hanya saja dalam tindak lanjutnya memang yang belum optimal”.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa penerapan dimensi empati ini sudah



berjalan dengan baik. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, petugas air bersih di Desa Mayumba bersikap tidak membedakan baik tua maupun muda, laki-laki atau perempuan. Semua diberi perhatian yang sama dan tidak ada sikap diskriminatif dalam melayani pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Desy Diana Putri dan Lailul Mursyidah (2021) juga menunjukkan hal yang sama dimana petugas memberikan pelayanan yang ramah, bersikap sopan dan mendahulukan kepentingan pelanggan.

## 5. Simpulan

Pada dasarnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan aspek kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menyediakan fasilitas fisik, memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan, bersikap ramah dan sopan serta memberi perhatian penuh kepada pelanggan. Apalagi jika hal tersebut menyangkut pelayanan kebutuhan pokok manusia yaitu air bersih. Pengelola air bersih Desa Mayumba harus meningkatkan kualitas pelayanan air bersih terutama dalam hal penyediaan fasilitas distribusi air dan ketepatan waktu dalam distribusi air bersih. Karena air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat sehingga perlu adanya tindak lanjut yang jelas untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu perbaikan dan pengadaan alat-alat yang rusak yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan air bersih dan pelayanan distribusi air bersih secara tepat dan cepat. Edukasi terhadap masyarakat juga harus selalu diberikan dalam menjaga sarana dan prasarana umum yang ada khususnya terkait dengan ketersediaan atau pelayanan air bersih.

## Daftar Pustaka

- Ahmira, N. dan H. S. (2020). Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*, 1–13.
- Akib, K. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 25–31.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- D.P.Sari & A.Prathama. (2024). Implementasi Penyaluran Hibah Air Minum Perkotaan PDAM Tirta Dharma. *Societas : Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 13(1), 1–11.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1); 74-78. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia)*
- Lazuardi, M. F. (2022). Inovasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik dalam Perizinan Investasi di Kabupaten Batang. *Spirit Publik*, 17, 88–101. [www.aging-us.com](http://www.aging-us.com)
- Lestari, A. (2019). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1887–1900. [ejournal.ipfisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ipfisip-unmul.ac.id) %0D
- Muaddib, F., & Hariyoko, Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mojomalang

Kabupaten Tuban. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah*, 1(9), 2834–2842. <http://www.ulilalbabinstitute.com/index.php/JIM/article/view/657%0Ahttp://www.ulilalbabinstitute.com/index.php/JIM/article/download/657/532>

Mukarom, Zaenal., & Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Nasution, M Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

PAMSIMAS, Latar Belakang Program Pamsimas, <https://pamsimas.pu.go.id/profil/ringkas-program/> diakses 8 desember 2023.

Peraturan Desa Mayumba Kecamatan Mori Atas Kabupaten Morowali Utara Nomor 5 Tahun 2021 tentang Sistem Pengelolaan Air Bersih

Putri, D. D., & Mursyidah, L. (2021). Quality of Drinking Water Supply Services in Sidoarjo Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 15, 1–5. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v15i0.1134>

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

S. Gonda, M., Bahfiarti, T., & Farid, M. (2023). Implementasi Komunikasi Organisasi Berbasis Kearifan Lokal Dalam Pelayanan Publik. *Ekspresi Dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6 (3), 518–534. <https://doi.org/10.33822/jep.v6i3.6391>

Sanjaya, S. P. A., & Budiana, I. N. (2020). Implementasi kebijakan sistem peringatan dini tsunami di Provinsi Bali. *Sorot*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.31258/sorot.15.1.1-11>

Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif* (S. Y. Suryandari (ed.); 3rd ed.). Penerbit Alfabeta.

Tilome, A. A., Idji, R. A., & Lakoro, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Air Bersih Di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.1.13-22.2017>

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta : Deepublish

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air