
Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Oleh Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar

Priani Manurung¹, Vera Pasaribu², Johnson Pasaribu³, Jonson Rajagukguk⁴

¹ Mahasiswa Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

²³⁴ Dosen Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

priani.manurung@uhn.ac.id¹, verapasaribu@uhn.ac.id²,
jhonson.pasaribu@uhn.ac.id³, jonson.rajagukguk@uhn.ac.id⁴

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar serta mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pelanggan Perumda Tirtauli serta pihak terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Perumda Tirtauli telah berupaya menyediakan air bersih dengan pelayanan prima, masih terdapat sejumlah masyarakat yang belum sepenuhnya puas, terutama terkait keandalan layanan, kualitas air, dan aksesibilitas pelayanan. Faktor-faktor seperti keterbatasan infrastruktur, responsivitas petugas, dan komunikasi menjadi kendala utama dalam pencapaian kepuasan pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan sistem pelayanan, serta koordinasi yang lebih intensif antara pihak-pihak terkait sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih oleh Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar.

Kata kunci: *Kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, air bersih, Perumda Tirtauli, pelayanan publik, Kota Pematangsiantar*

ABSTRACT : This qualitative research aims to analyze community satisfaction with the quality of clean water services provided by Perumda Tirtauli in Pematangsiantar City and to identify strategies for improving such satisfaction. The study employs an interactive analysis model by Miles and Huberman, involving data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. Data were gathered through interviews, observations, and documentation involving Perumda Tirtauli customers and related stakeholders. The findings indicate that although Perumda Tirtauli has made efforts to deliver high-quality clean water and excellent service, some customers remain dissatisfied, particularly regarding service reliability, water quality, and service accessibility. Key obstacles

identified include infrastructure limitations, staff responsiveness, and communication issues. The study recommends enhancing human resource quality, improving service systems, and fostering more intensive coordination among stakeholders as primary strategies to increase community satisfaction with clean water services provided by Perumda Tirtauli in Pematangsiantar City.

Keywords: community satisfaction, service quality, clean water, Perumda Tirtauli, public service, Pematangsiantar City.

PENDAHULUAN

Air adalah materi esensial di dalam setiap kehidupan makhluk hidup, tidak ada satupun makhluk hidup di bumi ini yang tidak membutuhkan air. Air merupakan salah satu kebutuhan yang menjamin kelangsungan setiap makhluk hidup. Oleh karena itu air memiliki multifungsi dalam kehidupan sehari-hari yang dipergunakan untuk mencuci, mandi, memasak, sebagai air minum, dan lain-lain.

Kebutuhan terhadap air untuk keperluan sehari-hari di lingkungan rumah tangga, ternyata berbeda untuk tiap tempat, tiap tingkatan kehidupan atau untuk tiap bangsa dan negara. Semakin tinggi taraf kehidupan, semakin meningkat pula kebutuhan manusia terhadap air. Karena begitu pentingnya peranan air ini dalam kehidupan masyarakat, maka perlunya perhatian khusus dari pemerintah.

Karena berdampak langsung terhadap hajat hidup banyak orang, maka penyediaan air menjadi tanggung jawab negara berdasarkan Pasal 33 Ayat 3 UUD 1945, menekankan bahwa tanah air dan sumber daya alam dikuasai dan dimanfaatkan negara. Selain itu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air menegaskan bahwa kewajiban negara menjamin setiap hak atas akses air untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari guna memenuhi kebutuhan kesehatan, kebersihan, dan efisiensi. Artinya pengelolaan air harus mengutamakan kuantitas dan kualitas air yang memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini dan masa yang akan datang, mengingat ketersediaan air yang semakin menyusut dan kebutuhan air yang semakin meningkat.

Salah satu sarana pelayanan terhadap persediaan air minum adalah Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum. Perumda adalah salah satu Perusahaan Daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan air minum. Selain meningkatkan sisi kualitasnya, Perumda juga harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini dikarenakan, air sebagai kebutuhan hidup, harus mampu disalurkan secara merata agar kualitas hidup masyarakat juga meningkat dan mendukung peningkatan ekonomi masyarakatnya. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak Perumda dituntut selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan pelanggan sebagai upaya memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan.

Seiring dengan adanya globalisasi, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis. Masyarakat

sebagai pelanggan menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan Perumda, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi dan pelayanan publik tidak memuaskan, sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur yang berdampak pada penurunan jumlah pelanggan (Suhaila, 2020).

Perumda Air Minum merupakan perusahaan yang menyediakan sumber air bersih dan penyelenggara utama pelayanan air bersih milik pemerintah kota/kabupaten sesuai dengan UU nomor 12 tahun 2004, bahwa tanggung jawab perencanaan, konstruksi dan operasi serta pemeliharaan sarana dan prasarana air minum berada ditangan pemerintah kota/kabupaten.

Perumda Air Minum di Kota Pematangsiantar merupakan salah satu perusahaan daerah yang mengelola air minum kepada masyarakat untuk kebutuhan rumah tangga, dunia usaha, instansi/lembaga maupun rumah sosial. Seiring dengan semakin banyaknya penduduk di Kota Pematangsiantar yaitu pertumbuhan rata-rata sekitar 1,3 % pertahun dan juga jumlah rumah tangga yang semakin banyak, mengharuskan kebutuhan akan air minum juga semakin meningkat. Jumlah rumah tangga, instansi/lembaga maupun rumah sosial yang menjadi pelanggan air minum Perumda Tirtauli Pematangsiantar mencapai 70.558 pelanggan dan diperkirakan jumlah ini akan bertambah seiring dengan pertambahan penduduk.

Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar yang mengelola sumber air minum menjadi air minum bersih, berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) kepada para pelanggan melalui kelancaran air, kualitas air yang baik, sistem pembayaran yang efisien serta harga air yang terjangkau, sehingga dengan demikian masyarakat diharapkan memperoleh kepuasan dan semakin percaya terhadap Perumda Tirtauli dalam pelayanan air bersih. Kepuasan dan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar terlihat dari jumlah pelanggan yang semakin bertambah. Akan tetapi meskipun Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar telah berusaha untuk menyediakan air minum yang cukup untuk kebutuhan masyarakat, dalam kenyataannya masih terdapat sejumlah rumah tangga yang belum menjadi pelanggan air minum Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar. Rumah tangga tersebut masih mengonsumsi air minum bersumber dari sumur bor mesin maupun dari sumber dangkal yang dibuat disekitar rumah tempat tinggal mereka.

Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat beberapa dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibles*), yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Perumda air minum perlu melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia agar pelanggan tidak memberikan penilaian buruk terhadap kinerja kualitas pelayanan publik yang diberikan (Femita, 2015b). Selain itu peningkatan kualitas air bersih sekarang ini masih belum maksimal, untuk itu perlunya kordinasi intensif antara pihak-pihak yang terkait seperti lembaga eksekutif dan lembaga legislatif (Maser, Hardianto, & Firdaus, 2017).

Kurangnya efektivitas pelayanan air minum oleh Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar menyebabkan sejumlah masyarakat belum menerima manfaat pelayanan air minum yang diberikan, bahkan sebagian kecil masyarakat masih menggunakan air dari sumur dangkal maupun sumur dalam/mesin tanpa melalui proses hidrologi.

Berdasarkan uraian latarbelakang di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih pada Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar. Penelitian ini akan mencoba mengungkap apakah pelayanan yang diberikan Perumda Tirtauli sudah sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan atau masih terdapat kekurangan, sebab pelanggan sebagai konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang mereka terima telah sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan sehingga pelanggan akan menggunakan kembali pelayanan air di Perumda tersebut. Dengan demikian, timbul keinginan penulis untuk mempelajari dan mencoba menganalisis ke dalam bentuk skripsi yang berjudul

METODE PENELITIAN

Sugiyono (2016: 3) berpendapat bahwa Metode Penelitian pada umumnya merupakan cara ilmiah agar mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan yang tertentu. Pada penelitian ini metode yang akan digunakan adalah metode kualitatif deskriptif yaitu metode digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna.

Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena secara mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data selengkaplengkapannya, metode kualitatif mengutamakan pengamatan terhadap fenomena dan mempelajari lebih jauh tentang makna dari fenomena tersebut. Analisis dan kedalaman penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh kekuatan kata dan frasa yang digunakan.

PEMBAHASAN

Kebijakan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan dengan mengedepankan tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya (Hardiyansyah, 2018: 12-16).

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Hardiasnyah (2011 : 41) dalam (Sinollah & Masruroh, 2019: 49) sebagai berikut:

1. **Bukti Langsung (*tangible*)**
Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.
2. **Kehandalan (*reliability*)**
Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.
3. **Daya Tanggap (*responsiveness*)**
Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.
4. **Jaminan (*Assurance*)**
Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
5. **Empati (*empathy*)**
Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas berperan dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mewujudkan kesejahteraan sosial. Dengan prinsip *Good Governance*, pelayanan publik dapat lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Standar Kualitas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terdapat beberapa standar kualitas pelayanan publik sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Menurut (Thamri, 2013) dalam (Mursyidah & Choiriyah, 2020: 27-28) terdapat beberapa standar kualitas pelayanan publik yaitu:

1. **Transparansi**, menghendaki ada nya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**, berperan dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, dengan adanya partisipatif diharapkan agar dapat mendukung/mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Defenisi Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler & Keller (2006) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan suatu produk atau layanan dengan harapan mereka. Dalam konteks masyarakat, ini mengacu pada bagaimana layanan publik memenuhi ekspektasi warga. Sedangkan menurut Lovelock & Wirtz (2021: 52) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Berdasarkan PERMENPAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, masukan, dan sarana prasarana. Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat hanya dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang baik seringkali dievaluasi langsung oleh masyarakat berdasarkan pegawai (disebut juga penyedia jasa) yang memberikan pelayanan tersebut, sehingga perlunya upaya peningkatan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan pemerintah guna mencapai kepuasan masyarakat.

Dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat, Pemerintah Indonesia telah mengadopsi model kualitas layanan yang mencakup dimensi seperti ketepatan waktu, profesionalisme, sikap staf, dan ketersediaan informasi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dimensi-dimensi ini secara signifikan memengaruhi persepsi warga terhadap layanan yang diberikan (Lanin & Hermanto, 2019: 2).

Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merujuk pada berbagai aspek yang digunakan untuk mengukur sejauh mana layanan publik memenuhi harapan masyarakat. Beberapa indikator utama tersebut diantaranya:

1. Kualitas Layanan
Dimensi seperti ketepatan waktu, profesionalisme staf, sikap petugas, dan keandalan layanan merupakan faktor utama dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Hidayat, 2023).
2. Aksesibilitas
Aksesibilitas layanan, termasuk kesederhanaan prosedur dan kejelasan alur, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Perilaku Petugas Layanan
Sikap dan perilaku petugas terhadap masyarakat, seperti empati dan keramahan, menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan (Lestari & Sukmana, 2023)
4. Fasilitas dan Infrastruktur
Kualitas infrastruktur yang mendukung pelayanan, seperti kenyamanan fasilitas publik, berdampak signifikan pada persepsi masyarakat
5. Kesesuaian Harapan dengan Realitas (*Expectancy-Disconfirmation*)
Kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja aktual layanan merupakan elemen kunci dalam mengevaluasi tingkat kepuasan (Michalos & Zumbo, 1999)

Strategi yang Dapat Dilakukan oleh Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, termasuk pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtauli Kota Pematangsiantar. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, dinamis, dan kritis terhadap kualitas layanan, Perumda Tirtauli dituntut untuk mengembangkan berbagai strategi yang tidak hanya berorientasi pada ketersediaan air secara fisik, tetapi juga menyentuh aspek kualitas, kontinuitas, keterjangkauan, serta kemudahan dalam memperoleh layanan. Kepuasan pelanggan tidak lagi sekadar ditentukan oleh seberapa banyak air yang didistribusikan, tetapi juga sejauh mana pelanggan merasa dilayani dengan cepat, transparan, adil, dan profesional. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif, berkelanjutan, dan adaptif terhadap perubahan zaman agar Perumda Tirtauli dapat menjawab harapan masyarakat dan sekaligus memperkuat posisi sebagai institusi layanan air bersih yang dipercaya publik.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan air bersih kepada masyarakat secara menyeluruh, Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar dihadapkan pada tantangan penting yakni menjaga dan mengawasi kualitas air secara berkelanjutan dan real time. Kualitas air yang baik merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, karena air yang dikonsumsi langsung

berdampak pada kesehatan dan kenyamanan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya strategi modern yang menyentuh aspek teknologi, terutama dalam membangun infrastruktur deteksi kualitas air secara real time, guna memastikan bahwa air yang disalurkan kepada masyarakat senantiasa memenuhi standar yang telah ditetapkan. Salah satu sistem teknologi yang sangat relevan untuk diimplementasikan adalah *SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition)*, yang memungkinkan pemantauan, pengawasan, dan pengendalian kualitas air secara otomatis dan terpusat.

SCADA merupakan sistem kontrol industri berbasis komputer yang digunakan untuk memantau dan mengendalikan infrastruktur teknis dan fasilitas produksi secara real time. Dalam konteks layanan air bersih, SCADA mampu mengintegrasikan sensor-sensor kualitas air seperti pengukur pH, kekeruhan (*turbidity*), kandungan klorin, suhu, dan kandungan logam berat, ke dalam sebuah jaringan pengawasan terpusat. Dengan demikian, petugas dapat secara langsung mengetahui kondisi air di berbagai titik distribusi mulai dari instalasi pengolahan air, jaringan utama, hingga ke reservoir dan titik-titik distribusi akhir. Sistem ini memberikan kecepatan dan ketepatan informasi, yang memungkinkan pengambilan tindakan preventif dan korektif lebih dini, sebelum permasalahan kualitas air sampai ke pelanggan. Strategi ini sejalan dengan tuntutan pelayanan publik modern yang menuntut adanya respon cepat, akurasi data, dan efisiensi kerja.

Manfaat penerapan SCADA dalam pemantauan kualitas air sangatlah luas dan nyata. Pertama, sistem ini meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi ketergantungan pada inspeksi manual yang memakan waktu dan biaya. Kedua, deteksi dini terhadap pencemaran atau gangguan sistem memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat, sehingga mencegah air tercemar sampai ke konsumen. Ketiga, data yang dikumpulkan secara sistematis dapat digunakan untuk evaluasi performa sistem pengolahan air, perencanaan pengembangan infrastruktur, serta pembuatan kebijakan berbasis data. Keempat, sistem SCADA dapat membantu meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyedia layanan air minum karena adanya transparansi data kualitas air yang dapat dibagikan secara terbuka atau melalui aplikasi pelanggan. Kelima, penerapan teknologi ini juga mendukung kepatuhan terhadap regulasi pemerintah mengenai standar kualitas air dan pelaporan berkala.

Selain monitoring kualitas, sistem SCADA juga memungkinkan pengendalian proses pengolahan air secara otomatis dan adaptif. Sebagai contoh, jika sensor mendeteksi peningkatan kadar kekeruhan pada air baku, maka sistem SCADA dapat secara otomatis menyesuaikan dosis koagulan (zat kimia untuk menjernihkan air) agar proses pengolahan tetap optimal. Ini sangat penting dalam menjaga efisiensi penggunaan bahan kimia dan menjamin bahwa air hasil olahan tetap aman untuk dikonsumsi. Dalam jangka panjang, otomatisasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menghemat biaya operasional karena mengurangi kebutuhan akan intervensi manual yang lambat dan berisiko

kesalahan manusia. Implementasi SCADA juga meningkatkan katup, serta mendeteksi keandalan sistem distribusi air, karena dapat mengontrol tekanan, mengatur buka-tutup kebocoran atau penurunan tekanan yang mengindikasikan gangguan pada jaringan.

Penggunaan SCADA dalam strategi deteksi kualitas air juga mendukung komitmen terhadap prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan. Dengan sistem yang akurat dan real time, Perumda Tirtauli dapat menjamin bahwa air yang didistribusikan memenuhi baku mutu air minum sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga menunjukkan bahwa perusahaan memiliki komitmen nyata dalam melindungi kesehatan masyarakat. Di sisi lain, sistem ini dapat membantu perusahaan memenuhi kewajiban pelaporan kepada lembaga pengawas seperti Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, dan Badan Pengawas Air Minum, karena data yang dihasilkan sistem SCADA dapat dikonversi secara langsung ke dalam format laporan yang dibutuhkan.

Kemudian strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu kerja sama antara Perumda Tirtauli dan pemerintah daerah mencakup berbagai aspek yang saling melengkapi. Pemerintah Kota Pematangsiantar, sebagai pemilik sah Perumda Tirtauli, memiliki tanggung jawab dalam mengarahkan, membina, dan mendukung operasional perusahaan melalui kebijakan publik yang berpihak pada peningkatan kualitas layanan. Dalam hal ini, pemerintah daerah berperan aktif dalam penyusunan kebijakan strategis yang selaras dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan rencana bisnis Perumda. Misalnya, dalam penentuan prioritas pembangunan infrastruktur air bersih, pemerintah kota bekerja sama dengan Perumda Tirtauli untuk mengidentifikasi wilayah-wilayah yang membutuhkan pelayanan baru atau peningkatan layanan. Kerja sama ini menghasilkan program-program strategis seperti pembangunan Instalasi Pengolahan Air (IPA) baru, perluasan jaringan distribusi pipa, serta proyek-proyek peremajaan fasilitas lama yang sudah tidak optimal lagi dalam menunjang pelayanan air bersih.

Bentuk lain dari dukungan pemerintah adalah dalam penguatan sistem pengawasan dan akuntabilitas. Pemerintah kota melalui Badan Pengawas Perusahaan Daerah secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja Perumda Tirtauli. Evaluasi ini mencakup aspek teknis, administratif, dan pelayanan publik. Dengan adanya pengawasan yang ketat dan berbasis indikator kinerja utama, Perumda Tirtauli mampu menjaga integritas pelayanan dan memastikan semua keluhan pelanggan ditindaklanjuti secara efektif. Pemerintah juga menyediakan tempat pengaduan masyarakat yang terhubung dengan unit layanan pelanggan Perumda, sehingga koordinasi dalam penyelesaian masalah dapat dilakukan lebih cepat.

Selain itu, Perumda Tirtauli juga menjalankan program edukatif yang bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya konservasi air dan pemeliharaan instalasi rumah tangga. Melalui kerja sama dengan lembaga

pendidikan, organisasi masyarakat sipil, dan media lokal, Perumda mengadakan kampanye hemat air, pelatihan pengelolaan air bersih, serta kegiatan gotong royong membersihkan saluran air. Upaya ini tidak hanya memperkuat hubungan antara perusahaan dan masyarakat, tetapi juga membangun budaya tanggung jawab bersama dalam pengelolaan sumber daya air.

Kerja sama Perumda Tirtauli dengan masyarakat juga menjadi pilar utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesadaran bahwa masyarakat bukan hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra pembangunan, mendorong Perumda Tirtauli untuk mengedepankan pendekatan partisipatif dalam setiap lini pelayanannya. Salah satu bentuk kerja sama yang paling nyata adalah melalui pembentukan dan penguatan kelompok masyarakat peduli air bersih. Kelompok ini terdiri dari tokoh masyarakat, ketua RT/RW, kader lingkungan, serta perwakilan pelanggan yang memiliki kepedulian tinggi terhadap isu pelayanan air bersih. Perumda Tirtauli secara rutin mengadakan pertemuan dengan kelompok ini untuk mendiskusikan berbagai hal, mulai dari pemetaan kebutuhan layanan, pelaporan gangguan, hingga pengawasan terhadap perilaku penggunaan air. Melalui kelompok ini, informasi dari masyarakat dapat tersampaikan secara cepat dan efektif, sehingga respons dari Perumda dapat lebih tepat waktu dan sesuai harapan pelanggan.

Perumda Tirtauli juga membuka ruang pengaduan publik yang ramah dan inklusif. Sistem pengaduan dirancang berbasis multi-kanal, meliputi aplikasi mobile, website resmi, call center, dan pos pengaduan di kantor kelurahan. Melalui kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika, pengaduan masyarakat dikumpulkan dan dianalisis untuk menemukan pola gangguan layanan yang berulang. Dengan demikian, perbaikan tidak bersifat reaktif, melainkan berbasis data dan proaktif. Tanggapan terhadap pengaduan juga diukur melalui sistem rating yang diberikan pelanggan, dan hasilnya menjadi kinerja layanan tiap bulan. Perumda Tirtauli menerapkan sistem informasi terbuka yang dapat diakses. Masyarakat dapat memantau penggunaan air, pembayaran, dan status pengaduan melalui portal daring. Bahkan, pelanggan dapat memberikan rating pelayanan yang kemudian ditampilkan dalam dashboard. Upaya ini menciptakan kontrol sosial yang konstruktif sekaligus meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja lebih baik.

Secara keseluruhan, kerja sama antara Perumda Tirtauli, pemerintah, dan masyarakat menciptakan sinergi yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan air minum. Kolaborasi ini mencerminkan prinsip good governance, di mana transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi menjadi landasan utama dalam setiap kebijakan dan program pelayanan publik. Dengan memperkuat kemitraan ini, Perumda Tirtauli akan mampu menjawab tantangan masa depan dan mewujudkan pelayanan air bersih yang berkelanjutan dan berkeadilan bagi seluruh warga Kota Pematangsiantar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan air bersih oleh Perumda Tirtauli Kota Pematangsiantar, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Sudah Relatif Baik, namun belum sepenuhnya memuaskan semua pelanggan. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), Perumda Tirtauli secara umum telah menjalankan fungsinya dengan cukup baik. Sarana dan prasarana seperti infrastruktur distribusi air, pelayanan teknis, serta fasilitas penunjang lainnya dinilai memadai dan cukup mendukung operasional pelayanan air bersih.
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Bervariasi, tergantung pada wilayah, waktu, dan karakteristik pelanggan. Beberapa pelanggan menyatakan puas terhadap kelancaran distribusi dan kualitas air, tetapi masih ditemukan keluhan terkait tekanan air yang lemah di waktu tertentu, serta kepercayaan terhadap kualitas air untuk dikonsumsi langsung yang masih belum maksimal.
3. Responsivitas Pegawai Cukup Baik, terutama dengan adanya sistem call center dan pelayanan pengaduan. Namun demikian, penanganan keluhan terkadang masih bergantung pada antrean dan tingkat kedaruratan, sehingga terdapat harapan peningkatan kecepatan dan konsistensi dalam merespon laporan masyarakat.

REFERENSI

- Femita, T. (2015). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Surakarta*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, W. G. P. A. (2023). Analysis Of Community Satisfaction Index On Public Services In Dealing With Industrial Revolution 4.0 In BBTKLP Surabaya. *Journal of Social Science and Business Studies*, 1(1), 21–26.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management*. Pearson Education. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/225084026_Marketing_Management
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392.
- Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). Revealing Public Service Quality: Assessing Satisfaction Levels and Performance in a Local Administrative Unit. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 23.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology,*

Strategy, 7th edition.

- Maser, A., Hardianto, W. T., & Firdaus, F. (2017). Strategi PDAM dalam Meningkatkan kualitas Air(Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 29–36.
- Maser, A., Hardianto, W. T., & Firdaus, F. (2018). Strategi PDAM dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih untuk Menunjang Pembangunan di Kota Wisata Batu (Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 6(2).
- Michalos, A. C., & Zumbo, B. D. (1999). Public services and the quality of life. *Social Indicators Research*, 48, 125–157.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1–112.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. *ALFABETA*, Cv.
- SUHAILA, I. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AIR MINUM PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG TUASAN SKRIPSI Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Strata Satu (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area OL.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2004 TENTANG SUMBER DAYA AIR. (2004). https://doi.org/10.1007/978-3-030-16565-9_2
- Wijayanti, A. (2019). KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA GEMILANG KABUPATEN MAGELANG.