

KUALITAS PELAYANAN PERUMDA TIRTA BHAGASASI CABANG CIBARUSAH DALAM MELAYANI KEPUASAN PELANGGAN

¹⁾Elsa Salfira*, ²⁾Eka Yulyana, ³⁾Evi Priyanti

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

¹⁾2110631180010@student.unsika.ac.id, ²⁾eka.yulyana@fisip.unsika.ac.id,

³⁾evi.priyanti@fisip.unsika.ac.id

*2110631180010@student.unsika.ac.id

Abstrak

Perumda Tirta Bhagasasi merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) yang memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bekasi, termasuk wilayah operasional Cabang Cibarusa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusa berdasarkan tiga dimensi kualitas pelayanan menurut teori yang dikemukakan oleh Lenvinne (1990), yaitu *responsiveness* (responsivitas), *responsibility* (responsibilitas), dan *accountability* (akuntabilitas). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam dengan pihak terkait, observasi langsung di lapangan, serta studi dokumentasi terhadap dokumen dan laporan resmi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi responsivitas telah diupayakan secara optimal, antara lain melalui penerapan sistem digital yang memungkinkan pengaduan pelanggan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat waktu. Dimensi responsibilitas juga telah berjalan dengan baik, tercermin dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) serta pemberian layanan yang bersifat adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh pelanggan. Dimensi akuntabilitas masih belum optimal dan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat, menunjukkan beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Masih terdapat kekurangan dalam aspek transparansi pengelolaan anggaran, rendahnya tingkat partisipasi pelanggan dalam proses perencanaan kebijakan, serta kurang optimalnya sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan kepada masyarakat secara luas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Air Bersih, Perumda Tirta Bhagasasi

Abstract

Perumda Tirta Bhagasasi is a regional-owned enterprise (BUMD) that has the main responsibility in providing clean water services to the community in Bekasi Regency, including the operational area of the

Cibarusah Branch. This study aims to analyze the quality of public services provided by Perumda Tirta Bhagasasi Cibarusah Branch based on three dimensions of service quality according to the theory put forward by Lenvinne (1990), namely responsiveness, responsibility, and accountability. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interview techniques with related parties, direct observation in the field, and documentation studies of relevant official documents and reports. The results of the study indicate that the responsiveness dimension has been optimally pursued, including through the implementation of a digital system that allows customer complaints to be followed up quickly and on time. The responsibility dimension has also been running well, reflected in the implementation of standard operating procedures (SOP) and the provision of fair and non-discriminatory services to all customers. The accountability dimension is still not optimal and has not fully met community expectations, showing several weaknesses that need to be fixed. There are still shortcomings in the transparency aspect of budget management, low levels of customer participation in the policy planning process, and less than optimal socialization regarding complaint mechanisms to the wider community.

Keywords: Quality of Public Services, Clean Water Services, Perumda Tirta Bhagasasi

PENDAHULUAN

Air adalah salah satu kebutuhan yang sangat vital dan mutlak diperlukan oleh semua makhluk hidup terutama manusia. Dalam kehidupannya sehari-hari, manusia tidak mungkin terlepas dari kebutuhannya akan air. Karena itulah penyediaan air bersih sangat diperlukan untuk keperluan konsumsi (Hartono et al., 2021).

Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari kuman-kuman tetapi cukup mengandung zat-zat kimia yang diperlukan tubuh manusia serta mudah didapat oleh konsumen (Sintia et al., 2020).

Penyediaan terhadap kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perusahaan Daerah Air Minum yang merupakan kepanjangan dari PDAM adalah salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia (Hartono et al., 2021).

Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2023 mengatur tentang Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi yang bertujuan untuk memperkuat peran dan pengelolaan perusahaan daerah ini dalam menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Bekasi. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bekasi memiliki tugas dan kewajiban sebagai penyedia layanan jasa air bersih bagi area industri, bisnis maupun pemukiman di sekitar wilayah operasional Tirta Bhagasasi. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) pemerintah Kabupaten Bekasi yang memberikan pelayanan berupa jasa penyedia kebutuhan air bersih yang terjamin akan kualitas dan kuantitasnya. Langkah tersebut dilakukan oleh Perumda Tirta Bhagasasi untuk menyehatkan masyarakat dan untuk

memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Bhagasasi sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator penting dalam menunjukkan keberhasilan suatu layanan.

Sebaran wilayah pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi salah satunya yaitu Cabang Cibarusah dimana kantor cabang tersebut guna memberikan pelayanan yang mudah kepada pengguna layanan yang tersebar di beberapa Kecamatan/Kelurahan/Desa yang masih menjadi cakupan pelayanan bagi kantor Perumda Cabang Cibarusah.

Desa yang termasuk menjadi bagian pelanggan di Perumda Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi Cabang Cibarusah dapat di lihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.1 Data Desa Pelayanan Cabang Cibarusah

No	Desa
1	Sukaragam
2	Sirnajaya
3	Sukasari
4	Jayasampurna
5	Sirnajati
6	Ridogalih
7	Ridomanah
8	Cibarusahkota
9	Cibarusahjaya
10	Sindangmulya
11	Cicau

Sumber: Olahan Peneliti, 2024.

Tabel di atas dapat dilihat bahwa saat ini Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah melayani 11 desa dari beberapa Kecamatan yang ada di Kabupaten Bekasi. Salah satunya yaitu melayani di Desa Cicau

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada Tanggal 03 Oktober 2024 dengan Masyarakat Desa Cicau, bahwasannya masih terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam pelayanan dan pengelolaan air bersih terutama di Desa Cicau yang termasuk ke dalam layanan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah. Di beberapa daerah Kabupaten Bekasi sempat dilanda krisis air bersih seperti yang terjadi di Desa Cicau, mengalami air mati selama 2 sampai 3 hari kemudian kualitas air yang keluar kecil dan keruh. Peneliti melihat dari hasil observasi awal ada beberapa masalah lain yaitu mengenai kualitas air yang kecil dan keruh di Desa Cicau, kurangnya informasi yang diberikan kepada pelanggan terkait pemberhentian air ketika adanya kerusakan atau gangguan. Masalah lainnya yang didapatkan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi awal yaitu mengenai keterlambatan dalam perbaikan kerusakan atau kebocoran pada pipa air.

Atas dasar uraian tersebut peneliti memiliki ketertarikan untuk mengangkat Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah dalam Melayani Kepuasan Pelanggan.” Penelitian ini penting untuk dilakukan karena dirasa mampu menjadi bahan referensi

bagi instansi pemerintahan daerah dalam menghadapi permasalahan mengenai pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pada pendekatan deskriptif untuk menggambarkan dan memahami persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibirusah. Data diperoleh melalui observasi tidak terstruktur, wawancara terstruktur, dan dokumentasi, yang bersumber dari data primer dan sekunder. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan secara komprehensif. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Lervinne (1990) dalam Hardiyansyah (2018, hlm. 53) yang mencakup tiga dimensi utama: *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Dimensi tersebut digunakan untuk mengkaji dan menganalisis penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Perumda Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang peneliti dapatkan di lapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan BUMN yang berperan dalam memfasilitasi dan melayani kebutuhan air bersih untuk wilayah Kabupaten Bekasi. Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibirusah sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang penyedia air bersih di Kabupaten Bekasi memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan air bersih. Untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Lervinne (1990) dalam Hardiyansyah (2018, hlm. 53) yang mencakup tiga dimensi utama: *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

1. Kualitas Pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibirusah Dalam Melayani Kepuasan Pelanggan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Responsivitas)

Dimensi ini adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, serta tuntutan dari pengguna layanan (customers). Dimensi Responsivitas mengukur sejauh mana penyedia layanan bersedia dan mampu menanggapi berbagai kebutuhan yang disampaikan oleh masyarakat secara cepat, tepat, dan memadai. Responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan respon, tetapi juga kecocokan atau relevansi tindakan yang diberikan dalam menjawab kebutuhan atau permasalahan pelanggan. Semakin cepat dan tepat suatu organisasi dalam merespon maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi ini menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dalam mendorong petugas layanan agar dapat memberikan pelayanan yang responsif kepada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, yaitu dengan menanggapi permintaan pelanggan secara baik, melaksanakan pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat, memberikan layanan pada waktu yang sesuai, serta menindaklanjuti setiap

keluhan dari pelanggan atau masyarakat.

Daya tanggap yang diberikan oleh Pegawai Perusahaan Umum Daerah Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah kepada Masyarakat Desa Cicau difokuskan pada sikap pegawai bagaimana mereka merespon dan melayani pengguna layanan dengan cepat dan tepat dalam menanggapi kebutuhan serta keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Terlihat bahwa sistem pelayanan di Perumda Tirta Bhagasasi sudah terintegrasi secara digital, memungkinkan pengaduan pelanggan dapat langsung diteruskan ke petugas lapangan melalui aplikasi yang tersambung ke komputer dan handphone para pegawai.

Dokumentasi yang menunjukkan bukti nyata dari sistem pengaduan digital yang digunakan oleh Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah. Dari data pengaduan pelanggan atas nama Jeje Jaelani, terlihat bahwa pengaduan telah dicatat secara sistematis dan ditindaklanjuti oleh petugas yang bertugas, sesuai dengan mekanisme kerja yang telah ditetapkan. Hal ini mendukung pernyataan sebelumnya bahwa pelayanan dilakukan secara cepat dan responsif, terutama untuk kasus kebocoran yang bersifat teknis dan membutuhkan penanganan segera.

BUKTI PENGADUAN PELANGGAN
no tiket **05251913**

no tiket
05251913

13180014063
JEJE JAE LANI
6285881457082

No Telp/HP
6285881457082

10-05-2025 08:32:33
Sabila Husna Nur Fadila

Jenis Pengadu : Pelanggan
No. Sambung : 13180014063
Nama : Jeje Jaelani
Alamat : Kp.ponponcol Rt. Ridomanah Rt.001/00321
No. Telepon/HP : 6285881457082
Jenis Pengaduan : Pipa Bcr Sblm Mtr
Isi Pengaduan : Ada kebocoran sebelum masuk meteran

Petugas
Sabila Husna Nur Fadila

Bekasi, 10-05-2025
Pelanggan
JEJE JAE LANI

Gambar 3. 1 Bukti Pengaduan Pelanggan

Sumber: Kantor PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah, 2025.

Gambar 3.1 merupakan Bukti Pengaduan Pelanggan atas Nama Jeje Jaelani, dokumentasi ini menunjukkan bahwa Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah telah memiliki sistem administrasi pengaduan yang terdokumentasi secara digital. Pengaduan pelanggan diterima dan dicatat dengan nomor tiket, nama petugas, serta waktu pelaporan, menunjukkan adanya proses layanan yang responsif dan terstruktur sesuai dengan indikator responsivitas dalam teori kualitas pelayanan.

Berikut merupakan rekap pengaduan pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah pada Mei hingga awal Juni 2025. Informasi ini mencakup jenis keluhan, tanggal laporan, dan status penanganannya.

NO	NO. TIKET	NO. PELANGGAN	NAMA	ALAMAT	DATE	ISI LAPORAN	ST
1	5250081	13013810332	ZAENAL MULYADI	PRIMA MEGA REGENCY B F11 NO.08	1/5/2025	Isi: Ada kebocoran sebelum masuk meteran sebelum masuk ke off, sehingga tagihan membengkak.	Selamat
2	5250090	13010930006	WNI AFRIZAL	PRIMA MEGA REGENCY B D42 NO.12	1/5/2025	Pipa Bcr Sblm Mtr	Selamat
3	5250246	13103060003	EVA NATHALIA JEMAHUA	PURI SENTOSA B D19 NO.07 CICAU	2/5/2025	Isi: Isikan Lepas	Selamat
4	5250151	13013710004	ANIT IQO ZULFIKAR	PRIMA MEGA REGENCY B F21 NO.06	2/5/2025	Isi: Check tagihan Maret 2025	Selamat
5	5250260	13053010012	SYAELINDRA	PRIMA KOTA SERANG BARU B C1 NO.20	2/5/2025	Isi: Stand Mtr Malwarek, Pipa Bcr Sblm Mtr	Selamat
6	5250314	13121100002	AHMAD ZAENURI	NO 1718A BEKASI JAYA E P13 NO.01	2/5/2025	Isi: Perbaikan Mekanisme Meteran Pengukuran Orang Ckr Jaringan Persil	Selamat
7	5250366	13130840051	TOGAP BARITA HUTAGUNIH	PRIMA KOTA SERANG BARU B C1 NO.08	2/5/2025	Isi: Meter Tidak Normal	Selamat
8	5250368	13130420003	YOTO RIANTO	MUTABARA BEKASI JAYA B D3 NO.10	3/5/2025	Isi: Perbaikan Mtr Malwarek, Pipa Bcr Sblm Mtr	Selamat
9	5250400	13057010012	BANITI ROMANUL	PRIMA KOTA SERANG BARU B C4 NO. NO.12A	3/5/2025	Isi: Perbaikan air mengalir cek kebocoran	Selamat
10	5250412	13057400011	EDWARD HENDRIK HUTAGADOL	PRIMA KOTA SERANG BARU B C74 NO.10	3/5/2025	Isi: Air Mati	Selamat

Gambar 3. 2 Data Laporan Pengaduan Cabang Cibarusah Mei 2025

Sumber: Kantor Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah, 2025.

NO	NO. TWIT	NO. PELANGGAN	NAMA	ALAMAT	DATE	ALASAN PELAPORAN	KET
1	6250066	13055170021	DIKI MAULANA	KOTA SERANG BARU B. E17 NO. 32	1/6/2025	Baik saya mau tanya saya belum bayar air bulan Mei tapi sudah jadi satu sama bulan ini tagihan nya apakah boleh jika bayar satu bulan dulu	Selesai
2	6250112	13123410005	HASBI	MUTIARA BEKASI JAYA B.M11 NO.33	1/6/2025	Tagihan besar tidak seperti biasanya padahal penggunaan sama seperti bulan sebelumnya	Selesai
3	6250191	13016290035	MAHMUD RIYADI	PRIMA MEGA REGENCY B.110 NO.29	2/6/2025	Pipa bor tidak mau pipa DINAS KROPOS	Selesai
4	6250260	13017560006	OKO APRIANTO	PRIMA MEGA REGENCY B.66 NO.27	2/6/2025	Air Mati air panti tidak mengalir	Selesai
5	6250280	13017580032	MANISAH	PRIMA MEGA REGENCY B.158 NO. NO.18	2/6/2025	Air Mati air mati dari jam 12 siang	Selesai
6	6250330	13019600008	SAFUL MAULANADIMIN	PRIMA MEGA REGENCY B.039A NO. NO.01	2/6/2025	Air Mati air dimatikan saya mati, mohon segera di cek	Selesai
7	6250337	13014210014	MARTINEM	PRIMA MEGA REGENCY B.022 NO.32	2/6/2025	Air Mati air tidak mengalir	Selesai
8	6250338	13014140006	AHMAD TURKHAMJUN	PRIMA MEGA REGENCY B.125 NO.23	2/6/2025	Air Mati air mati	Selesai
9	6250342	13019480013	MOHAMAD IBNU H.	PRIMA MEGA REGENCY B.FKR NO.07	2/6/2025	Air Mati perbaikan pipa tanpa pemberitahuan, cabang dibersihkan	Selesai
10	6250344	13015490007	MUHAMMAD AGUNG H	KOTA SERANG BARU B. E49 NO.25	2/6/2025	Baik Air Besar	Selesai

Gambar 3. 3 Data Laporan Pengaduan Cabang Cibirusah Juni 2025

Sumber: Kantor Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibirusah, 2025.

Berdasarkan data laporan pengaduan pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Cibirusah, terdapat setidaknya 20 pengaduan yang dicatat selama bulan Mei hingga awal Juni 2025. Jenis pengaduan yang paling dominan mencakup air mati, air kecil, air tidak mengalir, serta lonjakan tagihan air yang dianggap tidak sesuai dengan pemakaian sebenarnya. Beberapa pelanggan juga mengeluhkan pipa bocor, stand meter bermasalah, dan kualitas air yang tidak layak pakai. Seluruh pengaduan tercatat dengan status “selesai” menandakan adanya tindak lanjut dari pihak perusahaan.

Sudut pandang peneliti berdasarkan data jumlah pengaduan pelanggan yang bersumber dari Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibirusah menunjukkan bahwa keluhan teknis seperti distribusi air yang tidak stabil dan pencatatan meter yang tidak akurat masih menjadi persoalan utama di lapangan. Keluhan seperti ini dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan, terutama bila penanganan hanya bersifat reaktif bukan preventif.

Sistem pengaduan yang terhubung langsung dengan perangkat komputer dan aplikasi komunikasi daring di kantor pusat maupun cabang memungkinkan informasi diterima secara real time. Hal ini sejalan dengan amanat dalam Pasal 7 huruf b Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2023 tentang tujuan pendirian Perusahaan Umum Daerah adalah untuk menyelenggarakan pelayanan air minum kepada masyarakat secara profesional, berkualitas dan bertanggungjawab. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pengaduan bukan hanya sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab institusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan responsif.



Gambar 3. 4 Pelayanan Pelanggan di Kantor Cabang Cibirusah

Sumber: Website Perumda Tirta Bhagasasi, 2025.

Gambar 3. 4 menunjukkan aktifitas pelayanan kepada pelanggan yang dilakukan di Kantor Cabang Cibarusah. Terlihat petugas sedang menangani pengaduan atau permohonan pelanggan secara langsung melalui sistem komputerisasi. Hal tersebut mendukung pernyataan bahwa Perumda telah memanfaatkan sistem digital yang terhubung ke perangkat komputer dan handphone untuk mempercepat proses pelayanan. Namun, dari sisi pelanggan masih terdapat perbedaan pendapat terhadap responsivitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah, di mana masyarakat ada yang merasa puas dan tidak dalam pelayanan yang diberikan.

Adanya respon dari pihak internal menurut analisis peneliti, bahwa proses penanganan keluhan telah diarahkan untuk dapat diselesaikan pada hari yang sama atau pada 1 x 24 jam, tergantung tingkat urgensi dan ketersediaan sumber daya di lapangan. Keluhan yang bersifat ringan dan dapat segera ditangani umumnya langsung di eksekusi tanpa harus menunggu lama. Sementara itu, untuk keluhan yang bersifat kompleks atau urgent seperti memerlukan peralatan khusus atau aksesoris tertentu maka proses tindaklanjut akan disesuaikan dengan ketersediaan perlengkapan di Gudang. Kemudian berdasarkan data pengaduan pada gambar 3. 2 dan 3. 3 terlihat bahwasannya ada 20 laporan pengaduan pelanggan pada bulan Mei dan awal bulan Juni yang sudah terselesaikan.

Berdasarkan temuan data hasil wawancara dan observasi serta studi dokumentasi yang peneliti analisis berdasarkan dengan dimensi *Responsiveness* (Responsivitas) bahwa respon yang diberikan oleh Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah dalam melayani masyarakat atau pengguna layanan menunjukkan bahwa secara internal, dimensi responsivitas telah diupayakan secara optimal. Hal ini terlihat dari kesiapan sistem dan prosedur kerja berbasis *digital* yang memungkinkan pengaduan pelanggan diterima dan ditindaklanjuti secara *real-time* melalui perangkat komputer maupun handphone pegawai. Keberadaan aplikasi internal yang terintegrasi juga menjadi faktor pendukung utama dalam mempercepat alur komunikasi antara pelanggan, petugas kantor, dan tim lapangan.

Meski demikian dari sisi eksternal yaitu pelanggan, masih ditemukan persepsi yang beragam. Sebagian pelanggan merasa puas dan menyatakan bahwa pelayanan cukup cepat dan responsif, terutama dalam kasus-kasus seperti kebocoran pipa atau gangguan teknis lainnya. Namun, terdapat pula pelanggan yang menilai bahwa pelayanan masih terkesan lambat dan belum sepenuhnya responsif, terutama ketika terjadi lonjakan aduan atau keterbatasan petugas di lapangan. Ketidaksesuaian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar prosedural internal dengan realisasi di lapangan, khususnya dalam hal komunikasi teknis antara petugas dan pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah Dalam Melayani Kepuasan Pelanggan berdasarkan dimensi *Responsibility* (Responsibilitas)

Dimensi *responsibility* atau tanggung jawab merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilaksanakan tanpa melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dimensi ini menekankan pentingnya kepatuhan penyelenggara layanan terhadap standar operasional, peraturan, dan komitmen kerja yang telah ditentukan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga bertanggung jawab secara prosedural dan etis. Dalam konteks penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah menjalankan tanggung jawabnya dalam

memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan prosedur, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dari kualitas pelayanan publik.

Tanggungjawab yang dimaksud diartikan sebagai komitmen Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah dalam menjalankan pelayanan kepada pengguna layanan sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara bertanggung jawab, konsisten dan sesuai dengan janji kepada pelanggan. Secara internal pegawai meyakini bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Untuk menjamin kualitas pelayanan yang optimal kepada pelanggan, setiap pegawai di lingkungan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah memiliki tugas pokok dan fungsi yang jelas dan terstruktur. Khususnya pada bagian hubungan langganan dan pemasaran, peran ini sangat penting dalam membangun komunikasi yang efektif dengan pelanggan serta memastikan proses administrasi, pendaftaran, pelayanan, dan penanganan keluhan berjalan dengan baik.

Dengan adanya pembagian tugas yang terperinci diharapkan proses pelayanan pelanggan di Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah dapat berjalan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Pelaksanaan setiap tugas pokok tersebut juga mendukung peningkatan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan publik, serta menjaga citra profesionalisme perusahaan. Evaluasi dan pengawasan yang dilakukan secara berkala menjadi bagian penting dalam menjamin bahwa seluruh tugas dijalankan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

Dewan Pengawas memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan perusahaan berjalan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik (*good governance*). Dewan Pengawas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) yang paham dengan peran dan tanggung jawab pada sektor air bersih akan dapat memantau dan melakukan evaluasi terhadap sektor air bersih dan sanitasi untuk memastikan terwujudnya perbaikan kebijakan dan rencana investasi. Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Bhagasasi Pasal 85 menyatakan bahwa pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Perumda Tirta Bhagasasi dilakukan secara berkala, yaitu setiap triwulan, semester, dan tahunan, melalui rapat evaluasi, laporan kinerja, serta audit internal dan eksternal.

Adapun pengawasan terhadap kualitas air bersih dilakukan oleh Bagian Laboratorium dari kantor pusat, yang biasanya melakukan pemeriksaan secara rutin setiap satu bulan sekali guna memantau dan memastikan kualitas air tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan pelayanan telah diupayakan sejalan dengan prosedur dan tanggung jawab kerja yang ditentukan oleh perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan sistem yang telah ditetapkan. Selain memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah juga menunjukkan upaya dalam menjamin pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial masyarakat. Hal ini menjadi bagian penting dari tanggung jawab pelayanan publik yang tidak hanya berorientasi pada teknis prosedural, tetapi juga pada nilai-nilai dan keadilan sosial.

Namun demikian dari sisi eksternal, terdapat sebagian pelanggan yang masih merasakan adanya keterlambatan respon, ketidaktepatan informasi teknis, serta ketidaksesuaian antara janji layanan dan realisasinya.

Aspek responsibilitas dalam pelayanan umumnya telah dilakukan tanpa diskriminasi, sebagaimana diakui oleh pihak internal maupun pelanggan. Seluruh pelanggan mendapatkan perlakuan yang setara, tanpa membedakan status sosial, latar belakang ekonomi, maupun kedekatan dengan pihak manapun. Tidak ditemukan indikasi adanya pungutan liar atau bentuk perlakuan khusus yang dapat merugikan kelompok masyarakat tertentu. Hal ini menunjukkan adanya komitmen terhadap nilai-nilai keadilan dan keterbukaan dalam pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi responsibilitas sebagai bagian dari teori kualitas pelayanan menurut Lenvinne (1990) telah diimplementasikan secara nyata di lapangan.

3. Kualitas Pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah Dalam Melayani Kepuasan Pelanggan berdasarkan dimensi *Accountability* (Akuntabilitas)

Dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan adalah *accountability* atau akuntabilitas, yaitu sejauh mana penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ukuran-ukuran eksternal yang dimiliki oleh masyarakat dan *stakeholders*, seperti nilai, norma, dan ekspektasi sosial. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dimensi akuntabilitas digunakan sebagai dasar untuk menilai bagaimana Perumda Tirta Bhagasasi mempertanggungjawabkan layanannya kepada publik, khususnya dalam hal transparansi anggaran, partisipasi masyarakat dalam perencanaan kebijakan, serta pengelolaan pengaduan pelanggan.

Dimensi akuntabilitas dapat dilihat melalui sejauh mana keterbukaan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah terhadap pengelolaan anggaran. Pengelolaan anggaran bersifat terpusat dan sepenuhnya merupakan kewenangan kantor pusat atau Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi, sedangkan kantor cabang lebih berfokus pada aspek operasional pelayanan.

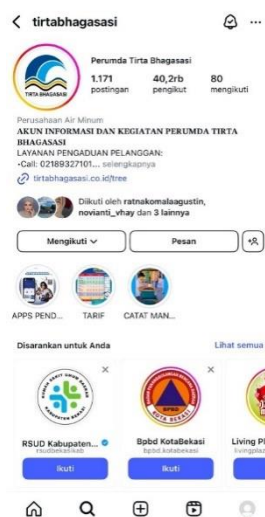
Tingkat transparansi anggaran di Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah masih rendah, baik dari sisi internal kantor cabang yang tidak dilibatkan dalam informasi detail anggaran, maupun dari sisi eksternal yakni masyarakat atau pengguna layanan yang tidak mendapatkan akses terhadap informasi tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik pelayanan dengan nilai-nilai akuntabilitas sebagaimana dijelaskan oleh Lenvinne, di mana pelayanan seharusnya dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat.

Komunikasi dan partisipasi masyarakat dalam proses penanganan masalah masih kurang optimal dan pelanggan merasa tidak cukup dilibatkan atau diberi kejelasan dalam prosesnya. Maka dapat dikatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam perencanaan kebijakan di Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah masih bersifat terbatas. Partisipasi lebih banyak terjadi pada Tingkat teknis dan operasional, bukan pada perumusan kebijakan strategis atau perencanaan pelayanan secara menyeluruh. Jika sesuai dengan prinsip Lenvinne (1990) masyarakat seharusnya diberi ruang yang lebih besar untuk memberikan masukan, terlibat dalam evaluasi, serta berpartisipasi dalam pengawasan kebijakan agar pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pelayanan publik yang berkualitas harus dapat memenuhi ukuran-ukuran eksternal yang berlaku di masyarakat, termasuk dalam hal mekanisme pertanggungjawaban dan penanganan keluhan dari pengguna layanan. Salah satu aspek penting dalam akuntabilitas adalah adanya sistem pengaduan yang terbuka, responsif dan diketahui secara luas oleh masyarakat. Perumda Tirta Bhagasasi

Cabang Cibusah menunjukkan bahwa Perusahaan telah menyediakan berbagai media pengaduan modern yang dapat diakses oleh masyarakat

Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibusah telah menyediakan berbagai media komunikasi *digital*, salah satunya melalui akun *Instagram* resmi @tirtabhagasasi. Akun tersebut menampilkan informasi terkait layanan pengaduan pelanggan, termasuk nomor *call center* yang dapat dihubungi, serta tautan menuju platform layanan lainnya.



Gambar 3. 5 Akun *Instagram* Resmi Perumda Tirta Bhagasasi

Sumber: *Instagram* Perumda Tirta Bhagasasi, 2025.

Gambar 3. 5 tersebut menampilkan akun resmi *Instagram* Perumda Tirta Bhagasasi, yang digunakan sebagai media informasi dan komunikasi dengan pelanggan. Terlihat bahwa akun ini memiliki lebih dari 40 ribu pengikut dan telah mempublikasikan lebih dari 1.100 postingan. terlihat bahwa Perumda Tirta Bhagasasi menyediakan beberapa kanal untuk pengaduan pelanggan, yaitu *Call Center*, *WhatsApp*, *Instagram*, dan *Facebook*. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperluas akses komunikasi melalui berbagai saluran *digital*. Meskipun media pengaduan telah tersedia tetapi akses informasi dan pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengaduan masih rendah.

Selain memanfaatkan media sosial seperti *Instagram* @tirtabhagasasi sebagai media informasi dan komunikasi publik, Perumda Tirta Bhagasasi juga menyediakan *website* resmi yang dapat diakses oleh masyarakat luas.



Gambar 3. 6 Website Resmi Perumda Tirta Bhagasasi

Sumber: *Website* Perumda Tirta Bhagasasi, 2025.

Gambar 3. 6 memperlihatkan tampilan halaman utama dari *website* resmi Perumda Tirta Bhagasasi. Dalam laman tersebut, perusahaan secara terbuka menampilkan beberapa fitur layanan *digital* yang dapat diakses oleh pelanggan, di antaranya layanan pengaduan pelanggan, aplikasi pembayaran (*Payment QRIS*), aplikasi *Pendekar Bhagasasi*, serta *WhatsApp interaktif*. Keberadaan fitur-fitur ini menunjukkan adanya upaya dari perusahaan untuk memfasilitasi komunikasi dua arah dengan pelanggan serta menyediakan saluran resmi dalam menampung keluhan, saran, maupun pertanyaan dari masyarakat. Selain itu, pada bagian atas laman juga terdapat menu navigasi yang mencakup informasi perusahaan, profil layanan, berita terbaru, hingga kontak yang bisa diakses publik.

Secara struktural Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah telah memiliki sarana yang memadai dalam menerima keluhan masyarakat, termasuk pemanfaatan teknologi *digital*. Namun, efektivitas sistem pengaduan tersebut juga bergantung pada sejauh mana informasi mengenai mekanisme ini disosialisasikan secara menyeluruh kepada pelanggan.

Pandangan masyarakat yang menggunakan layanan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan informasi antara pihak perusahaan dan pelanggan. Dari pernyataan salah satu pelanggan yang mengungkapkan bahwa tidak semua masyarakat mengetahui prosedur pengaduan secara jelas, karena kurangnya sosialisasi dari pihak penyedia layanan.

meskipun media pengaduan telah tersedia tetapi akses informasi dan pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengaduan masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan dalam aspek ini belum sepenuhnya tercapai, karena tidak semua masyarakat memiliki kesempatan dan pengetahuan yang sama untuk menggunakan hak nya dalam menyampaikan keluhan.

Pengelolaan pengaduan pelanggan di Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah secara teknis sudah memadai, namun perlu ditingkatkan dari sisi penyebaran informasi dan edukasi kepada masyarakat agar seluruh pelanggan dapat memanfaatkan mekanisme yang tersedia secara maksimal.

Akuntabilitas sebagai ukuran kesesuaian pelayanan dengan nilai dan norma masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh Lenvinne (1990) belum sepenuhnya tercermin dalam praktik pelayanan di Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah. Diukur dari transparansi anggaran yang belum terwujud di mana peneliti menganalisis bahwa, masyarakat sebagai pelanggan tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai bagaimana dana yang mereka bayarkan digunakan, termasuk alokasi anggaran dari pelanggan maupun dari pemerintah daerah. Hal ini terjadi karena seluruh pengelolaan dan perencanaan anggaran berada di tingkat pusat, sementara kantor cabang hanya menjalankan fungsi operasional.

Partisipasi pelanggan juga belum menyentuh tahap perencanaan kebijakan secara menyeluruh, melainkan hanya pada lingkup teknis atau setelah kebijakan ditetapkan. Meskipun telah tersedia berbagai saluran pengaduan seperti Telepon, WhatsApp, dan media sosial, kurangnya sosialisasi menyebabkan sebagian pelanggan tidak memahami secara jelas mekanisme pengaduan yang berlaku.

Akuntabilitas yang diharapkan menuntut keterbukaan informasi dan akses pengaduan yang mudah. Pada dimensi ini secara menyeluruh dalam pelaksanaan pelayanan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan implementasi nyata di lapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* cukup optimal melalui sistem pengaduan *digital* dan prosedur cepat tanggap, namun masih terdapat perbedaan persepsi pelanggan akibat kurangnya komunikasi teknis di lapangan. Pada dimensi *responsibility*, pelayanan telah dilakukan sesuai prosedur dan tanpa diskriminasi, tetapi masih ditemukan ketidaksesuaian antara standar pelayanan dan pengalaman pelanggan, terutama dalam hal kejelasan informasi dan ketepatan layanan. Sementara itu, dimensi *accountability* dinilai belum optimal karena keterbatasan transparansi anggaran, minimnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, serta kurangnya sosialisasi sistem pengaduan yang menyebabkan efektivitasnya belum maksimal.

REFERENSI

- Aprilia, S. B., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 14(5), 1-13.
- Aritonang, R, Lerbin, R.2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Bekasikab.go.id*. (2024). Dani Ramdan Minta Perumda Tirta Bhagasasi Tingkatkan Layanan Air Bersih untuk Masyarakat. Di akses pada 1 November 2024, dari <https://www.bekasikab.go.id/dani-ramdan-minta-perumda-tirta-bhagasasi-tingkatkan-layanan-air-bersih-untuk-masyarakat>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik.
- Elvi, F., & Sabela, F. N. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada Perumda Sirin Maragun Kota Sekadau). *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi*, 3(3), 232-239.
- Fahlevi, R. A., & Ali, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Promosi Sebagai Variabel Intervening Di Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(3), 2727-2735.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, H., Krishantoro, K., Nurbaity, S., & Nurdiansah, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Distribusi Air Bersih PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Rawa Tembaga Kabupaten Bekasi Tahun 2022. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 222-231.
- Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen. *JI@ P*, 12(1).
- independensi.com*. (2020). Jumlah Pelanggan 311.000 Lebih: Delapan Tahun PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi Dipimpin Usep Rahman Salim. Di akses pada 28 Oktober 2024, dari <https://independensi.com/2020/08/11/jumlah-pelanggan-311-000-lebih-delapan-tahun-pdam-tirta-bhagasasi-bekasi-dipimpin-usep-rahman-salim/>

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Kompas.com*. (2019). Pipa PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi Bocor, Air di Ratusan Rumah Mati. Di akses pada 1 November 2024, dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/03/14/16041131/pipa-pdam-tirta-bhagasasi-bekasi-bocor-air-di-ratusan-rumah-mati>
- Kotler, P. Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT. Prenhalindo, 2007.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson.
- Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mia, S. M. U. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang. Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh-Yusuf, 1, 80-86.
- Muhadjir, Noeng. 1998. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 1992. Instrumen Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyertaan modal pemerintah Kabupaten Bekasi pada Perusahaan Air Minum Tirta Bhagasasi
- Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Bhagasasi
- Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang sistem penyediaan air minum (SPAM).
- Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang kerjasama pemerintah dengan badan usaha dalam penyediaan insfrastruktur
- Radarbekasi.com*. (2023). Aliran Air PDAM Tirta Bhagasasi Mati 3 Hari, Warawa 3 Wilayah di Kota Bekasi Menjerit. Di akses pada 1 November 2024, dari <https://radarbekasi.id/2023/09/15/aliran-air-pdam-tirta-bhagasasi-mati-3-hari-warga-3-wilayah-di-kota-bekasi-menjerit/>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuntitatif,Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang 1945 pasal 33 ayat 3 pengelolaan sumber daya alam
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).