

**KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA BETUAH DALAM  
PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI KELURAHAN  
KENTEN LAUT KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh :**

**A. RIDHO RUANSYAH**

**07011281520196**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**Indralaya, Ogan Ilir**

**Tahun 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA BETUAH DALAM  
PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI KELURAHAN  
KENTEN LAUT KABUPATEN BANYUASIN

SKRIPSI

Oleh :

A. RIDHO RUANSYAH

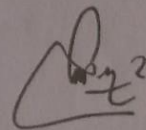
07011281520196

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si

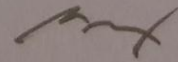
19671201 199203 2002



Pembimbing II

Drs. Mardianto, M.Si

19621125 198912 1001



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Bertuah dalam Pendistribusian Air Bersih di Kelurahan Kenten Laut Kabupaten Banyuwasin*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 12 Januari 2021.

Inderalaya, Februari 2021

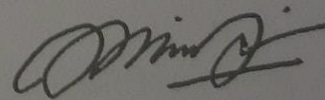
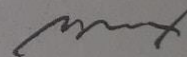
Ketua

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP.19671201 199203 2002



Anggota

2. Drs. Mardianto, M.Si  
NIP.19621125 198912 1001
3. Prof. Dr. Slamet Widodo, MS., MM  
NIP.19581119 198503 1003
4. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP.19810827 200912 1002

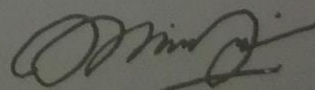
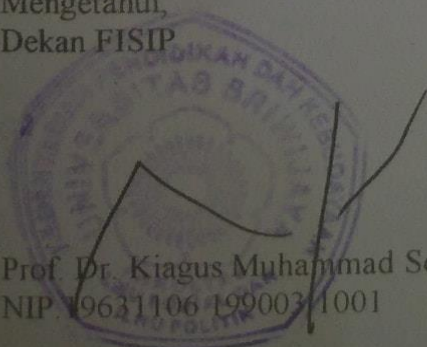


Mengetahui,  
Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP.19631106 199003 1001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP.19810827 200912 1002



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Believe In Yourself, Lebih Baik Percaya Dan Fokus Pada Usaha Sendiri Untuk Meraih Sukses Daripada Merasa Iri Dengan Prestasi Orang Lain” - A.R.R*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk:*

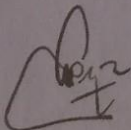
- 1. Kedua orangtuaku tercinta,  
Mgs. Ridwan dan Elly Sundari*
- 2. Kakak dan adikku tersayang*
- 3. Rekan-rekan Administrasi Publik  
angkatan 2015*
- 4. Sahabat-sahabatku*
- 5. Almamater kebanggaan*

## ABSTRACT

*Research on the Service Quality of PDAM Tirta Betuah Banyuasin Regency in Kelurahan Kenten Laut based on Regional Regulation No. 4 of 2005 concerning the Establishment of a Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Betuah, Banyuasin Regency. However, in Kenten Laut Village the phenomenon of uneven and unscheduled distribution of clean water was found as well as complaints from the public regarding the low quantity and quality of clean water distributed. The purpose of this study was to determine the service quality of PDAM Tirta Betuah in the distribution of clean water in Kenten Laut Village, Banyuasin Regency. This type of research is descriptive with quantitative methods. The data collection technique is done by using observation, documentation and questionnaires. Service quality theory used from Zeithaml, Parasuraman and Berry. The results showed that the service quality of PDAM Tirta Betuah in Kenten Laut Village was not satisfactory. This is because of the 5 dimensions according to Zeithaml, Parasuraman and Berry, there are 3 unsatisfactory dimensions even though the overall gap is positive or satisfactory. From the tangibles dimension there is still a lack of more modern equipment in the distribution process, from the Assurance dimension the lack of water quality received by consumers is due to the fact that it is often cloudy and smelly, from the Emphaty dimension the employee's lack of attention to customer complaints. Recommendations are adding existing equipment with more modern equipment as well as improving employee competence, ensuring clean water that is distributed is really clear and odorless before it reaches customers and improves the way employees handle customer complaints.*

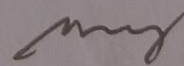
**Keywords:** *Service Quality, PDAM, Clean Water*

Advisor I



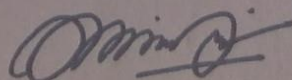
**Dr. Nurmah Semil, M.Si**  
NIP. 19671201 199203 2002

Advisor II



**Drs. Mardianto, M.Si**  
NIP. 19621125 198912 1001

Indralaya, February 2021  
Head of The Department of Public Administration  
Faculty of Social Science and Political Science



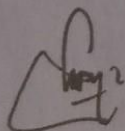
**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 19810827 200912 2002

## ABSTRAK

Penelitian Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin di Kelurahan Kenten Laut berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2005 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin. Namun di Kelurahan Kenten Laut ditemukan fenomena pendistribusian air bersih yang tidak merata dan tidak terjadwal serta keluhan masyarakat terkait rendahnya kuantitas dan kualitas air bersih yang didistribusikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah dalam pendistribusian air bersih di Kelurahan Kenten Laut Kabupaten Banyuasin. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuisioner. Teori kualitas pelayanan yang digunakan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah di Kelurahan Kenten Laut tidak cukup memuaskan. Hal ini disebabkan dari 5 dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry terdapat 3 dimensi yang tidak memuaskan walaupun secara keseluruhan kesenjangan bernilai positif atau memuaskan. Dari dimensi *tangibles* masih kurangnya peralatan yang lebih modern dalam proses pendistribusian, dari dimensi *Assurance* kurangnya kualitas air yang diterima oleh konsumen dikarenakan masih sering keruh dan berbau, dari dimensi *Emphaty* kurangnya perhatian pegawai terhadap keluhan pelanggan. Rekomendasi yaitu menambah peralatan yang ada dengan peralatan yang lebih modern serta melakukan peningkatan kompetensi pegawai, memastikan air bersih yang didistribusikan benar-benar jernih dan tidak berbau sebelum sampai ke pelanggan dan memperbaiki cara pegawai dalam menangani keluhan pelanggan.

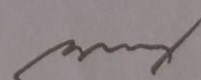
**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, PDAM, Air Bersih**

**Pembimbing I**



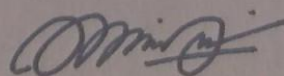
**Dr. Nurmah Semil, M.Si**  
NIP. 19671201 199203 2002

**Pembimbing II**



**Drs. Mardianto, M.Si**  
NIP. 19621125 198912 1001

**Indralaya, Februari 2021**  
**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 19810827 200912 2002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah masih diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Betuah Dalam Pendistribusian Air Bersih di Kelurahan Kenten Laut Kabupaten Banyuasin”.

Dalam melaksanakan membuat skripsi ini, Penulis menyadari banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian laporan ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada :

- 1) Kedua orang tua tersayang yang tak pernah letih memberikan dukungan selama perkuliahan dan mendoakan anaknya dapat sukses dunia akhirat. Terima kasih atas do’a, bantuan, dan dukungannya baik yang bersifat moril maupun materil selama ini.
- 2) **Bapak Prof. Dr. KGS. M. Sobri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 3) **Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
- 4) **Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si.** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
- 5) **Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si** selaku Dosen Pembimbing 1.
- 6) **Bapak Drs. Mardianto, M.Si** selaku Dosen Pembimbing 2.
- 7) *Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP UNSRI yang telah menyumbangkan ilmunya selama mengenyam pendidikan perkuliahan.*
- 8) **Bapak Abdul Munif, S.T, M.Si.** selaku Plt. Direktur PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.
- 9) **Bapak Zainal Lubis** selaku Kepala Cabang PDAM Tirta Betuah Kenten Laut.
- 10) *Seluruh sahabat Perando Squad.*
- 11) Seluruh kerabat dan sahabat penulis yang mendukung proses pembuatan laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat dan hidayah-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan laporan. Begitu pula dalam penulisan laporan ini, apabila masih ada kekeliruan dalam penulisan, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat memperbaiki kesalahan laporan ini kedepannya. Kekurangan maupun suatu kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki penulis

Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca dalam menambah wawasan dan pengetahuan kita bersama.

Indralaya, April 2021

Penulis  
**A. Ridho Ruansyah**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
B. Kualitas Pelayanan Publik .....	8
C. Teori Kualitas Pelayanan .....	13
D. Pendistribusian Air Bersih.....	16
E. Kerangka Berfikir .....	17
F. Penelitian Terdahulu Terkait Kualitas Pelayanan .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Jenis Penelitian .....	20
B. Definisi Konsep .....	20
C. Definisi Operasional .....	21
D. Populasi dan Sampel.....	22



E. Uji Validitas dan Reabilitas .....	23
F. Data dan Sumber Data.....	25
G. Teknik Pengumpulan Data .....	26
H. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum Penelitian.....	28
1. Sejarah Singkat PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.....	28
2. Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	31
3. Tugas dan Fungsi Pokok Perusahaan .....	32
4. Visi Perusahaan.....	33
5. Misi Perusahaan .....	33
6. Struktur Organisasi PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut.....	34
7. Infrastruktur PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut .....	36
8. Unit pendistribusian PDAM Tirta Betuah .....	37
9. Kegiatan Usaha .....	38
10. Uraian Tugas ( <i>Job Description</i> ) .....	38
B. Hasil dan Pembahasan .....	42
1. Analisis Hasil Uji Validitas Dan Hasil Uji Realibilitas .....	42
2. Deskripsi Responden.....	44
3. Analisis Data.....	48
1. <i>Tangibles</i> (Berwujud) .....	49
a. Kemodernan Peralatan yang Digunakan .....	49
b. Peralatan Penunjang (Pamphlet atau pernyataan) .....	50
2. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	52
a. Penanganan Keluhan Konsumen.....	52
b. Kinerja Pelayanan yang Tepat .....	53
c. Menyediakan Pelayanan Sesuai Waktu yang Dijanjikan .....	54

3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	56
a. Pemberian Pelayanan dengan Cepat .....	56
b. Kesiediaan Petugas Memberi Bantuan Kepada Konsumen.....	57
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	59
a. Perasaan Aman Konsumen dalam Menerima Pelayanan.....	59
b. Sopan Santun Petugas Kepada Konsumen.....	60
5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	62
a. Pemberian Perhatian Individual kepada Konsumen .....	62
b. Petugas yang Memahami Kebutuhan Spesifik dari Pelanggannya .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Ikhtisar Rekening Jumlah Pelanggan dan Kuantitas Air Bersih PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut Tahun 2019 .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Dimensi beserta Indikator Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Betuah dalam pendistribusian air bersih.....	21
Tabel 4.1 Kantor cabang PDAM Tirta Betuah dengan jumlah kapasitas produksi riil .....	37
Tabel 4.2 Uji Validitas .....	43
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.7 Hasil Penghitungan Servqual pada Dimensi <i>Tangibles</i> .....	50
Tabel 4.8 Hasil Penghitungan Servqual pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	55
Tabel 4.9 Hasil Penghitungan Servqual pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	58
Tabel 4.10 Hasil Penghitungan Servqual pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	61
Tabel 4.11 Hasil Penghitungan Servqual pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	64
Tabel 4.12 Nilai Keseluruhan Perhitungan Servqual .....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Alur Proses Pemasangan Sambungan Baru .....	3
Gambar 1.2 Prosedur Pendistribusian Air Bersih PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut .....	4
Gambar 1.3 Keluhan masyarakat yang dituliskan pada papan pengumuman di bagian depan kantor .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 4.1 Gedung Kantor PDAM Tirta Betuah .....	29
Gambar 4.2 Gedung Kantor PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut .....	30
Gambar 4.3 Wilayah Pendistribusian Air Bersih PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut .....	31
Gambar 4.4 Struktur organisasi PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut .....	35
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47

**DAFTAR LAMPIRAN**

Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi

Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I

Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II

Surat Keterangan Ketua Jurusan Mewakili Persetujuan dari Dosen Penguji

Lembar Pernyataan Kuisisioner

Daftar Data Nilai Kuisisioner

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 4 Tahun 2005 Tentang Pendirian Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banyuasin

**DAFTAR SINGKATAN**

BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
Perda	: Peraturan Daerah
PDAM	: Perusahaan Daerah Air Minum
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu dasar pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik ialah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang ataupun jasa yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh suatu instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah serta di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan kepada publik merupakan hal yang terpenting yang perlu diperhatikan oleh instansi pemerintahan. Sektor publik seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik, hal ini dikarenakan menerima pelayanan yang terbaik adalah hak masyarakat sebagai warga Negara. Penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik jika pelayanan yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990:45-46) dalam buku pelayanan prima instansi pemerintah, sebagai salah satu teoritis yang sangat terkenal dengan teori *service quality* (*servqual*) menggambarkan kualitas pelayanan dari dua sisi, yaitu jalinan hubungan dan keseimbangan antara *provider* (penyelenggara pelayanan) dan *customer* (penerima layanan). Untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan yang berkualitas, diperlukan penyelenggara pelayanan yang aspiratif dan responsive agar dapat bertanggungjawab terhadap pelayanan, pemenuhan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Menurut Pasal 1 Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi persyaratan hukum warga negara dan penduduk. Barang, jasa dan jasa: layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Undang-undang ini harusnya dapat menjadi acuan dan landasan bagi setiap

birokrasi publik penyelenggara pelayanan yang ada di Indonesia. Pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar, meliputi kesehatan, pendidikan dan bahan kebutuhan pokok masyarakat; dan pelayanan umum, meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Dalam Pasal 33 Ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah disebutkan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Untuk mewujudkan kemakmuran rakyat seperti yang tertuang dalam UUD 1945 tersebut, pemerintah daerah mendirikan sebuah badan usaha yang bertujuan untuk memberikan pelayanan air bersih kepada rakyat. Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang penting bagi manusia dari dulu hingga sekarang. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik menyediakan kebutuhan dasar tersebut melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

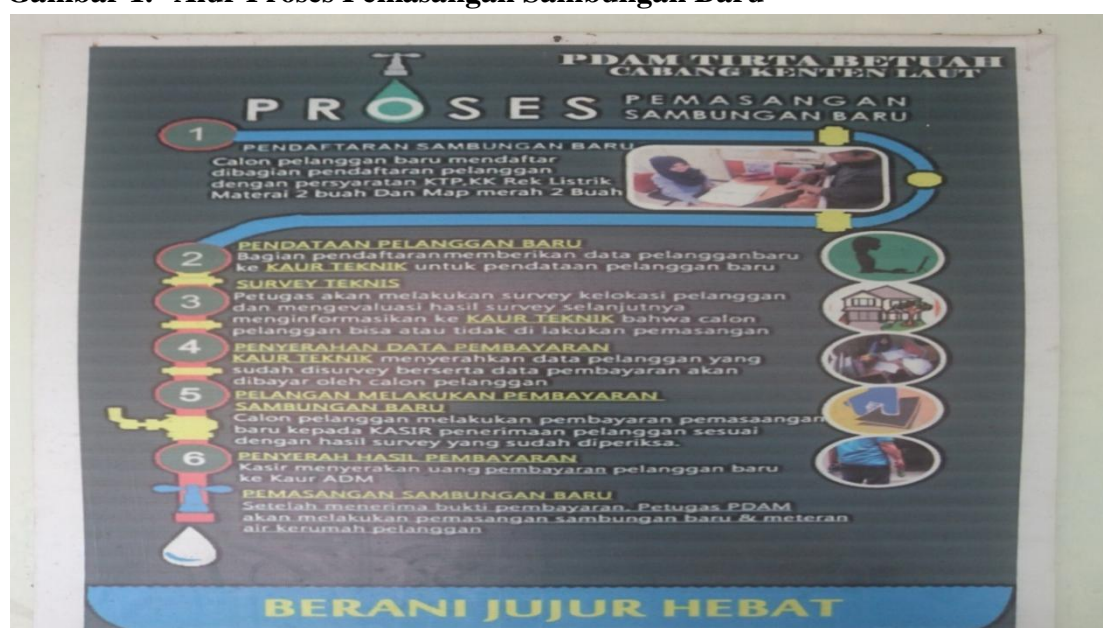
Pemerintah daerah Kabupaten Banyuasin menyelenggarakan pelayanan kebutuhan dasar tersebut melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah berdasarkan Pasal 7 Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2005 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin yang berbunyi “Perusahaan Daerah mengusahakan persediaan air minum yang bersih, sehat dan memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi masyarakat dengan mengutamakan pelayanan dan kebutuhan masyarakat”. Dalam mendistribusikan air bersih ke setiap wilayah di Kabupaten Banyuasin, PDAM membentuk serta mendirikan kantor cabang/unit contohnya antara lain seperti kantor cabang di wilayah Kenten Laut, kantor unit Merah Mata dan kantor unit Sungai Rebo agar distribusi air bersih dapat menjangkau ke setiap wilayah di Kabupaten Banyuasin



khususnya di wilayah sekitar Kota Palembang yang jauh dari Ibukota Kabupaten Banyuasin.

Dalam rangka mendistribusikan air bersih tersebut, PDAM Tirta Betuah telah menginformasikan alur proses pemasangan sambungan baru melalui banner yang terpasang di ruang tengah kantor agar warga mengetahui proses yang harus dilakukan untuk dapat merasakan air bersih mengalir di rumahnya. Alur proses pemasangan sambungan baru tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 seperti dibawah ini.

**Gambar 1. Alur Proses Pemasangan Sambungan Baru**

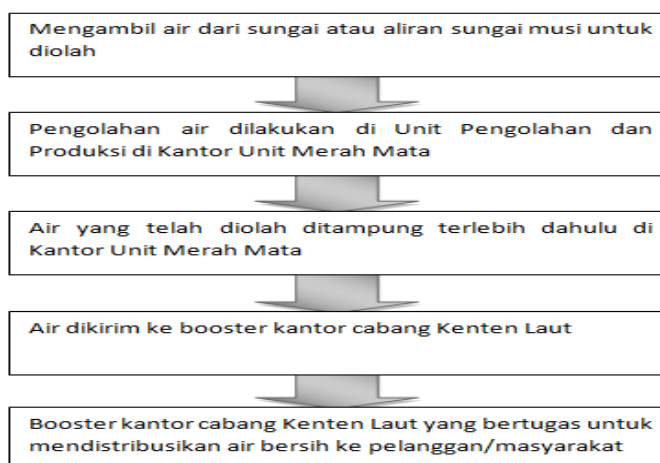


Sumber: PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut

Untuk proses pendistribusian air bersih dari PDAM Tirta Betuah ke masyarakat. Terdapat prosedur-prosedur yang harus dijalankan agar distribusi air bersih sesuai dengan yang diharapkan. Prosedur tersebut dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini.

## Gambar 2. Prosedur Pendistribusian Air Bersih PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut

### Prosedur Pendistribusian Air Bersih PDAM Tirta Betuah:



Sumber: PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Badan Usaha Milik Daerah penyedia pasokan air bersih, bukan berarti PDAM menjual air kepada masyarakat tetapi dengan nilai kebutuhannya yang sangat tinggi diharapkan dapat mengembangkan dan meningkatkan kemampuan layanannya dari segi kualitas airnya dan kuantitas masyarakat yang dilayani. Jumlah pelanggan/masyarakat yang menggunakan pelayanan air bersih PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Ikhtisar Rekening Jumlah Pelanggan dan Kuantitas Air Bersih PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut Tahun 2019:**

Gol	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelanggan		M <sup>3</sup>
		Aktif	Non Aktif	
1	Kelompok I (HU)	7	-	84
2	Kelompok II (Sosial)	21	-	285
3	Kelompok III (Non Niaga)	5.169	-	63.002
4	Kelompok IV (Niaga Kecil)	151	-	1.759
5	Kelompok V (Niaga Besar)	-	-	-
6	Kelompok VI	-	-	-
	<b>JUMLAH</b>	5.348	-	65.130

Sumber: PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut

Pada umumnya isu yang disoroti ialah kemampuan PDAM mengembangkan kualitas dan kuantitas air yang didistribusikan kepada masyarakat. Hal tersebut juga terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah cabang Kenten Laut.

Berbagai masalah yang terdapat pada PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut berdasarkan pengamatan di Kelurahan Kenten Laut, sebagai berikut:

1. Pendistribusian air bersih kepada para pelanggan atau masyarakat yang tidak terjadwal dan tidak merata.

Pendistribusian air bersih ke rumah warga di kelurahan Kenten Laut tidak terjadwal, yang terkadang air bersih mengalir atau didistribusikan 3 hari, 7 hari atau bahkan lebih dari 10 hari. Serta pendistribusian yang tidak merata misalnya di wilayah Komplek Azhar sudah mengalir tapi di wilayah lain seperti di Komplek Puspa Sari belum begitupun sebaliknya.

2. Rendahnya kualitas dan kuantitas air bersih yang didistribusikan kepada masyarakat.

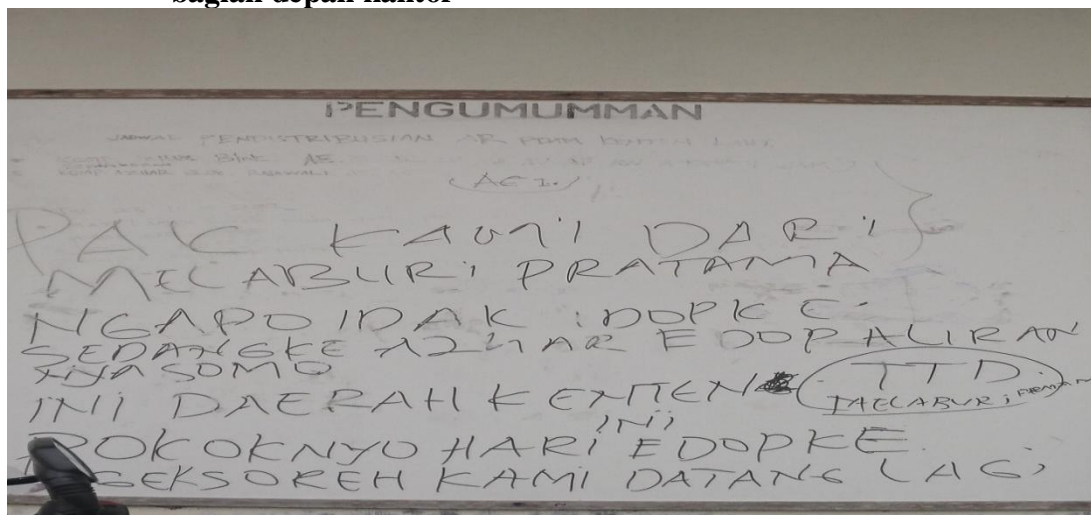
Kualitas air yang didistribusikan terkadang tidak bersih atau masih bercampur dengan lumpur dan berbau tidak enak, sedangkan untuk kuantitas air biasanya aliran air yang mengalir macet atau mengalir dengan volume kecil.

3. Keluhan masyarakat akan pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut dinilai belum mampu memberikan distribusi air yang memadai ke rumah-rumah masyarakat.

Terdapat beberapa kasus demonstrasi yang dilakukan masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Betuah dalam mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. Dengan melakukan aksi mendatangi kantor PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut.

Berikut ini adalah contoh dari keluhan masyarakat kepada PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut yang dituliskan pada papan pengumuman di bagian depan kantor PDAM Tirta Betuah cabang Kenten Laut dikarenakan tidak dapat bertemu dengan pegawai di kantor.

**Gambar 3. Keluhan masyarakat yang dituliskan pada papan pengumuman di bagian depan kantor**



*Sumber: PDAM Tirta Betuah Cabang Kenten Laut*

Dilihat dari data yang ada diatas masih terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam pendistribusian air bersih, serta dikarenakan letak geografis wilayah Kabupaten Banyuasin mengitari Kota Palembang sehingga membutuhkan proses yang rumit dan panjang. Maka dari itu diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai “Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Betuah dalam Pendistribusian Air Bersih di Kelurahan Kenten Laut Kabupaten Banyuasin” agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “bagaimana kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah dalam pendistribusian air bersih di Kelurahan Kenten Laut Kabupaten Banyuasin?”

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah dalam pendistribusian air bersih di Kelurahan Kenten Laut Kabupaten Banyuasin.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Kedua manfaat tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **1. Manfaat teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu menambah pengetahuan dan wawasan serta menguji teori pelayanan publik khususnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin Kelurahan Kenten Laut dalam penyaluran air bersih.

### **2. Manfaat Praktis**

Hal tersebut dapat dijadikan masukan dan pertimbangan untuk membantu dan menyumbangkan ide, konsep, informasi dan gagasan baru kepada masyarakat luas dan penulis lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin Desa Kenten Laut.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. ALUMNI.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: kajian kritis pada system pelayanan publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group (Divisi Kencana)
- Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

### **Peraturan Perundang-undangan:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 4 Tahun 2005 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

### **Sumber Jurnal:**

- Indrastuti Dwi Suryani. 2015. Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) studi kasus di Kabupaten Rembang. Universitas Diponegoro
- Revi Selvia Septiani. 2018. Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa