

Pelayanan Prima Perusahaan Daerah Air Minum Di Unit Ibu Kota Kecamatan (IKK Tinabogan) Kabupaten Tolitoli

Noniyanti ^{1*}; Muhammad Iqbal ²; Andi Nur' Aini ³

¹²³ Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli

*email; noniyanti052@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Tinabogan Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik analisis data pada penelitian ini melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan penelitian ditentukan secara *purposive*, sehingga terpilih 8 orang informan yang terdiri dari pegawai PDAM Unit IKK Tinabogan dan masyarakat lokal sebagai pelanggan. Masalah penelitian ini dianalisis menggunakan teori pelayanan prima menurut Atep Adya Barata (2003:31), adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Sikap (*attitude*), sikap karyawan PDAM Unit IKK Tinabogan sudah sesuai dengan kode etik perilaku pelayanan yang seharusnya ditampilkan oleh karyawan. Penampilan (*appearance*), karyawan sudah memperlihatkan cara berpakaian yang baik yang sesuai dengan penampilan karyawan pada umumnya. Perhatian (*attention*), masyarakat merasa tidak diperhatikan oleh karyawan karena kebutuhan yang pelanggan inginkan tidak diwujudkan atau tersalurkan. Tindakan (*action*), yaitu tidak ada tindakan yang nyata yang dilakukan oleh karyawan seperti melaksanakan aturan atau kebijakan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Kemampuan (*ability*), yaitu karyawan belum mampu menangani keluhan yang di akibatkan oleh kurangnya karyawan pada perusahaan. Tanggung Jawab (*accountability*), belum ada keberpihakan karyawan pada pelanggan seperti karyawan yang belum mempertanggung jawabkan tugas pokok dan fungsi sebagai karyawan atau pemberi layanan. Maka dari 6 indikator yang ada, hanya 2 indikator yang sudah terpenuhi diantaranya itu sikap dan penampilan sedangkan yang tidak terpenuhi ada 4 yaitu perhatian, kemampuan, tindakan dan tanggung jawab.

Kata Kunci : Pelayanan Prima; PDAM; IKK Tinabogan

PENDAHULUAN

Perusahaan daerah air minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam bidang distribusi air bersih bagi masyarakat umum dan yang disingkat dengan PDAM. Perusahaan daerah air minum (PDAM) sebagai penyedia layanan air minum memiliki peran yang sangat krusial dalam memastikan ketersediaan air bersih bagi masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut (Arsyad, 2021; Lestari, 2019).

Dalam memberikan layanan air bersih kepada masyarakat, negara memberikan kewenangan dan tanggung jawab kepada pemerintah kabupaten/kota. Wewenang dan tanggung jawab tersebut dituangkan dalam pasal 40 Peraturan Pemerintah Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang antara lain menyatakan bahwa wewenang pemerintah kabupaten/kota membentuk badan usaha penyediaan air bersih dalam Bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) air minum atau yang lebih populer disebut sebagai perusahaan daerah air minum (PDAM). Penyelenggaraan SPAM menjadi tanggung jawab pemerintah daerah sesuai dengan wewenangnya guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih dan produktif (Widodo, 2015).

Peraturan Bupati Kabupaten Tolitoli Nomor 28 Tahun 2020 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Tahun 2020-2036 dalam Peraturan Bupati ini diatur tentang dokumen induk rencana sistem penyediaan air minum di dalam wilayah administrasi Kabupaten Tolitoli yang disusun dengan memperhatikan kebijakan dan strategi kabupaten dengan mengacu pada rencana tata ruang wilayah Kabupaten Tolitoli, yang berfungsi sebagai acuan bagi pemerintah daerah, penyelenggara dalam perencanaan pengembangan sistem penyediaan air minum Kabupaten Tolitoli (Bantilan, 2020).

PDAM merupakan salah satu instansi dari pemerintah daerah yang memberikan pelayanan dibidang air bersih yang layak konsumsi di Kabupaten Tolitoli. PDAM Unit IKK Tinabogan sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh masyarakat dan agar menetapkan standar tarif yang disesuaikan dengan kemampuan masyarakat. Dari beberapa Desa yang ada di Kecamatan Dondo hanya ada tiga Desa yang mendistribusikan air bersih PDAM, tapi sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya jumlah penduduk pada umumnya, menjadi tantangan dan masalah baru dalam pelayanan air bersih. Artinya tuntutan terhadap layanan air bersih pun bertambah sehingga perlu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Banyaknya keluhan-keluhan masyarakat terkait tidak ada jaminan dari PDAM seperti air tidak mengalir, pipa bocor dan banjir. Penyebab dari air yang tidak mengalir dikarenakan pipa tersumbat akibat akar yang masuk ke dalam pipa, pipa putus dan batu yang menyumbat pipa yang diakibatkan dari pipa yang bocor sehingga batu-batu tersebut masuk ke dalam pipa. Hal tersebut yang membuat pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan PDAM Kecamatan Dondo belum mampu menangani semua keluhan tersebut, apalagi jika musim penghujan sering kali mengakibatkan banjir sehingga aliran air mati/tidak ada dalam beberapa waktu tertentu. Hal itu disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja atau karyawan yang ada di PDAM unit IKK Tinabogan, meskipun demikian pihak PDAM tetap memaksimalkan agar keluhan-keluhan tersebut dapat direalisasikan.

Dari penjelasan diatas maka peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui permasalahan dan kendala yang mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Sementara itu pelayanan dikatakan baik karena apa yang mereka berikan sudah membuat pelanggan merasa puas, dikatakan puas karena mengikuti standar pelayanan perusahaan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif, dengan menggambarkan dan memusatkan perhatian pada fenomena atau masalah yang ditemukan pada sumber penelitian, guna memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang objek penelitian. Sejalan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang dianggap tepat dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Tinabogan Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. Dengan waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan, terhitung sejak tanggal 07 Mei 2024 s/d tanggal 05 Juni 2024. Jumlah informan pada penelitian ini berjumlah 9 orang dan kepala unit PDAM sebagai informan kunci. Teknik penentuan informan pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive* yaitu informan yang dipilih karena dianggap sesuai serta memahami secara akurat terhadap obyek yang diteliti. Sumber data diambil dari data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan triangulasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017) dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Analisis data dapat dilakukan jika data sudah terkumpul melalui pengumpulan data yang diuraikan pada bagian sebelumnya, pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk tujuan penelitian.

2. Reduksi Data

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka data akan semakin banyak, kompleks dan rumit sehingga perlu dilakukan reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, menfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari jika diperlukan

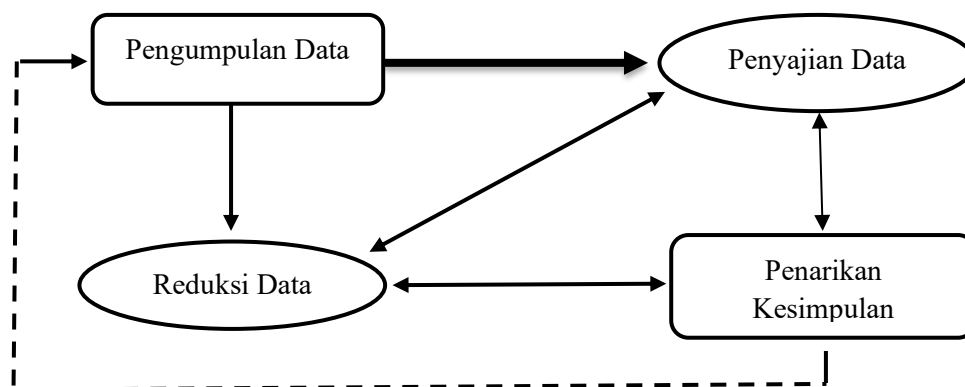
3. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, teknik analisis data selanjutnya yaitu menyajikan data, tujuannya untuk menyederhanakan data dan informasi dari kumpulan data sehingga lebih memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek. Kesimpulan ini sebagai hipotesis dan apabila didukung oleh data maka akan dapat menjadi teori baru.

Gambar 1
Analisis Data Kualitatif



(Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Barata berpendapat bahwa untuk mengukur pelayanan prima pada sebuah organisasi atau perusahaan terdapat 6 indikator yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Dimana masing-masing memiliki peran yang sangat berpengaruh pada proses pelayanan prima di perusahaan, jika mampu diimplementasikan dengan baik akan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholder* (pelanggan) organisasi publik (Barata dalam Priansa, 2001:65).

Pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan (Sawir, 2010; Nur'aini, 2021).

Gambar 2
Proses Pelayanan Di PDAM Unit IKK Tinabogan



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Sikap (*Attitude*)

Sikap bukanlah sesuatu yang dibawa sejak lahir, sebab permunculan sikap di dalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal di dalam lingkungan hidupnya. Sikap sebagai perilaku atau perangai ketika menghadapi pelanggan (Barata, 2003). Sehingga setiap pelayan atau penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sesuai yang di atur pada kode etik perilaku pelayanan sebagai berikut:

Kode etik pelayanan:

1. Sopan santun, menunjukkan sikap yang homat dan ramah terhadap pelanggan, rekan kerja dan semua orang yang berinteraksi;
2. Keterbukaan, bersikap terbuka dan mudah diakses untuk mendengar serta menangani kebutuhan atau keluhan pelanggan;

3. Empati, memahami dan merespon perasaan dan persepektif pelanggan dengan kepedulian dan rasa hormat;
4. Tanggung jawab, mengambil tanggung jawab penuh atas tindakan dan keputusan dan berusaha untuk memperbaiki kesalahan jika terjadi;
5. Konsisten, menjaga konsistensi dalam sikap dan perilaku, baik dalam situasi rutin maupun dalam situasi yang menentang;
6. Kerahasiaan, menghormati privasi dan menjaga kerahasiaan informasi pelanggan dan rekan kerja;
7. Kerja sama, bekerja sama secara efektif dengan tim dan pelanggan untuk mencapai tujuan;
8. Profesionalisme, menunjukkan sikap profesional dalam semua aspek pekerjaan termasuk berpakaian sesuai dan bertindak dengan etika tinggi.

Sikap menjadi salah satu hal terpenting dalam sebuah perusahaan, apalagi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Khususnya PDAM Unit Tinabogan untuk membentuk sikap yang sesuai dengan diharapkan, maka karyawan harus bisa berperilaku yang baik dengan pelanggan pengguna air tersebut sebagaimana yang diatur pada Peraturan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Nomor 21 Tahun 2019 pasal 23 tentang budaya pelayanan prima di lingkungan lembaga ilmu pengetahuan Indonesia, yang membahas tentang sikap pelaksana dalam melayani seperti ramah (senyum, sopan, santun dan sapa), penuh simpatik, menjunjung tinggi etika dan profesionalisme, jujur dan adil, disiplin dan netral atau tidak diskriminasi kepada pelanggan, sehingga tak banyak pelanggan yang senang dan nyaman dengan apa yang telah diberikan (Handoko, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan PDAM unit IKK Tinabogan memang benar sudah berperilaku sesuai dengan kode etik perilaku tersebut. Sikap dari staf atau pemberi layanan sangat penting bagi pelanggan yang menerima layanan tersebut. Untuk mencapai pelayanan yang baik salah satu faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yaitu sikap, pelanggan akan merasa nyaman jika diperlakukan dengan baik oleh staf/pegawai yang didukung oleh Peraturan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Nomor 21 Tahun 2019 pasal 23 tentang budaya pelayanan prima di lingkungan lembaga ilmu pengetahuan Indonesia.

Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian karyawan kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahan atas saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan (Barata, 2003). Perhatian juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun yang menjadi dimensi tolak ukur peneliti dalam mengamati perhatian karyawan PDAM terhadap pelanggan yaitu berdasarkan dimensi pelayanan prima (Barata, 2003) yaitu mendengar dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Dalam hal ini, memang belum ada perhatian yang pelanggan rasakan, khususnya mereka yang sudah lama mendistribusikan air di PDAM Unit IKK Tinabogan, dimana hal ini disebabkan karyawan masih belum bisa memahami apa yang menjadi keinginan pelanggan sehingga beberapa masyarakat yang merasa kurang diperhatikan dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan padahal kepuasan pelanggan sangat penting untuk menentukan kemajuan perusahaan tersebut, kepuasan disini yaitu perasaan yang dirasakan oleh seseorang atau masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dan membandingkan apa yang terjadi dengan ekspektasinya. Jadi seharusnya pihak pemberi layanan dalam ini PDAM, harus mendengar dan memahami baik secara langsung maupun tidak langsung dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan sehingga pelanggan merasa diperhatikan. Hal ini menunjukkan bahwa fokus dan ketelitian serta perhatian saat petugas sedang melayani pelanggan memiliki nilai positif bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan saat wawancara dengan informan peneliti menyimpulkan bahwa prlanggan bisa dikatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan daerah air minum (PDAM) Kecamatan Dondo. Peneliti melihat tenaga kerja perlu meningkatkan perhatiannya kepada pelanggan, agar dapat memberikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Ada beberapa bentuk perhatian yang diberikan oleh pihak PDAM seperti memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, tetapi dari pelanggan itu sendiri belum pernah merasakan bentuk perhatian itu. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa indikator perhatian belum sepenuhnya maksimal karena pada kenyataannya perhatian yang diberikan kepada pelanggan oleh pihak PDAM Unit Tinabogan tidak terealisasi dikalangan pelanggan terutama pelanggan aktif PDAM.

Tindakan (*Action*)

Tindakan yang merupakan suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata harus dilakukan dalam memberikan pelayanan (Barata, 2003). Hal yang perlu dilakukan pada tahap ini adalah melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan pelanggan atau tamu. Fokus yang dibahas pada indikator tindakan yaitu Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah nomor 34 tahun 2022 tentang tata cara perhitungan dan penetapan tarif batas atas dan batas bawah air minum pada pasal 2 huruf a yaitu keterjangkauan dan keadilan yang dijelaskan pada pasal 3 menyatakan bahwa penetapan tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum disesuaikan dengan kemampuan membayar pelanggan yang berpenghasilan sama dengan upah minimum provinsi Sulawesi tengah serta tidak melampaui 4% (empat perseratus) dari pendapatan masyarakat pelanggan dan penetapan tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat berpenghasilan rendah diberlakukan tarif setinggi-tingginya sama dengan tarif rendah (Mastura, 2022).

Tindakan yang dimaksud yang belum sesuai dengan Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah diatas, sehingga karyawan perlu untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan yang akan diwujudkan nantinya seperti karyawan yang belum dapat mewujudkan tagihan yang transparan atau sesuai dengan penggunaan serta tarif yang terjangkau, karena pelanggan merasa tidak adil karena pembayaran tidak sesuai dengan pemakaian perbulannya. Dengan adanya peraturan ini sehingga dapat membuat prosedur terkait tarif ini dapat disesuaikan dengan kemampuan pelanggan atau pemakaian setiap bulannya oleh pelanggan seperti standar tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Unit IKK Tinabogan itu sendiri.

Namun hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, tidak dapat diterapkan seperti keterjangkauan tarif atau tagihan yang transparan juga menjadi pemicu ketidakpuasan pelanggan karena banyak pelanggan merasa tidak adil dengan pembayaran air tersebut karena dari beberapa informan saya menyatakan bahwa soal pembayaran, kalau dirumah saya meterannya sudah tidak berfungsi lagi, jadi otomatis banyak atau sedikit kita pakai tarifnya tetap sama. Didukung oleh Ini juga didukung oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum dinyatakan pada pasal 2 yaitu penetapan tarif didasarkan pada prinsip keterjangkauan dan keadilan serta efisiensi pemakaian air (H.Moh Maruf, 2006).

Berdasarkan yang peneliti amati di lokasi dapat menyimpulkan bahwa masih ada karyawan belum melakukan tindakan dengan mencatat keluhan, kebutuhan serta saran atau kritik pelanggan sehingga merasa diabaikan. Dengan keterbatasan karyawan yang dimiliki oleh PDAM Unit Tinabogan membuat mereka lambat dalam menyelesaikan keluhan-keluhan yang ada, karena banyaknya keluhan yang diterima membuat karyawan memilih untuk saling berbagi pekerjaan walaupun mereka punya bidang dan pekerjaan masing-masing.

Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua

perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbins, 2006). Kemampuan berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan oleh karyawan organisasi publik untuk menunjang program pelayanan prima (Barata, 2003).

Dalam pembahasan indikator tindakan ini, terfokus pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 36 ayat (2) huruf a menyatakan bahwa kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi (Yudhoyono, 2012).

Kemampuan sumber daya manusia pada pasal 36 huruf a meliputi segi kuantitas, kualitas atau kompetensi karyawan. Dari segi kemampuan kuantitas dan kualitas karyawan disini berkaitan karena membahas tentang jumlah dan kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya sebagai karyawan di PDAM, sehingga dalam pelaksanaan tugas masing-masing bidang terhambat yang disebabkan oleh minimnya karyawan yang masig berjumlah 5 orang. Dalam proses pelayanan yang dilakukan masih terdapat kendala akibat kurangnya karyawan seperti jika terjadi masalah di beberapa tempat karyawan tidak langsung memperbaiki di semua titik tersebut tetapi harus menyelesaikan satu persatu karena di setiap bidang hanya memiliki satu anggota sehingga setiap karyawan diharuskan untuk saling membantu tugas karyawan lainnya agar dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

Kemudian dari segi kompetensi karyawan yaitu kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kemampuan keterampilan dipandang dari penerapan standar pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit IKK Tinabogan yang tidak sesuai, seperti belum di terapkan oleh karyawan PDAM Unit IKK Tinabogan, yaitu pelanggan belum mendapatkan bukti pengajuan keluhan yang membuat pelanggan tidak ada bukti jika sudah pernah melaporkan keluhan. Kemampuan pengetahuan disini mencakup yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pemahaman kepada pelanggan terkait kendala yang dialami oleh PDAM saat menyelesaikan tugasnya, sehingga pelanggan dapat memahami apa yang terjadi pada saat proses pelayanan yang karyawan berikan. Karyawan belum mampu menangani semua keluhan-keluhan pelanggan yang ada, sehingga keluhan-keluhan tersebut tidak terselesaikan dengan cepat membuat pelanggan merasa dibiarkan oleh karyawan.

Berdasarkan masalah yang terjadi dapat diamati bahwa pihak PDAM telah melakukan tugas dan kewajibannya, akan tetapi proses pelaksanaannya belum sepenuhnya terjadi, karena terkendala pada kurangnya tenaga kerja atau karyawan yang ada di kantor PDAM Unit IKK tinabogan. Jadi seharusnya perlu menambah karyawan untuk memaksimalkan proses pelaksanaan tugas pokok masing-masing dan karyawan perlu menerapkan standar-standar tersebut dalam proses pelayanan yang dilakukan setiap hari kepada pelanggan aktif maupun baru, kemampuan pengetahuan dan keterampilan harus dilakukan secara bersamaan, sehingga pelanggan memandang karyawan itu sebagai orang yang bisa dipercaya karena mempunyai keterampilan dalam menyelesaikan tugas dan dalam menarik simpati kepada semua pelangganya.

Penampilan (*Appearance*)

Penampilan membahas tentang penampilan fisik maupun non fisik yang dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain (Barata, 2003). Standar penampilan pribadi berkaitan langsung dengan citra atau *image* perusahaan.

Penampilan karyawan akan mencerminkan kualitas dan keandalan pelayanan kepada pelanggan, hal ini dikuatkan oleh pernyataan ahli yaitu penampilan karyawan adalah cara karyawan membentuk dan menghiasi dirinya secara serasi, dengan membalut dirinya dengan kelengkapan berpakaian, aksesoris, keprobadian, dan berbicara menjadi suatu yang utuh serasi dan sesuai dengan dirinya dan lingkungan dimana seseorang bekerja (Kasmir, 2017). Selanjutnya pandangan pelanggan terhadap penampilan karyawan sebenarnya sangat relative,

artinya terkadang kita memandang seseorang namun terdapat perbedaan, tergantung dari sisi mana kita memandangnya. Secara umum harus dilihat pula ukuran kepantasan seseorang dalam berpenampilan.

Selain harus menjaga penampilan, karyawan juga harus memperhatikan kenyamanan pada saat bekerja. Perusahaan yang bekerja sebagai pemberi layanan juga bisa mengutamakan penampilan yang rapi, karena kebanyakan pelanggan merasa karyawan yang berpenampilan rapi dianggap lebih kompeten dalam bekerja serta berpakaian sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Para karyawan harus memperhatikan penampilannya karena akan berhadapan dengan pelanggan dan harus memiliki penampilan yang baik agar menampilkan citra yang baik juga ke pelanggan.

Berdasarkan fakta yang ditemukan dilokasi peneliti menyimpulkan bahwa salah satu yang menjadi masalah utama dalam menarik perhatian pelanggan aktif yaitu penampilan. Apa yang dianggap menarik oleh seseorang berbeda-beda jadi menjaga penampilan saat bekerja sangat penting. Mungkin di beberapa perusahaan memiliki standar penampilan bagi karyawan, tapi untuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Tinabogan ini tidak mempunyai standar penampilan yang tertulis tapi setiap perusahaan sangat membutuhkan penampilan, karena penampilan menjadi salah satu yang dilihat oleh pelanggan. Penampilan yang ditampilkan oleh karyawan sudah baik, karena mereka menampilkan pakaian yang sopan dan rapi saat melayani pelanggan.

Tanggung Jawab (*Accountability*)

Perusahaan memiliki tanggung jawab serta peran aktif dalam kebutuhan individu atau masyarakat, tanggung jawab harus dibuktikan melalui tugas atau wewenang yang telah diberikan oleh setiap bidang pekerjaan. Tanggung jawab perusahaan khususnya bidang pelayanan kepada pelanggan yaitu mereka bisa melayani pelayanan dengan baik sehingga merasa puas dengan apa yang telah diberikan, melayani dan memberikan kebutuhan yang diinginkan pelanggan adalah menjadi tanggung jawab oleh karyawan maupun pimpinannya. Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Barata, 2003).

Tanggung jawab yang dimaksud pada indikator ini ditujukan kepada tanggung jawab atas pekerjaan adalah tugas pokok masing-masing bidang, maka melaksanakan dengan baik tugas yang telah diberikan oleh perusahaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi karyawan PDAM unit IKK Tinabogan. Seperti yang terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Tinabogan karyawan sebagai pemberi layanan belum dapat menyelesaikan tugasnya seperti pada tugas pokok dan fungsi staf produksi yaitu mengerjakan dan memelihara jaringan-jaringan distribusi dan pipa-pipa lainya yang belum dapat di realisasikan sepenuhnya, pada staf lapangan yaitu menetapkan perhitungan air yang meter airnya rusak, dan tidak bisa terbaca dan belum ada perbaikan belum diimplementasikan dilapangan sesuai dengan pernyataan infoman yaitu Lerina Aklensia dan tugas pokok kasir yaitu melayani proses pembayaran air dan menginformasikan metode pembayaran dan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, kasir juga tidak ada menginfomasikan bagaiman proses atau metode pembayaran air dan juga infomasi yang dibutuhkan pelanggan sehingga pelanggan tidak mengetahui informasi penting seperti air tidak mengalir untuk beberapa waktu, informasi terkait tugas pokok dan fungsi karyawan PDAM juga menjadi salah satu informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat menilai pelayanan melalui pelaksanaan tugas pokok tersebut.

Dalam proses pelaksanaan tugas pokok dan fungsi karyawan belum dapat direalisasikan atau dipertanggungjawabkan sehingga pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena tidak mengerjakan tugas dengan baik, karena karyawan dituntut untuk bertanggung jawab dan mengorbankan kepentingan pribadinya demi melaksanakan tugas-tugas yang

diberikan kepadanya dengan baik karena merupakan suatu kewajiban yang nantinya mendapatkan hasil yang memuaskan pelanggan.

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum pada pasal 44 sampai 46 mengatakan bahwa setiap pegawai wajib mendahulukan kepentingan PDAM di atas kepentingan lainnya dan pegawai dilarang melakukan kegiatan yang merugikan PDAM, Daerah dan/atau Negara dengan dikenakan hukuman seperti teguran lisan, teguran tertulis, penundaan kenaikan gaji berkali dan seterusnya (H.Moh.Maruf, 2007). Didukung oleh salah satu ciri-ciri pelayanan yang baik, Tanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai selesai artinya menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai (Kasmir, 2005). Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

Dari hasil yang didapatkan lapangan peneliti menyimpulkan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PDAM Unit IKK Tinabogan belum dapat dirasakan oleh pelanggan karena disebabkan oleh karyawan belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik seperti belum mengerjakan jaringan distribusi dan pipa lainnya, tidak ada perhitungan air yang meter airnya rusak, dan tidak ada memberikan informasi seputar metode pembayaran dan yang dibutuhkan masyarakat, hal ini dipengaruhi oleh kurangnya karyawan yang ada pada perusahaan tersebut sehingga masalah yang ada lapangan terkendala membuat pelanggan merasa tidak dipedulikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) unit IKK Tinabogan belum terealisasi sepenuhnya. Pengukuran pelayanan prima dengan menggunakan teori pelayanan prima dari (Barata, 2003). Dari 6 indikator yang dianalisis, ada 2 indikator yang terpenuhi yaitu sikap dan penampilan dan ada 4 indikator yang belum terpenuhi yaitu perhatian, tindakan, kemampuan dan tanggung jawab. Sikap (*attitude*), sikap karyawan PDAM Unit IKK Tinabogan sudah sesuai dengan kode etik perilaku pelayanan yang seharusnya ditampilkan oleh karyawan. Penampilan (*appearance*), karyawan sudah memperlihatkan cara berpakaian yang baik yang sesuai dengan penampilan karyawan pada umumnya, karena penampilan dapat menarik perhatian pelanggan sehingga merasa senang melihatnya. Perhatian (*attention*), masyarakat merasa tidak diperhatikan oleh karyawan karena kebutuhan yang pelanggan inginkan tidak diwujudkan atau tersalurkan. Tindakan (*action*), yaitu tidak ada tindakan yang nyata yang dilakukan oleh karyawan seperti melaksanakan aturan atau kebijakan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Kemampuan (*ability*), yaitu karyawan belum mampu menangani keluhan yang di akibatkan oleh kurangnya karyawan pada perusahaan tersebut sehingga karyawan tidak sanggup dalam menyelesaikan semua keluhan yang diadukan oleh pelanggan. Tanggung Jawab (*accountability*), belum ada keberpihakan karyawan pada pelanggan seperti karyawan yang belum mempertanggung jawabkan tugas pokok dan fungsi sebagai karyawan atau pemberi layanan yaitu melaksanakan tugas dengan baik. Kesimpulan secara garis besar yaitu pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Tinabogan belum maksimal, sehingga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan air bersih tidak terpenuhi.

DAFTAR RUJUKAN

- Arsyad. (2021). *Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli*. 1(12).
- Bantilan, M. S. (2020). *Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 28 Tahun 2020 Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Tahun 2020-2036*.

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia, Jakarta.
- H.Moh.Maruf, S. (2007). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum*. 1–14.
- H.Moh Maruf, S. (2006). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum*.
- Handoko, L. T. (2019). *Peraturan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Budaya Pelayanan Prima Di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*. 1647.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Rahmayanty, (Vol. 14, Issue 2).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. (Vol. 2).
- 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 %0D
- Mastura, R. (2022). *Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Perhitungan Dan penetapan Tarif Batas Atas Dan Batas Bawa Air Minum*. 1–6.
- Nur'aini, A. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol*. 1(12).
- Robbins, stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. (Vol. 2014).
- Sawir, M. (2010). *Kualitas pelayanan akademik di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas madako kabupaten tolitoli provinsi sulawesi tengah*.
- Sawir, M., Sos, S., AP, M., Mochamad Hanafi, S. A. P., Herawati, K. M., & Ningsih, Y. & Mardhatillah, M.(2022). *Ilmu Administrasi Disegala Bidang*. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Widodo, J. (2015). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum*. 52.
- Yudhoyono, D. H. S. B. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.