E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 287-303
Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026

Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sinjai Bersatu Kabupaten Sinjai

Supriadi[1], Kiki Rasmala Sani[2], Hasdinawati[3]
[1,2,3]Program Studi Admnistrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia
e-mail: kikirasmalasani313@gmail.com

Abstrak

Penyediaan air bersih merupakan layanan publik fundamental yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah melalui PDAM. Namun, kesenjangan antara standar regulasi dan realitas pelayanan seringkali memicu keluhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara mendalam kualitas pelayanan air bersih pada Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu dengan menggunakan dimensi Service Quality (Servqual) dan perspektif New Public Service (NPS). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung pada unit transmisi dan distribusi, wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan pelanggan, serta studi dokumentasi laporan pengaduan periode 2025-2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal, terutama pada dimensi tangibles dan reliability. Infrastruktur yang menua dan sistem pengolahan manual menjadi akar penyebab tingginya angka gangguan aliran (297 kasus air mati hingga Juli 2026). Hal ini berdampak pada beban responsiveness yang bersifat reaktif (firefighting) serta lemahnya assurance akibat kurangnya transparansi hasil uji kualitas air. Dari perspektif NPS, pelanggan belum sepenuhnya diposisikan sebagai subjek warga negara karena pola komunikasi yang belum proaktif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perbaikan kualitas memerlukan transformasi dari pola pemeliharaan korektif menuju preventif serta pengembangan sistem pengaduan digital terintegrasi. Rekomendasi praktis diarahkan pada penguatan transparansi informasi dan keterlibatan warga dalam tata kelola layanan.

Kata kunci: *Strategi Service Quality, PDAM, New Public Service, Sinjai*

Abstract

The provision of clean water is a fundamental public service that falls under the responsibility of local governments through Regional Drinking Water Companies (PDAMs). However, the gap between regulatory standards and the reality of service delivery often triggers public complaints. This study aims to comprehensively evaluate the quality of clean water services at Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu using the

Service Quality (SERVQUAL) dimensions and the New Public Service (NPS) perspective. The research employed a descriptive qualitative method. Data were collected through direct observations of the transmission and distribution units, in-depth interviews with management and customers, and a review of complaint reports from the 2025–2026 period. The findings indicate that service quality remains suboptimal, particularly in the dimensions of tangibles and reliability. Aging infrastructure and manual treatment systems are the root causes of the high frequency of service disruptions, with 297 cases of water outages recorded through July 2026. This situation places a reactive burden on responsiveness, characterized by a “firefighting” approach, while assurance remains weak due to the lack of transparency regarding water quality test results. From the NPS perspective, customers have not yet been fully positioned as citizens because communication patterns remain insufficiently proactive. The study concludes that improving service quality requires a transformation from corrective to preventive maintenance, along with the development of an integrated digital complaint management system. Practical recommendations focus on strengthening information transparency and enhancing citizen participation in service governance.

Keywords: *Service Quality Strategy, PDAM, New Public Service, Sinjai*

LATAR BELAKANG

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang bersifat fundamental bagi keberlangsungan hidup manusia dan menjadi instrumen penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas air minum secara langsung berhubungan dengan kesehatan, di mana air yang terkontaminasi dapat menyebabkan masalah kesehatan yang serius. Secara filosofis, air adalah karunia Tuhan sekaligus hak asasi setiap warga negara, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 1945. Perkembangan pesat dalam demografi, seperti pertumbuhan penduduk dan urbanisasi, mengubah pola permintaan air minum dan menuntut ketersediaan layanan yang andal. Oleh karena itu, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tanggung jawab besar dan peran strategis sebagai penyedia utama air minum bagi masyarakat di daerah.

Penyediaan air bersih merupakan wujud nyata dari Pelayanan Publik yang harus dikelola berdasarkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan menunaikan kewajiban kenegaraan (Dwiyanto, 2005). Secara regulatif di Indonesia, mandat ini ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara layanan menetapkan standar pelayanan sebagai jaminan kepastian hukum. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang menuntut asas kemanfaatan, keterjangkauan, dan perlindungan konsumen. Kusbudiyanto menegaskan bahwa melalui peningkatan kualitas pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dasar dengan kualitas minimal tertentu; sebuah aspek krusial mengingat kelalaian fasilitas dan praktik pemerintah kerap berujung pada ketidakpuasan publik (Rony, 2025).

Untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan layanan tersebut, literatur menggunakan konsep Kualitas Pelayanan Publik. Secara teoretis, dimensi evaluasi yang paling komprehensif adalah Service Quality (Servqual) yang digagas oleh Zeithaml et al. (1990). Konsep ini menganalisis kualitas layanan melalui lima dimensi utama: kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dalam kerangka layanan utilitas dasar, kualitas layanan bukan sebatas penyelesaian administratif semata, melainkan kesesuaian antara standar pelayanan minimum (seperti baku mutu lingkungan sesuai Permenkes Nomor 2 Tahun 2023) dengan kondisi teknis dan fisik di lapangan. Kualitas harus dipandang sebagai interaksi dinamis antara aparatur penyedia layanan dengan warga negara sebagai subjek layanan.

Pandangan dinamis ini sejalan dengan paradigma New Public Service (NPS). Konsep yang dicetuskan oleh Denhardt & Denhardt (2000) ini menentang pendekatan korporatis dan menekankan bahwa pemerintah harus fokus pada upaya melayani warga negara (serve citizens, not customers). Dalam perspektif NPS, setiap kegagalan pelayanan atau keluhan pelanggan bukan sekadar kesalahan teknis, melainkan cerminan dari kegagalan institusi dalam memenuhi hak kewargaan. Pemikiran ini menggeser cara pandang terhadap komplain: dari sekadar angka indikator kinerja, menjadi wujud dari tuntutan hak atas layanan dasar yang berkeadilan.

Namun, realitas objektif penyelenggaraan pelayanan air bersih seringkali mengalami kesenjangan dengan mandat regulatif dan teoretis tersebut. Di Kabupaten Sinjai, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sinjai Bersatu memikul tanggung jawab atas 17.805 pelanggan. Besarnya skala layanan ini menghadirkan tantangan signifikan pada aspek kehandalan (reliability) dan jaminan (assurance). Terdapat kerentanan teknis pada unit pengolahan air, terutama di wilayah Induk/BNA Pusat yang masih menggunakan pembubuhan bahan kimia secara manual tanpa Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang memadai, sehingga melemahkan dimensi tangibles. Hal ini berdampak langsung pada tingginya angka keluhan masyarakat, sebagaimana yang direpresentasikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu (Periode Mei 2026)

No	Uraian	Jumlah
1	Pipa Bocor	13
2	Stop keran rusak	3
3	Geser Meter	2
4	Meteran tertanam	4
5	Pemakaian Tinggi	10
6	Pipa Bocor/Buntu	13
7	Permasalahan Pipa Transmisi	3
8	Servis Kendala Meteran	9
9	Ganti Meteran	26
10	Lainnya	2

11	Meteran Kabur	4
12	Meteran rusak	1
13	Meteran tersumbat	1
14	Air keruh	1
15	Air Kecil	9
16	Air Mati	41
17	Air bau	1
18	Bocor sebelum WM (meteran)	11
19	Bocor sesudah wm (meteran)	1
Jumlah Aduan		155

(Sumber: Perumda Air Tirta Sinjai Bersatu, 2026)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, fenomena keluhan atas kualitas layanan teknis maupun administratif tersebut secara langsung menguji daya tanggap (responsiveness) perusahaan dan berpotensi mendegradasi kepercayaan publik terhadap kemampuan birokrasi dalam menyediakan layanan dasar.

Kajian mengenai kualitas pelayanan institusi penyedia air bersih telah menjadi diskursus intensif dalam literatur administrasi publik terkini. Studi Asriadi et al. (2020) di Kabupaten Sinjai menyoroti bahwa tata kelola (good governance) dan tanggung jawab bersama antarsektor adalah faktor kritis pembangunan daerah. Studi Hardiyansyah (2018) pada lokus PDAM lain menyimpulkan bahwa dimensi responsivitas merupakan kelemahan utama yang memicu ketidakpuasan publik. Temuan tersebut juga diperkuat oleh Wijanarko et al. (2015) yang mengemukakan perlunya budaya organisasi yang humanis, bukan sebatas digitalisasi sistem pengaduan. Di sisi lain, Fetni et al. (2023) menyoroti bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh interaksi variabel internal (sarana prasarana, kompetensi pegawai, prosedur) dan eksternal (iklim, karakteristik pelanggan).

Meskipun penelitian-penelitian sebelumnya telah memetakan kendala layanan PDAM, mayoritas studi terjebak pada hipotesis kuantitatif yang hanya mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara statistik (customer satisfaction index). Penelitian ini hadir dengan argumen atau hipotesis metodologis yang berbeda: bahwa kualitas pelayanan air bersih tidak cukup direduksi menjadi angka kepuasan, melainkan harus dibedah melalui pendekatan kualitatif-fenomenologis. Fokus penelitian ini adalah menggali secara mendalam bagaimana manajemen Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu memaknai kualitas layanan di tengah keterbatasan sistem infrastruktur, dan bagaimana masyarakat mengonstruksi pengalamannya dalam menghadapi ketidakpastian layanan.

Dengan demikian, tujuan utama dari studi ini adalah untuk mengevaluasi secara mendalam Kualitas Pelayanan Air Bersih pada Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu dengan memotret kesenjangan antara ekspektasi standar regulasi dengan realitas sosiologis di lapangan. Secara spesifik, penelitian ini difokuskan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi pelayanan yang krusial, seperti daya tanggap (responsiveness) dan bukti fisik (tangibles), serta mendeskripsikan bagaimana manajemen dan masyarakat merespons dinamika pelayanan tersebut. Melalui pendekatan kualitatif-fenomenologis, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya diskursus

New Public Service (NPS) di tingkat lokal, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi perbaikan tata kelola penyelenggaraan layanan air bersih di daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sejalan dengan pandangan Creswell (2009), pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang mendasari fenomena sosial secara mendalam. Dalam studi ini, metode kualitatif diaplikasikan untuk mendeskripsikan potret kualitas layanan air bersih, hambatan teknis dalam sistem produksi manual, serta mengamati pola responsivitas petugas terhadap keluhan pelanggan di Kabupaten Sinjai. Fokus unit analisis mencakup proses interaksi antara petugas teknis dan pelanggan, serta keselarasan antara proses produksi (input) dengan kualitas air yang didistribusikan (output).

Lokasi penelitian ini bertempat di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sinjai Bersatu, yang beralamat di Jl. Bulu Tanah No. 11, Kabupaten Sinjai. Pemilihan lokus ini dilakukan secara purposive, mengingat institusi tersebut merupakan penyedia tunggal layanan air bersih perpipaan di wilayah terkait yang tengah menghadapi tantangan signfikan dalam aspek distribusi dan kualitas air. Pemilihan informan juga menggunakan teknik purposive sampling, merujuk pada kriteria penguasaan masalah secara mendalam (Sugiyono, 2015). Informan kunci terdiri dari pihak internal Perusahaan, meliputi Direktur Perumda, Kepala Bagian Teknik, Kepala Subbagian Produksi/Unit Distribusi, petugas lapangan, dan petugas pengaduan, serta pihak pelanggan untuk memvalidasi pengalaman subjektif penerima layanan.

Pengumpulan data bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer digali melalui observasi langsung pada unit transmisi dan distribusi air (khususnya pada sistem pembubuhan bahan kimia manual di wilayah Induk/BNA Pusat), serta wawancara mendalam yang bersifat terbuka kepada informan kunci terkait kebijakan layanan dan kendala teknis operasional. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap laporan riil pelanggan, catatan log pengaduan, regulasi internal, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, serta rekaman visual kondisi lapangan.

Proses analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang berlangsung secara berkesinambungan. Tahapan analisis diawali dengan pengumpulan data secara komprehensif dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Data yang terkumpul kemudian direduksi dengan memilah dan menyederhanakan informasi yang paling relevan, lalu disajikan (data display) dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel perbandingan agar pola hubungan antara kendala teknis dan kualitas layanan tergambar dengan jelas. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan untuk merumuskan temuan akhir terkait kualitas pelayanan air bersih secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan melalui Dimensi SERVQUAL

Evaluasi kualitas pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu dilakukan dengan membedah lima dimensi utama Service Quality (SERVQUAL) untuk memahami sejauh mana kesenjangan antara standar regulatif dan realitas sosiologis di lapangan.

Tangibles (Bukti Fisik)

Fasilitas dan sarana fisik menjadi fondasi utama dalam pelayanan. Berdasarkan Tabel 2, Perumda Tirta Sinjai Bersatu mengelola 17.805 pelanggan, sebuah beban yang signifikan untuk infrastruktur yang ada.

Tabel 2. Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Sinjai Bersatu Tahun 2026

Status pelanggan	Jumlah
Aktif	17.188
Aktivasi sambungan baru	10
Nonaktif	585
Putus sementara	1
Sambung kembali	21
Total	**17.805**

Sumber: Data Perumda Tirta Sinjai Bersatu

Bukti fisik mencakup infrastruktur jaringan, kondisi meter air, dan fasilitas pengolahan. Observasi menunjukkan bahwa perusahaan secara rutin melakukan upaya teknis, seperti yang terdokumentasi pada 4 Agustus 2026 di Sinjai Utara (Gambar 1) dan 7 Agustus 2026 di Sinjai Timur (Gambar 1).



Gambar 1. Aktivitas perbaikan jaringan/pipa di wilayah Sinjai Utara, 4 Agustus 2026

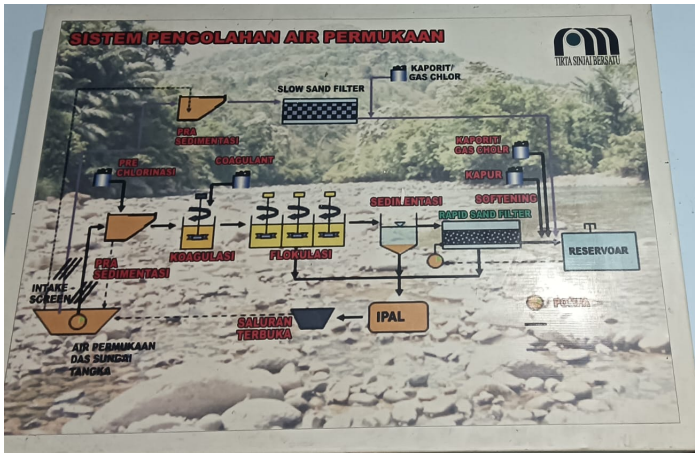


Gambar 2. Aktivitas teknis pada meter/jaringan di Sinjai Timur, 7 Agustus 2026

Meskipun petugas lapangan aktif melakukan perbaikan, hasil pengamatan pada unit pengolahan di Pasir Putih (Gambar 3) dan diagram sistem (Gambar 4) menunjukkan adanya ketergantungan pada sistem manual, terutama pada pembubuhan bahan kimia di wilayah BNA Pusat. Kondisi ini penting secara analitis karena tangibles bukan hanya soal tampilan fasilitas, melainkan kapasitas infrastruktur untuk menghasilkan layanan yang stabil. Sistem manual meningkatkan ketergantungan pada ketelitian operator dan membuat kualitas proses lebih rentan terhadap variasi operasional. Dengan demikian, keterbatasan bukti fisik berpotensi menjadi akar persoalan bagi dimensi reliability dan assurance.



Gambar 3. Fasilitas/aliran pada unit pengolahan di Pasir Putih, Sinjai Borong, 8 Agustus 2026



Gambar 4. Diagram Sistem Pengolahan Air Permukaan Perumda Tirta Sinjai Bersatu

Data pengaduan pada Mei 2026 memperlihatkan bahwa persoalan fisik masih menonjol. Pipa bocor tercatat 13 kasus, pipa bocor/buntu 13 kasus, dan ganti meter 26 kasus. Pola ini menunjukkan bahwa masalah tangibles tidak berdiri sendiri, tetapi menjadi sumber gangguan pada kontinuitas dan ketepatan pelayanan (Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu, 2026).

Pada Tabel 2 sebelumnya menunjukkan bahwa permasalahan fisik seperti “Pipa Bocor” (13 kasus) dan “Meteran rusak/tersumbat” masih menjadi keluhan dominan. Kepala Subbagian Produksi menjelaskan, “Kondisi geografis Sinjai yang berbukit menambah beban tekanan pada pipa transmisi kami. Kami memiliki keterbatasan dalam mengganti material pipa tua yang sudah terpasang puluhan tahun, sehingga kebocoran menjadi tantangan fisik yang tak terelakkan setiap bulannya.” (Wawancara, 6 Agustus 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kebocoran tidak semata-mata merupakan gangguan teknis sesaat, tetapi berkaitan dengan akumulasi persoalan infrastruktur dan karakter geografis. Karena itu, tingginya keluhan dapat dibaca sebagai gejala persoalan kapasitas institusional dalam mengelola aset, bukan hanya sebagai kesalahan petugas di lapangan.

Reliability (Keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan menyediakan layanan secara konsisten sesuai kebutuhan warga. Data pengaduan menunjukkan bahwa kasus “Air Mati” meningkat dari 245 kasus sepanjang 2025 menjadi 297 kasus hingga 27 Juli 2026. Angka 297 tersebut bahkan telah melampaui jumlah kasus dalam satu tahun sebelumnya, sehingga mengindikasikan tekanan serius pada kontinuitas distribusi, meskipun perbandingan periode tersebut tidak dapat diperlakukan sebagai perbandingan tahunan penuh.

Tabel 3. Perbandingan pengaduan pelanggan 2025 dan 2026

Kategori Pengaduan	2025	2026 s.d. 27 Juli
Pipa dinas	196	42
Pipa distribusi	63	121
Pipa transmisi	13	6
Service	595	27
Ganti meter	426	214
Air kecil	17	35
Air mati	245	297
Air bau	7	8
Bocor sebelum WM	8	53
Bocor sesudah WM	8	6
Total seluruh pengaduan	2470	984

Sumber: Laporan Pengaduan 2025 dan Laporan Pengaduan 2026

Tingginya pengaduan air mati menunjukkan bahwa sistem distribusi belum mampu menjamin kontinuitas secara konsisten. Kondisi ini diperburuk oleh ketergantungan operasional pompa pada pasokan listrik, sehingga gangguan eksternal dapat berubah menjadi gangguan pelayanan yang dirasakan langsung pelanggan. Dalam perspektif SERVQUAL, reliability dengan demikian bukan hanya persoalan kemampuan memperbaiki kerusakan, tetapi kemampuan mencegah dan mengantisipasi gangguan agar warga memperoleh kepastian layanan

Salah satu informan yang juga menjadi pelanggan PDAM ini mengungkapkan, “Kami sudah terbiasa dengan jadwal air mati yang tidak terduga. Jika air mati, kami terpaksa menggunakan sumur bor atau membeli air galon. Bagi kami, keandalan bukan lagi tentang janji di atas kertas, melainkan apakah air bisa mengalir setiap pagi tanpa gangguan.” (Wawancara, 8 Agustus 2026). Pengalaman tersebut memperlihatkan normalisasi gangguan: pelanggan menurunkan ekspektasi dan membangun strategi adaptasi sendiri karena ketidakpastian layanan berlangsung berulang. Secara fenomenologis, kualitas tidak lagi dimaknai sebagai pemenuhan standar administratif, melainkan sebagai kepastian bahwa kebutuhan dasar dapat dipenuhi tanpa harus mencari sumber alternatif.

Reliability juga diuji ketika terjadi kerusakan sistem yang berdampak pada kontinuitas. Gambar 5 memperlihatkan aktivitas perbaikan jaringan di Sinjai Utara. Bukti visual ini menunjukkan bahwa keandalan layanan sangat bergantung pada kemampuan perusahaan merespons gangguan setelah terjadi. Pola tersebut menandakan dominannya pendekatan korektif: petugas bekerja aktif memulihkan layanan, tetapi beban korektif yang tinggi berpotensi menyerap sumber daya yang seharusnya dapat dialihkan untuk pemeliharaan preventif.



Gambar 5. Aktivitas perbaikan jaringan pada lokasi gangguan di Jl. Ammana Gappa, Lappa, Sinjai Utara, 4 Agustus 2026

Responsiveness (Daya Tanggap)

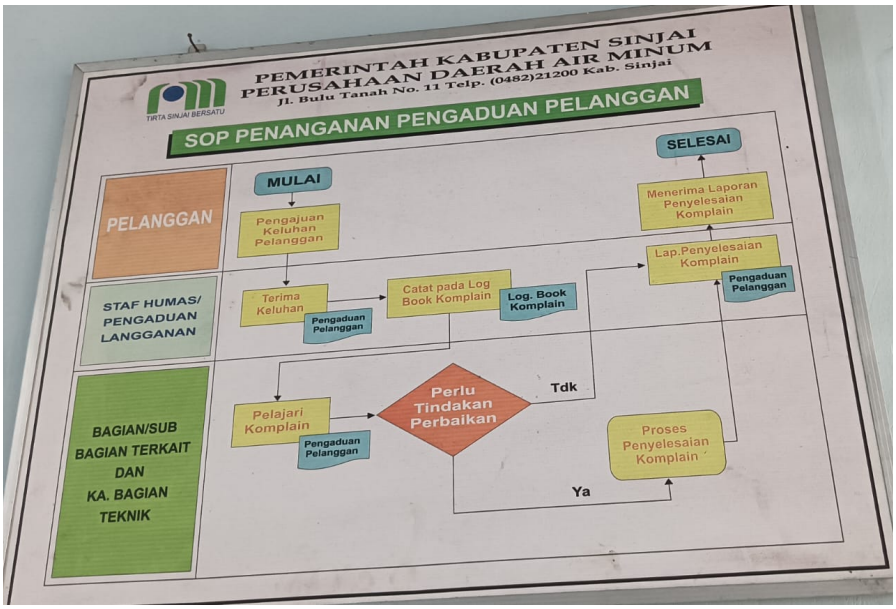
Dimensi daya tanggap terlihat dari efektivitas petugas dalam merespons kerusakan meteran seperti yang terdokumentasi pada Gambar 6



Gambar 6. Pemeriksaan/perbaikan meter dan jaringan di Pasir Putih, Sinjai Borong, 4 Agustus 2026

Petugas di lokasi Pasir Putih (Gambar 6) menjelaskan: "Saat kami menerima laporan meteran rusak atau kabur, kami harus segera bergerak karena ini menyangkut akurasi tagihan pelanggan. Kecepatan kami di sini adalah bentuk responsivitas agar pelanggan tidak merasa dirugikan oleh sistem pencatatan yang tidak akurat." (Wawancara, 7 Agustus 2026).

Perusahaan telah menyusun alur pelayanan melalui SOP (Gambar 7), dan setiap keluhan dicatat dalam log book. Keberadaan SOP merupakan faktor pendukung karena memberikan prosedur dan pembagian langkah kerja. Namun, pencatatan administratif belum otomatis menghasilkan respons yang cepat dan terintegrasi. Ketika sistem pengaduan masih bertumpu pada log book dan distribusi SPK, informasi gangguan berisiko tidak segera terhubung dengan prioritas teknis, lokasi, serta status penyelesaian.



Gambar 7. SOP Penanganan Pengaduan Pelanggan

Meskipun SOP tersedia, kecepatan respons di lapangan sering terhambat. Pengaduan “Service” dan “Ganti Meter” serta berbagai gangguan jaringan menuntut mobilitas petugas yang tinggi. Temuan ini memperlihatkan hubungan sebab-akibat antar dimensi SERVQUAL: semakin rendah reliability karena gangguan berulang, semakin besar tekanan terhadap responsiveness. Dengan kata lain, responsiveness yang tinggi dalam bentuk pengerahan petugas belum tentu menunjukkan kualitas layanan yang tinggi apabila organisasi terus-menerus bekerja dalam mode pemadaman masalah (firefighting).

Petugas lapangan menuturkan, “Kami menerima banyak SPK setiap harinya. Seringkali, saat kami sedang menangani kebocoran di satu lokasi, datang lagi laporan

baru di wilayah berbeda. Prioritas kami adalah meminimalisir durasi perbaikan, namun kendala medan dan ketersediaan suku cadang sering membuat proses penyelesaian menjadi lebih lama dari target SOP." (Wawancara, 7 Agustus 2026). Kutipan ini memperlihatkan bahwa keterlambatan respons bukan semata persoalan kemauan petugas, melainkan konsekuensi dari beban gangguan, kondisi geografis, dan keterbatasan sumber daya. Karena itu, evaluasi responsiveness perlu diarahkan pada kapasitas sistem, bukan hanya kecepatan individu petugas.

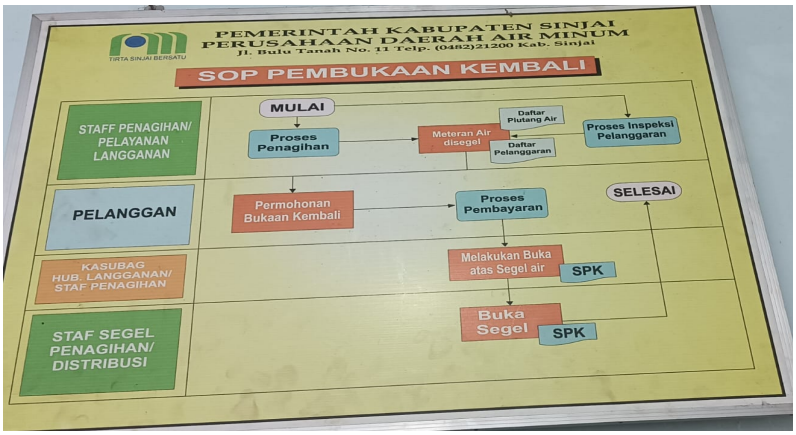
Assurance (Jaminan)

Jaminan kualitas pelayanan terlihat dari komitmen perusahaan dalam RKAP 2025 (Tabel 4) yang menargetkan peningkatan kapasitas dari 90 L/detik menjadi 140 L/detik.

Tabel 4. Target pelayanan dalam RKAP 2025

Indikator RKAP 2025	Target
Sambungan rumah	19.111 SR
Produksi air baku	240 L/detik
Air terolah	58 L/detik
Air terjual	182 L/detik
Kehilangan air	39%
Tambahan SR reguler + hibah	1.450 + 1.000 SR
Kapasitas pengolahan	90 menjadi 140 L/detik

Adanya SOP "Pembukaan Kembali" merupakan bentuk jaminan prosedural bagi pelanggan. Namun, assurance tidak berhenti pada keberadaan prosedur. Masyarakat juga membutuhkan kepastian bahwa air yang diterima aman dan memenuhi baku mutu. Temuan lapangan menunjukkan masih terbatasnya transparansi hasil uji laboratorium periodik. Kesenjangan informasi ini dapat memperbesar keraguan pelanggan, terutama ketika air mengalami perubahan warna atau bau setelah gangguan jaringan.



Gambar 8. SOP Pembukaan Kembali

Direktur Perumda menyatakan, “Kami sedang memproses peningkatan SDM dan digitalisasi sistem informasi untuk mendukung target RKAP. Namun, tantangan utama kami adalah meyakinkan pelanggan bahwa kualitas air telah sesuai baku mutu, yang mana seringkali disalahartikan oleh masyarakat hanya karena faktor kekeruhan akibat pipa bocor.” (Wawancara, 7 Agustus 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan adanya persoalan komunikasi dan transparansi, bukan hanya persoalan kualitas teknis. Dalam perspektif good governance, publikasi hasil pengujian air secara berkala penting untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan warga.

Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan publik tidak cukup diwujudkan melalui keramahan petugas, tetapi melalui kemampuan organisasi memahami kondisi dan kebutuhan warga yang terdampak gangguan. Temuan menunjukkan masih terdapat kesenjangan pada komunikasi proaktif. Pelanggan dapat menerima gangguan ketika alasan, durasi, dan langkah penanganannya dijelaskan terlebih dahulu; yang menjadi masalah adalah ketidakpastian.

Salah satu pelanggan menjelaskan, “Kami bisa memaklumi jika air mati karena ada perbaikan jaringan, asalkan ada pemberitahuan awal. Yang membuat kami kecewa adalah ketidakpastian; kami menunggu air menyala tanpa ada kepastian sampai kapan kami harus bertahan tanpa air.” (Wawancara, 8 Agustus 2026). Kutipan ini menunjukkan bahwa pelanggan memaknai empati sebagai pengakuan terhadap posisi mereka sebagai warga yang harus mengatur aktivitas rumah tangga berdasarkan kepastian layanan. Dalam kerangka NPS, komunikasi tersebut merupakan bagian dari penghormatan terhadap warga, bukan sekadar strategi mengurangi keluhan.

Paradigma Baru dalam Tata Kelola Air Bersih

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu belum optimal dan persoalannya bersifat saling terkait. Keluhan pelanggan tidak dapat dipahami hanya sebagai daftar gangguan teknis, karena pola keluhan, kondisi infrastruktur, mekanisme pengaduan, dan pengalaman pelanggan membentuk satu rangkaian tata kelola pelayanan. Dengan demikian, analisis kualitas perlu menghubungkan dimensi SERVQUAL dengan prinsip New Public Service (NPS) dan good governance.

Integrasi SERVQUAL dan Tantangan Infrastruktur

Keterkaitan antar dimensi SERVQUAL terlihat kuat. Tangibles yang ditandai oleh pipa tua, kebocoran, keterbatasan fasilitas pengolahan, serta pembubuhan bahan kimia secara manual menjadi kondisi awal yang meningkatkan peluang gangguan. Ketika gangguan tersebut berulang, reliability menurun, terutama pada kontinuitas aliran. Data 297 pengaduan air mati hingga 27 Juli 2026 memperlihatkan konsekuensi yang dirasakan pelanggan. Pada tahap berikutnya, gangguan reliability meningkatkan beban responsiveness karena petugas harus terus menerima, memverifikasi, dan menyelesaikan pengaduan. Hubungan ini membentuk lingkaran operasional:

infrastruktur yang lemah menghasilkan gangguan; gangguan menghasilkan pengaduan; pengaduan meningkatkan beban respons; dan beban respons yang tinggi dapat mengurangi ruang organisasi untuk melakukan pemeliharaan preventif.

Karena itu, tingginya angka keluhan tidak tepat dibaca hanya sebagai kegagalan teknis sementara. Temuan lebih menunjukkan kegagalan institusional yang bersifat parsial dan struktural dalam mengubah pola pelayanan dari reaktif menjadi preventif. Namun, kondisi tersebut juga tidak berarti seluruh fungsi organisasi gagal. Keberadaan SOP, RKAP, petugas lapangan yang aktif, dan dokumentasi perbaikan menunjukkan adanya kapasitas kelembagaan. Masalah utamanya adalah kapasitas tersebut belum sepenuhnya mampu memutus sumber gangguan yang berulang.

Temuan ini memperkuat argumen Fetni et al. (2023) bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh interaksi faktor internal dan eksternal. Dalam kasus Sinjai, keterbatasan sarana, prosedur, ketersediaan suku cadang, dan kondisi geografis saling berinteraksi dalam membentuk pengalaman layanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas tidak cukup melalui peningkatan kinerja petugas, tetapi memerlukan intervensi pada sistem aset, produksi, distribusi, dan pengelolaan pengaduan.

Perspektif New Public Service (NPS): Warga sebagai Subjek

Dalam perspektif NPS, pelanggan tidak semata-mata diposisikan sebagai konsumen korporasi, tetapi sebagai warga negara yang memiliki kepentingan dan hak atas pelayanan dasar. Data 984 pengaduan hingga 27 Juli 2026 perlu dibaca sebagai artikulasi pengalaman dan tuntutan warga, bukan sekadar angka administratif. Ketika pelanggan mengatakan bahwa mereka telah “terbiasa” dengan air mati dan menyiapkan sumber air alternatif, terlihat adanya proses adaptasi sosial terhadap ketidakpastian pelayanan. Adaptasi tersebut memang mengurangi ketergantungan sesaat pada perusahaan, tetapi sekaligus menunjukkan bahwa standar layanan telah dinegosiasikan secara informal oleh masyarakat.

Pada titik ini, sistem log book dan status penyelesaian pengaduan tidak cukup dijadikan ukuran keberhasilan. Dalam NPS, keberhasilan pelayanan harus dilihat dari kemampuan organisasi melayani kepentingan publik, membangun kepercayaan, serta membuka ruang komunikasi dengan warga. Penyelesaian administratif baru bermakna apabila menghasilkan pemulihan substantif: air kembali mengalir, kualitasnya dapat dijelaskan secara terbuka, pelanggan memperoleh informasi gangguan, dan mekanisme pengaduan memberi umpan balik yang jelas.

Temuan ini sejalan dengan Hardiyansyah (2018) yang menempatkan responsivitas sebagai persoalan penting dalam kualitas pelayanan. Namun, penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa responsiveness tidak berdiri sebagai dimensi yang terpisah. Responsivitas yang tinggi justru dapat menjadi konsekuensi dari reliability dan tangibles yang belum kuat. Dengan demikian, mengukur respons petugas tanpa melihat akar gangguan berisiko menghasilkan kesimpulan yang terlalu sempit.

Temuan juga relevan dengan Yunus et al. (2020) yang menempatkan good governance dan kemitraan antarsektor sebagai unsur penting dalam pembangunan

daerah. Dalam layanan air bersih, tata kelola tidak hanya menyangkut hubungan internal perusahaan, tetapi juga relasi dengan pelanggan dan aktor pendukung seperti penyedia listrik serta pemerintah daerah. Temuan ini memperluas perspektif tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan menghubungkan kapasitas teknis, komunikasi publik, dan koordinasi antarlembaga.

Good Governance: Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepercayaan Publik

Dimensi assurance memperlihatkan persoalan yang lebih luas dalam good governance. Perusahaan telah memiliki SOP dan target RKAP, tetapi pelanggan belum memperoleh informasi hasil uji laboratorium secara periodik secara memadai. Kondisi ini menciptakan asimetri informasi: perusahaan memiliki pengetahuan teknis mengenai mutu air, sedangkan pelanggan harus menilai keamanan layanan berdasarkan pengalaman visual seperti keruh atau bau. Dalam konteks tata kelola yang baik, transparansi data kualitas air diperlukan agar warga dapat menilai kinerja penyedia layanan berdasarkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Selain transparansi, akuntabilitas perlu dipahami sebagai kemampuan menjelaskan alasan gangguan, langkah penanganan, target pemulihan, dan hasil perbaikan. SOP memberikan dasar prosedural, tetapi akuntabilitas substantif menuntut adanya informasi yang dapat diakses pelanggan. Dengan demikian, good governance dalam pelayanan air bersih bukan hanya persoalan kepatuhan terhadap prosedur internal, melainkan keterbukaan dan pertanggungjawaban kepada warga yang menerima dampak pelayanan.

Implikasi Manajerial/Kebijakan

Temuan penelitian menghasilkan beberapa implikasi. Pertama, perusahaan perlu mengembangkan sistem pengaduan digital terintegrasi yang menghubungkan laporan pelanggan, lokasi gangguan, prioritas kerusakan, penugasan petugas, status penyelesaian, dan umpan balik pelanggan. Sistem ini perlu menggantikan ketergantungan pada log book manual sebagai sumber informasi utama, bukan sekadar menambah kanal pengaduan baru. Kedua, diperlukan early warning kepada pelanggan ketika terjadi gangguan distribusi, melalui kanal komunikasi yang mudah dijangkau, dengan informasi mengenai wilayah terdampak, penyebab, estimasi waktu pemulihan, dan pembaruan status.

Ketiga, perusahaan perlu menggeser orientasi dari corrective maintenance menuju preventive maintenance melalui pemetaan pipa berisiko, prioritas peremajaan aset, pengelolaan suku cadang, dan pemantauan titik rawan kebocoran. Keempat, hasil uji laboratorium air perlu dipublikasikan secara berkala dan mudah dipahami masyarakat untuk memperkuat assurance, transparansi, dan kepercayaan publik. Kelima, indikator kinerja pelayanan sebaiknya tidak hanya menghitung jumlah pengaduan atau penyelesaian SPK, tetapi juga waktu pemulihan, frekuensi gangguan berulang, kepastian informasi, dan persepsi pelanggan terhadap hasil penyelesaian.

Secara keseluruhan, strategi tersebut menempatkan pelanggan sebagai warga yang dilayani dan dilibatkan, sesuai orientasi NPS. Perbaikan infrastruktur tetap penting, tetapi harus berjalan bersama perbaikan tata kelola informasi, partisipasi, dan

akuntabilitas. Dengan pendekatan tersebut, kualitas pelayanan dapat bergerak dari pola reaktif menuju pelayanan yang lebih andal, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan air bersih pada Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu Kabupaten Sinjai berada pada tingkat belum optimal. Persoalan paling menonjol terdapat pada tangibles dan reliability, yang ditandai oleh kondisi pipa tua, kebocoran, keterbatasan fasilitas pengolahan, sistem pembubuhan bahan kimia yang masih manual, serta tingginya gangguan kontinuitas. Data menunjukkan 297 pengaduan air mati hingga 27 Juli 2026, sementara total pengaduan mencapai 984 kasus pada periode yang sama (Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu, 2026).

Temuan juga menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL saling berkelindan. Kelemahan tangibles menjadi salah satu sumber menurunnya reliability; rendahnya reliability kemudian meningkatkan beban responsiveness; sementara keterbatasan komunikasi proaktif melemahkan empathy dan keterbatasan transparansi hasil uji laboratorium melemahkan assurance. Dengan demikian, tingginya angka keluhan lebih tepat dipahami sebagai gejala persoalan sistem pelayanan yang bersifat struktural daripada sekadar gangguan teknis sesaat.

Dari perspektif New Public Service, pelanggan perlu diposisikan sebagai warga negara yang memiliki hak atas layanan air bersih, bukan semata-mata sebagai konsumen. Kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip NPS karena penyelesaian administratif melalui SOP dan log book belum selalu diikuti pemulihan substantif, komunikasi yang proaktif, dan transparansi informasi kualitas air. Meskipun demikian, keberadaan SOP, RKAP, petugas teknis yang aktif, serta upaya perbaikan menunjukkan adanya kapasitas kelembagaan yang dapat dikembangkan.

Perbaikan ke depan perlu diarahkan pada peremajaan infrastruktur dan pemeliharaan preventif, pengembangan sistem pengaduan digital terintegrasi, penerapan early warning gangguan, publikasi hasil uji laboratorium secara berkala, serta penguatan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil yang dirasakan warga. Dengan langkah tersebut, Perumda Air Minum Tirta Sinjai Bersatu dapat memperkuat keandalan layanan sekaligus membangun tata kelola air bersih yang lebih transparan, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

DAFTAR REFERENSI

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. Public Administration Review, 60(6), 549–559.

Fetni, F., Baso, S., & Septiana, A. R. (2023). Analisis kualitas layanan perusahaan daerah air minum pada pelayanan air bersih di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. Journal Publicuho, 6(4), 1496–1510. https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.293

Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan

implementasinya. Gava Media.
Yunus, M., Susanti, G., & Asriadi. (2020). The sustainable tourism development in Indonesia: Explaining the role of public-private partnership in Sinjai Regency. Solid State Technology, 63(6).
Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.
Creswell, J. W. (2009). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (3rd ed.). SAGE.
Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE.
Sugiyono. (2015). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan