

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KELURAHAN PUSPANEGARA

¹⁾Shella Aprilianingsih*, ²⁾Hikmah Nuraeni, ³⁾Hanny Purnamasari

^{1), 2), 3)} Universitas Singaperbangsa Karawang

¹⁾shellaaprilianingsih19@gmail.com, ²⁾hikmahnuraeni14@gmail.com,

³⁾ hanny.purnamasari@fisip.unisika.ac.id

*shellaaprilianingsih19@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab dan harus dijalankan oleh institusi pemerintah, baik itu di tingkat pusat, daerah, maupun desa. Salah satu aspek penting dari pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu pemenuhan kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang sudah seharusnya menjadikan pelayanan publik sebagai sebuah prioritas strategis, karena hal ini terkait dengan pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami tingkat kualitas layanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Lenvine mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari tiga variabel yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Selain itu, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif berbentuk deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara memiliki pelayanan yang sudah maksimal karena pihak kelurahan sudah cepat dan tanggap dalam menangani masyarakatnya. Akan tetapi di satu sisi masih memiliki kekurangan karena kurangnya informasi yang diberikan pihak Kelurahan Puspanegara mengenai bantuan air bersih.

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

Abstract

Public services are one of the responsibilities and must be carried out by government institutions, be it at the central, regional, or village levels. One important aspect of public services carried out by the government is the fulfillment of clean water needs for the community. The government as a provider of public services should make public services a strategic priority, because this is related to meeting the basic needs of the community. The purpose of this study is to understand the level of quality of public services in providing clean water in Puspanegara Village.

In this study, researchers used Lenvine's theory of service quality which consists of three variables, namely responsiveness, responsibility, and accountability. In

addition, researchers use qualitative research methods in descriptive form with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of this study show that the quality of public services in providing clean water in Puspanegara Village has maximum service because the village has been fast and responsive in handling its community. However, on the one hand, it still has shortcomings due to the lack of information provided by Puspanegara Village regarding clean water assistance.

Kata Kunci : *Clean Water, Quality, Quality of Service, Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab dan harus dijalankan oleh institusi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun desa. Pelayanan publik terdiri dari dua jenis, yakni penyediaan barang publik dan penyediaan jasa kepada masyarakat. Salah satu aspek penting dari pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan air bersih untuk masyarakat.

Air menjadi kebutuhan yang penting bagi makhluk hidup di bumi, terutama bagi manusia yang menjadikan air sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-harinya. Penyediaan air tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang mendesak semata, namun berperan sebagai faktor utama dalam mendukung perkembangan dari berbagai kegiatan dan memenuhi keperluan tambahan masyarakat.

Pemerintah harus mengutamakan pelayanan publik sebagai prioritas strategis karena hal ini sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penyediaan pelayanan publik terutama air bersih semestinya menjadi tugas pokok dalam memberikan pelayanan dasar sejajar dengan pelayanan air bersih yang memiliki kualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada setiap masyarakat. Nyatanya, kualitas pelayanan air bersih masih sering menjadi sumber keluhan masyarakat dan terus menjadi perbincangan yang tidak pernah mereda, terutama pada musim kemarau.

Permasalahan yang muncul pada saat musim kemarau yaitu adanya krisis air bersih. Berdasarkan survei lapangan ke Kelurahan Puspanegara, Kecamatan Citeureup, Kabupaten Bogor bahwa banyak masyarakat yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih. Beberapa masyarakat terpaksa mengandalkan bantuan tetangga yang memiliki sumur bor, bahkan ada yang terpaksa membeli air secara terpisah dalam jumlah kecil untuk memenuhi keperluan harian mereka. Masalah juga muncul terkait penyebaran informasi yang diberikan oleh pihak Kelurahan Puspanegara. Informasi mengenai program bantuan air bersih dilakukan secara tidak merata yang menyebabkan banyak masyarakat di Kelurahan Puspanegara tidak mengetahui dan belum mendapatkan bantuan air bersih. Hal tersebut muncul ketidakpuasan dan penderitaan bagi sebagian masyarakat. Oleh karena itu, langkah-langkah konkret diperlukan untuk menangani masalah ini dan memastikan bahwa pelayanan air bersih di Kelurahan Puspanegara menjadi lebih adil dan efisien.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif untuk mengumpulkan data berbentuk deskriptif yang terdiri dari kata-kata tertulis atau lisan dari partisipan serta perilaku yang diamati dari fenomena yang diselidiki. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan tiga metode yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data yang diinginkan terkait dengan objek penelitian. Untuk mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada informan yang terlibat di Desa Puspanegara. Penelitian ini menggunakan teori dari Lenvine (1990) mengenai kualitas pelayanan yang

terdiri dari tiga variabel yaitu responsivitas (*responsiveness*), tanggungjawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*).

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah temuan dan pembahasan dari hasil yang diperoleh dari penelitian berdasarkan dari teori Lenvine (1990) mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari tiga variabel yaitu responsivitas (*responsiveness*), tanggungjawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*) :

1. Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Puspanegara pada Dimensi Responsivitas

Penyediaan air bersih adalah tindakan atau upaya yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan dan akses masyarakat terhadap air yang aman, bersih, dan layak untuk dikonsumsi serta digunakan dalam berbagai keperluan sehari-hari. Krisis air bersih menjadi masalah yang sangat penting karena dapat berdampak serius pada kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Upaya penyediaan air bersih mencakup sejumlah komponen, termasuk pengelolaan sumber daya air, pengolahan air, distribusi air, dan pemantauan kualitas air. Peran masyarakat dan pemerintah setempat memiliki kepentingan yang sangat besar dalam memelihara persediaan air bersih dan menanggapi situasi darurat kekurangan air bersih.

Pihak kelurahan Puspanegara memegang peran penting yang aktif terlibat dalam penyediaan air bersih. Mereka berupaya untuk menemukan dan menggunakan sumber daya air yang tersedia di wilayah Puspanegara. Ketika muncul keinginan dan permintaan dari masyarakat terkait perlunya bantuan air bersih, pihak kelurahan secara tidak langsung berkomunikasi dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) melalui telepon atau pertemuan langsung. Mereka langsung mendiskusikan langkah-langkah yang perlu diambil untuk menanggulangi krisis air bersih agar masyarakat tidak kesulitan menjalankan aktivitas mereka. Pada akhirnya cara untuk menanggulangi masalah tersebut yaitu pihak kelurahan melakukan kolaborasi atau kerjasama dengan perusahaan seperti PT. Indocement untuk membantu memenuhi kebutuhan air masyarakat, terutama dalam situasi-situasi darurat seperti kekeringan atau krisis air bersih. PT. Indocement melakukan kerjasama dengan menyediakan air bersih dan membuat satu sumur bor di sekitar wilayah Kelurahan Puspanegara. Sumur bor tersebut bisa dipakai untuk masyarakat yang sedang membutuhkan air bersih agar masyarakat bisa menjalankan aktivitas sehari-hari mereka.

Respon yang cepat dan tanggap dari pihak kelurahan dalam menangani keinginan dan permintaan masyarakat terkait air bersih patut diapresiasi. Ketika ada keinginan terkait kebutuhan air bersih, seperti yang pernah dialami oleh masyarakat, pihak Kelurahan Puspanegara langsung merespon keinginan tersebut dengan memberikan bantuan kepada masyarakat yang memerlukan. Tindakan ini tidak hanya sangat positif, tetapi juga membantu dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Ketersediaan dan responsivitas pihak kelurahan dalam merespon permintaan ini berperan

besar dalam menjaga kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat terkait air bersih. Dengan demikian, penyediaan air bersih dari pihak kelurahan maupun perusahaan merupakan komponen penting dalam menjaga kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat yang mereka layani.

2. Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Puspanegara pada Dimensi Responsibilitas

Krisis air bersih terjadi pada musim kemarau tepatnya bulan Oktober dan menjadi masalah penting yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat. Kelurahan Puspanegara telah menunjukkan upaya maksimal dalam mengatasi masalah tersebut dengan memanfaatkan potensi dan komunitas yang ada di wilayah Puspanegara. Mereka bekerja sama dengan perusahaan untuk memastikan kebutuhan air bersih masyarakat terpenuhi, tindakan ini dianggap sebagai langkah yang positif. Kelurahan Puspanegara telah memberikan respon yang sangat maksimal dalam menghadapi krisis air bersih, mereka memiliki kapasitas yang cukup besar untuk mengatasi masalah dan tantangan mengenai penyediaan air bersih. Penggunaan potensi dan komunitas yang ada di wilayah Puspanegara seperti perusahaan telah menjadi strategi yang efektif dalam menjaga ketersediaan air bersih.

Pihak kelurahan Puspanegara telah menjalankan tanggung jawab mereka dengan baik dalam berkolaborasi dengan perusahaan-perusahaan seperti PT Indocement. Melalui kerjasama ini, perusahaan tersebut menyediakan dan mendistribusikan air bersih melalui kelurahan sebelum air tersebut didistribusikan kepada masyarakat melalui mobil tangki air. Tanpa keterlibatan dan tanggung jawab dari pihak kelurahan, masyarakat akan mengalami tantangan besar dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti mencuci pakaian, mandi, dan mencuci peralatan dapur. Selain itu, pihak kelurahan juga telah memastikan bahwa sarana dan prasarana air bersih yang mereka sediakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mereka berkolaborasi dengan perusahaan-perusahaan untuk menyediakan air bersih dari sumur bor dan mengatur pendistribusiannya melalui bantuan mobil tangki air, kran-kran dan selang-selang untuk memastikan distribusi air bersih berjalan lancar. Dengan tindakan-tindakan tersebut, kelurahan telah memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan untuk memastikan keberlanjutan penyediaan air bersih kepada masyarakat di wilayah Puspanegara.

Pihak kelurahan juga selalu memberikan peringatan kepada setiap pengusaha yang membuka usaha di wilayah Puspanegara mengenai perlunya mereka membantu masyarakat setempat yang sedang mengalami kesulitan. Hal itu merupakan langkah serius dalam memastikan bahwa perusahaan yang beroperasi di wilayah Puspanegara memahami pentingnya kontribusi mereka dalam mendukung keberlanjutan penyediaan air bersih. Keberhasilan kelurahan Puspanegara dalam mengatasi krisis air bersih mencerminkan pentingnya kerjasama antara berbagai pihak dalam menangani masalah lingkungan dan kesejahteraan masyarakat. Kolaborasi atau kerjasama yang efektif antara pemerintah setempat, perusahaan merupakan langkah yang kuat dalam menghadapi tantangan seperti krisis air bersih.

3. Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Puspanegara pada Dimensi Akuntabilitas

Penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara ditekankan pada prinsip-prinsip transparansi dan keberlanjutan. Masyarakat yang terlibat dalam penyaluran air bersih ini memiliki pemahaman yang baik tentang pentingnya menjaga ketertiban dan menghindari tindakan yang gegabah atau kerusakan selama proses penyaluran penyediaan air bersih. Setiap ada bantuan air bersih yang disediakan oleh pihak kelurahan maupun perusahaan, masyarakat di Kelurahan Puspanegara selalu tertib dan teratur sehingga penyaluran tersebut berjalan dengan lancar. Pemahaman masyarakat untuk menjaga ketertiban dalam proses penyaluran tersebut merupakan sebuah bentuk kesuksesan program bantuan air bersih ini.

Meskipun masyarakat memiliki pemahaman yang kuat dalam menjaga ketertiban, pihak Kelurahan Puspanegara masih memiliki kekurangan dalam segi akuntabilitas. Pihak Kelurahan Puspanegara masih kurang transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Banyak masyarakat tidak mengetahui informasi mengenai bantuan air bersih yang disediakan oleh Kelurahan Puspanegara selama musim kemarau berlangsung pada bulan Oktober. Kelurahan hanya memberikan informasi kepada masyarakat melalui grup WhatsApp saja, alhasil masyarakat yang tidak masuk ke grup tersebut tidak tahu menahu akan adanya bantuan air bersih. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat yang memerlukan air bersih selama musim kemarau pada bulan Oktober tidak dapat sepenuhnya merasakan dan memanfaatkan bantuan air bersih dengan efektif. Dalam hal ini, pihak kelurahan perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan informasi tentang penyediaan air bersih. Komunikasi yang lebih efektif dan transparan sangat penting agar semua masyarakat dapat merasakan manfaat dari bantuan air bersih yang disalurkan oleh kelurahan dan perusahaan. Dengan demikian, upaya tersebut akan berjalan dengan lebih lancar dan efisien serta dapat dinikmati oleh semua masyarakat Puspanegara. Dalam konteks keseluruhan ini, penyediaan air bersih harus terus mengutamakan prinsip-prinsip transparansi, keberlanjutan, dan kesetaraan, sehingga semua masyarakat dapat mengakses air bersih yang memadai tanpa ada rintangan atau ketidakpastian.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara pada dimensi responsivitas sudah dilakukan secara maksimal. Pihak kelurahan merespon cepat terhadap keinginan dan permintaan masyarakat, kemudian langsung berkomunikasi dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Mereka mencari langkah-langkah konkret untuk menanggulangi masalah tersebut yaitu melalui kolaborasi dengan pihak perusahaan untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat, terutama dalam situasi kekeringan atau krisis air bersih. Pihak kelurahan selalu menjaga kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan air bersih patut diapresiasi.

Kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara pada dimensi tanggung jawab sudah dilakukan secara maksimal. Kelurahan telah berkolaborasi dengan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan

air bersih masyarakat, menjalankan tanggung jawab mereka dengan baik, dan mengatur pendistribusiannya dengan efisien. Mereka juga mengingatkan kepada setiap pengusaha, terutama yang menggunakan sumur bor untuk memberikan kontribusi saat terjadi kekeringan. Keberhasilan mereka mencerminkan pentingnya kerjasama antara berbagai pihak dalam menangani masalah lingkungan dan kesejahteraan masyarakat dapat memberikan dampak positif yang signifikan.

Kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara pada dimensi akuntabilitas belum dilakukan secara maksimal. Meskipun prinsip-prinsip transparansi dan keberlanjutan telah dipegang teguh, terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat yang mengakibatkan sebagian warga yang membutuhkan tidak dapat merasakan dan memanfaatkan bantuan air bersih dengan baik.

REFERENSI

- Ahmira, N. (2020). Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*, 1-13.
- Fallo, A. R. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK AIR BERSIH (STUDI PEMENUHAN KEBUTUHAN AIR BERSIH DAERAH PERKOTAAN DI KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR). *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 51-61.
- Hanafiah, A., & L, M. A. D. (2023). EVALUASI KEBIJAKAN SANITASI AIR DALAM UPAYA PENYEDIAAN AIR BERSIH BAGI MASYARAKAT (Studi : Pada Desa Weekurra , Kecamatan Wewewa Barat , Kabupaten Sumba Barat Daya , Provinsi Nusa Tenggara Timur). 5 (2), 18-27.
- Hartono. (2018). Peranan Pemerintah Desa Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Desa Lompad Baru Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1-8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/26247>
- Hidayah, R. N., Khoiron, & Suyeno. (2023). MANAJEMEN PENGELOLAAN AIR BERSIH DESA (Studi Tentang Pelayanan Air oleh Badan Pengelolaan Sarana Air Bersih Desa Tambakasri Kab. Malang). *Jurnal Respon Publik*, 17(8), 67-79.
- Irawan, A., Salam, S. F., & Mahuze, I. R. (2022). Analisis Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Bersih di Kabupaten Merauke. *Jurnal Administrasi*, 01, 1-10. <https://www.jurnal.stiakdmerauke.ac.id/index.php/jakd/article/view/4>
- Kairupan, S. B., Mokat, J. E. ., & Pakasi, K. M. (2020). Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRISTRO)*, 1(2), 41-44. <https://doi.org/10.36412/jan.v1i2.1636>
- 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

- Misna, Mattalitti, M. I., & Ma'ruf, A. A. (2021). Analisis Pengelolaan Air Bersih Berbasis Masyarakat Di Desa Boro-Boro Lameuru kecamatan Ranomeeto. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Politik*, 1(1), 49–58.
- Nazarudin, N., & Utami, D. (2022). Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Menuju Peningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 4(2), 183–193. <https://doi.org/10.36355/jppd.v4i2.54>
- Razikin, A. (2010). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik PDAM Surakarta di Kecamatan Jebres*. 1–86. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/abstrak/13709/Analisis-kinerja-pelayanan-publik-PDAM-Surakarta-di-kecamatan-Jebres>
- Roza, V. D. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KECAMATAN INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI. *Lintas Batas*, 6(1), 128–137.
- Satlita, L. (2024). KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) KABUPATEN TANGERANG QUALITY OF CLEAN WATER PROVISION SERVICES IN REGIONAL DRINKING. 09.
- Supardi, K. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Penyediaan Air Bersih) Di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau*.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. PT. Rineka Cipta.
- 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. (2005). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. CAPS.
- Wulandari, N. sandra ayu. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 1–23.
- Yamit, Z. (2007). *Manajemen Kualitas Produk Pelayanan dan jasa*. Ekonesia.
- Yuliani, Y. (2015). Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat Di Kelurahan Tugurejo. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 10(3 September), 248–264.