



## Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) dalam Penyediaan Air Bersih bagi Masyarakat Kecamatan Nanggalo Kota Padang

### INFO PENULIS

M. Fadhil Setiawan  
Universitas Negeri Padang  
[mfadhilsetiawan00@gmail.com](mailto:mfadhilsetiawan00@gmail.com)  
+6281276647613

Rizki Syafril  
Universitas Negeri Padang  
[rizkisyafri@fis.unp.ac.id](mailto:rizkisyafri@fis.unp.ac.id)

### INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307  
Vol. 4, No. 3, Desember 2024  
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### *Saran Penulisan Referensi:*

Setiawan, M. F., & Syafril, R. (2024). Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) dalam Penyediaan Air Bersih bagi Masyarakat Kecamatan Nanggalo Kota Padang. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 1937-1941.

### **Abstrak**

Penelitian ini menjelaskan tentang responsivitas pelayanan perusahaan umum daerah air minum (PDAM) dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat kecamatan nanggalo kota padang. Latar Belakang pada penelitian ini adalah ditemukan beberapa masalah teknis dalam penyediaan air bersih, kurangnya responsivitas responsivitas petugas PDAM dalam menemukan masalah kebocoran pipa, dampak kurangnya responsivitas PDAM dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat. Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Keabsahan data diverifikasi melalui triangulasi dan proses analisis data melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan perusahaan umum daerah air minum (PDAM) dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat kecamatan nanggalo kota padang yang diperoleh penulis dari data yang diperoleh langsung dengan informan maupun data-data yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara, dan dokumen-dokumen tentang responsivitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kemampuan merespon masyarakat atau pelanggan, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, jujur, disiplin, dan tanggung jawab sudah berjalan dengan baik.

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

### Abstract

This research explains the responsiveness of regional public drinking water company (PDAM) services in providing clean water for the people of Nanggalo sub-district, Padang city. The background to this research is that several technical problems were found in providing clean water, the lack of responsiveness of PDAM officers in finding pipe leak problems, the impact of PDAM's lack of responsiveness in providing clean water for the community. The research uses qualitative research with descriptive methods. Research informants were selected using purposive sampling techniques. Data collection techniques were collected using interviews, observation and documentation studies. The validity of the data is verified through triangulation and data analysis processes through data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the research show that the responsiveness of the regional public drinking water company (PDAM) service in providing clean water for the people of Nanggalo sub-district, Padang City, was obtained by the author from data obtained directly with informants as well as data obtained through observations, interviews and documents regarding Service responsiveness can be concluded that the ability to respond to the public or customers, service quickly, service appropriately, honestly, disciplined and responsible has gone well.

**Key Words:** Service Responsiveness, PDAM, Clean Water

### A. Pendahuluan

Hal ini terlihat dari pelayanan PDAM sendiri, dimana masih terdapat daerah yang seharusnya dapat mengalir selama 24 jam sehari, namun tidak terisi, airnya juga berubah warna di beberapa tempat dan berbau kapurit. Oleh karena itu, untuk mengetahui keadaan perusahaan perlu dilakukan pengecekan dan evaluasi terhadap kegiatan perusahaan.

Secara umum, masyarakat penduduk Kota Padang pada umumnya menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) untuk memenuhi kebutuhan dan menggunakannya untuk konsumsi masyarakat setiap hari. Pada dasarnya PDAM merupakan termasuk dalam perusahaan jasa yang misinya adalah memproduksi atau menyediakan pelayanan air bersih untuk memenuhi kebutuhan penduduk di wilayah tersebut. PDAM sebagai badan publik berupa BUMD mempunyai tipe pelayanan tertentu yang tercantum dalam jenis komoditi pelayanan ialah pelayanan yang menciptakan bermacam jenis- jenis benda, dalam perihal ini penyediaan air bersih.

Pengelolaan air bersih merupakan upaya buat mendapatkan air yang bersih serta sehat cocok baku kualitas air yang diresmikan untuk kesehatan. Proses pengolahan air minum merupakan sesuatu proses dimana watak raga, kimia serta hayati air baku diganti sehinggaenuhi ketentuan buat pemakaian selaku air minum. Tujuan sistem penyediaan air bersih merupakan buat menciptakan air yang lumayan untuk kebutuhan warga cocok dengan kemajuan serta tingkatan pertumbuhan daerah pelayanan. Bagi Catanese& Snyder, air bersih ialah salah satu perihal yang sangat berarti serta jadi prioritas dalam perencanaan kota. Pelayanan air bersih di perkotaan di Indonesia biasanya masih mengandalkan PDAM.

Buat penuhi kebutuhan air bersih, warga bisa menggunakan air yang diperoleh dari layanan Industri Universal Wilayah Air Minum( PDAM) di bermacam daerah. Keberadaan PDAM di bermacam tempat ialah industri negeri yang dikelola oleh pemerintah wilayah yang diharapkan bisa melayani warga, tetapi pada realitasnya tidak seluruh organisasi pamerintah yang bergerak di bidang pelayanan air minum sanggup penuhi kebutuhan air bersih semacam yang diharapkan warga. Pada biasanya pengaduan terpaut permasalahan teknis, ialah: air mengalir tidak bersih serta kotor( agak keruh) sebab terdapatnya kebocoran pipa yang menimbulkan masuknya tanah ke dalam pipa yang bocor tersebut, air yang tidak senantiasa menyala, sedikitnya debit air yang keluar, pipa rusak, tagihan air bertambah sebaliknya mengkonsumsi air sedikit yang diakibatkan sebab terdapatnya kebocoran pipa di dalam instalasi setelah meteran sehingga tanpa sepengetahuan konsumen air senantiasa mengalir, serta pula kesalahan pendaftaran m

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang "Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air

Minum (Pdam) Dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat Kecamatan Nanggalo Kota Padang”

## B. Metodologi

Riset ini memakai tipe riset kualitatif dengan tata cara deskriptif. Informan riset dalam riset ini memakai metode purposive sampling. Metode pengumpulan informasi memakai observasi, wawancara, serta riset dokumentasi. Buat uji keabsahan informasi periset memakai metode triangulasi informasi, metode triangulasi informasi yang periset seleksi ialah triangulasi sumber serta metode triangulasi tata cara. Sebaliknya, metode analisis informasi yang periset pakai ialah reduksi informasi, penyajian informasi, serta penarikan kesimpulan.

## C. Hasil dan Pembahasan

Adapun hasil dan pembahasan yang penulis temukan, yaitu :

### 1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Temuan penelitian didapatkan bahwa mengenai setiap pegawai PERUMDA PDAM telah memberikan informasi yang lengkap terkait permasalahan dari pengaduan pelanggan. Terkait dengan itu PERUMDA PDAM sudah melakukan pelayanan dengan baik berkomunikasi baik, dengan memberikan kepastian informasi-informasi, karena setiap pegawai yang bekerja telah diberikan diklat/pelatihan dalam bidang customer service, public speaking dan juga kemampuan skill masing-masing dalam bidangnya. Untuk itu sikap respon pegawai PERUMDA PDAM dalam memberikan pelayanan itu dilakukan secara komunikatif yaitu mampu berkomunikasi baik dengan pelanggan dan memberikan informasi-informasi terkait kebutuhan/kompleks tersebut.

Mengenai langkah kedepannya PDAM dalam hal memberikan pelayanan sebagai bentuk peningkatan respon kepada masyarakat maupun pelanggan. ada 3 program yang telah diterapkan maupun kedepannya, pertama aplikasi kaba aia bisa mengecek tagihan ataupun keterangan-keterangan besar-besarnya seperti apa penyebabnya ataupun bisa langsung berkomunikasi dengan adminnya yang di aplikasi tersebut, kedua callcenter yang baru bekerja selama jam kantor tapi pelanggan bisa meninggalkan pesan di callcenter tersebut nanti akan direspon ketika sudah masuk jam kantor, ketiga ada nomor humas yang bisa dihubungi selama 24 jam.

### 2. Kecepatan Melayani

Berdasarkan hasil wawancara penelitian di lapangan menunjukkan semuanya ada SOP ataupun rincian kerja contohnya pemasangan sambungan baru itu maksimal dikerjakan selama 3 hari, yang pertama registrasi selama 15 menit setelah itu dalam waktu selama 1x24 jam pegawai melakukan survey setelah survey membuat RAB setelah keluar RAB keluar biaya pelanggan bisa membayar dan petugas pegawai melakukan pemasangan 1x24 jam namun pegawai PDAM selaku petugas pemberi pelayanan telah berupaya buat membagikan pelayanan cocok dengan batasan waktu optimal dalam penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan.

Temuan penelitian didapatkan bahwa PERUMDA PDAM menunjukkan (SOP) Standar Operasional Prosedur ataupun rincian kerja contohnya di front office itu ada 3S Seyum, Sapa, Salam, ataupun ada pengaduan lain seperti air mati itu juga ada standarnya bisa di cek langsung.

Pemasangan sambungan baru itu maksimal dikerjakan selama 3 hari, yang pertama registrasi selama 15 menit setelah itu dalam waktu selama 1x24 jam pegawai melakukan survey setelah survey membuat (RAB) Rencana Anggaran Biaya setelah keluar RAB keluar biaya pelanggan bisa membayar dan petugas pegawai melakukan pemasangan 1x24 jam tetapi pegawai PERUMDA PDAM selaku petugas pemberi pelayanan telah berupaya buat membagikan pelayanan cocok dengan batasan waktu optimal dalam penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan.

Adapun kendala waktu dalam pelayanan yakni komunikasi yang susah antara pelanggan dan pegawai, karena mungkin ada pelanggan yang marah-marah sehingga waktu lebih untuk menjelaskan menyelesaikan pengaduan tersebut, breafing berharap pengaduan teratasi dengan cepat.

### 3. Kecepatan Melayani

Temuan penelitian didapatkan bahwa sudah sesuai standar karena setiap pelayanan pengaduan dilakukan berdasarkan tupoksi masing-masing pengaduan dan di evaluasi setiap

harinya, karena adanya sarana berupa loket pelayanan customer service menjalankan sesuai (SOP) Standar Pelayanan Prosedur dan komplek pelanggan tidak membutuhkan waktu yang lama. Dan juga persyaratan semuanya sudah ada seperti sambungan baru ada KTP formulir dalam ketentuan ada yang membutuhkan data pribadi, data ID seperti KTP ataupun pelanggan cukup mengingat nama, alamat dan juga rekening terpasang di PERUMDA PDAM. Terdapatnya pemberian data terlebih dahulu menimpa prosedur-prosedur pemasangan sehingga calon pelanggan bisa mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan serta tidak hadapi kesusahan tidak hanya itu pula membagikan kemudahan untuk pelanggan yang membayar rekening tagihan air. Mengenai langkah kedepannya PERUMDA PDAM selalu melakukan pelatihan-pelatihan dan mengevaluasi terkait proses dan sarana dan prasarana dan juga proses antriannya sehingga tidak perlu terlalu banyak antrian menumpuk dan pelanggan dapat memperoleh informasi-informasi di website atau aplikasi kaba aia.

#### **4. Kecermatan Melayani**

Dalam menunjukkan petugas/pegawai memang diwajibkan fokus dan bersungguh-sungguh dalam menyampaikan pelayanan, terutama yang di kantor, palingan yang dilapangan mungkin ada kendala-kendala dalam segi komunikasi, karena mungkin kondisi di lapangan karena kondisi capek maupun kerja di lapangan ada kendala ini ada kendala itu ataupun yang membuat dalam menangani konflik atau keluhan pelanggan terkendala, tapi lebih kurangnya tetap di usahakan komunikasi dengan baik, karena ini merupakan komitmen yang paling di kaitkan di PERUMDA PDAM. Hal ini sudah menunjukkan sikap tanggap cepat tanggap di gambarkan dalam setiap pengaduan itu harus dilakukan pengecekan dan control ke lapangan dalam 1x24 jam dan jika ada kendala di luar itu ataupun diteruskan itu akan tetap disolusikan.

#### **5. Ketetapan Waktu Pelayanan**

Temuan penelitian didapatkan bahwa tepat waktu atau tidak, sejauh ini sudah tepat waktu di tandai dengan tidak banyaknya antrian menumpuk ataupun jika trafik antrian terlalu ramai cuman membutuhkan waktu 10-15 menit dalam pengaduan informasi seluruhnya telah disampaikan terkait kebutuhan dan prosedurnya, kalau yang sudah disampaikan pengaduan dalam waktu 1x24 jam itu telah dilakukan cek ke lapangan. Tapi lebih kurangnya untuk waktu info penyelesaian itu bisa dilihat di sistem ataupun bersifat online dan juga offline, dalam sistem juga ada sistem kerja ada SPKnya ada pengaduannya atau ada waktu proses pengerjaannya yang akan diteruskan ke petugas, petugas dapat di pantau oleh direksi/pimpinan, dan pimpinan juga dapat memantau berapa lama waktu penyelesaian dalam pengaduan tersebut dan akan di evaluasi.

Adapun kendala disolusikan di luar waktu jam kerja, misalkan seperti dalam kebocoran lebih dari 12 jam maka dapat dikirimkan tangki air, tapi sejauh ini rata-rata evaluasinya adalah solusi di luar waktu petugas/pegawai akan di evaluasi dapat diberikan teguran petugas/pegawai yang lalai ataupun sejauh ini belum ditemukan pengaduan di luar masa waktu yang telah di tentukan, hanya terkadang terkendala izin, komunikasi ataupun cuaca di wilayah tersebut.

#### **6. Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Temuan penelitian didapatkan bahwa tidak jauh-jauh untuk datang pengaduan pelayanan karena adanya 2 sistem offline dan online, pengaduan secara langsung ke customer service ataupun informasi juga ada di media sosial callcenter, ataupun nomor humas/WA yang dilakukan 24jam, memang secara maksimal pengaduan lebih di kerjakan di jam kerja selama jam kerja.

Pada saat ini oleh karena itu tidak ada lagi penyampaian informasi secara door to door sehingga semua dilakukan secara online, dapat melalui aplikasi menggunakan internet, social media yang aktif, melalui facebook ataupun informasi-informasi seperti pengumuman air mati juga disampaikan melalui internet atau social media, dan jika ada kondisi bencana alam, banjir dan yang lainnya, itu setiap petugas/pegawai di tempat tinggalnya masing-masing dapat memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat ditempat tinggal tersebut.

Adapun upaya sejauh ini cukup baik karena semuanya telah memiliki standar dan juga ada pelayanan yang dapat diberikan berupa keringanan jika ada permasalahan atau pengaduan yang berkaitan dengan kebocoran dengan memberikan keringanan berupa cicilan ataupun dalam sejauh ini rata-rata semuanya sudah dilakukan survey selama 1x24 jam ketika pengaduan pelayanan itu masuk.

#### D. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat penulis tarik pada penelitian ini, yaitu :

Kemampuan Merespon Masyarakat, dengan perilaku yang mencerminkan kesopanan serta keramahan telah dikatakan baik. bisa disimpulkan kalau Kabar yang di informasikan telah lengkap, Cocok SOP/Intruksi Kerja, Telah dicoba Komunikatif yang Baik, dapat lewat Online serta Offline, Kepastian Data, dicoba Pelatihan/Diklat kepada segala Petugas/Pegawai, Pelayanan jam kantor serta 24 jam no humas.

Kecepatan Melayani, petugas/pegawai diminta melaksanakan pelayanan harus bisa serba cepat sehingga harus ada petugas yang stanby menunggu pelanggan yang mengeluh akan pelayanan air PDAM yang bermasalah, keluhan-keluhan masyarakat harus segera diatasi dan dicarikan solusinya dengan cepat agar masyarakat bisa puas akan pelayanan yang diberikan.

Ketepatan Melayani, petugas/pegawai melaksanakan pelayanan dengan pas berkaitan dengan pelayanan yang diberikan cocok harapan/kemauan pelanggan bisa dikatakan lumayan baik yang pastinya bersumber pada pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdapat sehingga tidak terdapat yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

Kecermatan Melayani, petugas/pegawai melaksanakan pelayanan dengan teliti berkenaan dengan upaya penindakan keluhan pelanggan dengan serius. Pelayanan dengan teliti oleh petugas/pegawai pengaduan pelayanan pelanggan bisa dikatakan baik. Sebab perihal ini dibuktikan dengan tiap terdapat warga/pelanggan yang memberi tahu keluhan, hingga hendak di dengarkan serta diberi uraian terlebih dulu, baru setelah itu ditindak lanjuti serta dituntaskan dengan serius. Intensitas petugas/pegawai diwujudkan dengan kehadiran petugas/pegawai lapangan buat tiba mengendalikan secara langsung guna membenarkan kesesuaian laporan keluhan, sehingga keluhan bisa ditangani dengan baik.

Ketepatan Waktu Pelayanan, PDAM senantiasa melindungi ketepatan waktu yang terdapat serta tidak menunda- nunda apa yang sudah dijadwalkan serta dijanjikan kepada pelanggan, seluruh wujud pelayanan serta penindakan keluhan sudah bersumber pada pada waktu Standar Pelayanan Prosedur (SOP) yang sudah terdapat. Pengaduan bisa dicoba serta di cek lewat sistem online maupun offline.

Keahlian Menjawab Keluhan, petugas/pegawai bisa dikatakan lumayan baik. Pihak PERUMDA PDAM memanglah sudah berupaya buat menampung seluruh keluhan pelanggan dengan sediakan akses untuk pelanggan buat memberi tahu keluhannya lewat customer service, media sosial, callcenter, lewat WA humas, tetapi masih terdapat hambatan terkait persoalan akses. Adapun keluhan pelanggan yang mengalami pemakaian besar akibat kebocoran itu pihak PERUMDA PDAM memberikan keringanan berbentuk cicilan.

#### E. Referensi

- Aydini, R., & Syafril, R. (2024) "Implementasi Program Satu Nagari Satu Event (SNSE) Sebagai program Unggulan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar Dalam Melestarikan Budaya Lokal. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)* 12(1) 137-146
- Dwiyanto, A., (Ed). (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fahmi, I. (2016) *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Mahsun, (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen.
- Maleong, L. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2004
- Nadya & Syafril, R. (2023). Optimalization of the Nagari Owned Enterprise Program (BUMNag) Mitra Mandiri in Developing the Potential of Nagari Sungai Pua Agam Regency. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 7(2), 624-632.
- Purnomo, D., Ratih Jefia, & Rizki Syafril (2024) Advokasi Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam Mengatasi Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Padang. *Abdi Jurnal Publikasi*, 2(6) Juli 2024 (221-226).
- Tangklisan, Hassel Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Undang- Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3
- Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik