

Ahmad Pauzan<sup>1</sup>  
Bambang Triaji<sup>2</sup>

# Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi (KP SPAMS) di Desa Jenggik Utara Kabupaten Lombok Timur

Artikel Hasil Penelitian

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan sistem penyediaan air minum dan sanitasi (KP SPAMS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading Kabupaten Lombok Timur, yang di ukur dari indikator pelayanan yaitu indikator tangible indikator responsiveness, indikator reliability indikator assurance dan indikator empathy.

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif, lokasi penelitian adalah Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading Kabupaten Lombok Timur. Dalam penelitiann ini menggunakan sumber data primer berupa wawancara observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi indikator tangible harus ada perbaikan pada sistem distribusi jaringan perpipaan yakni dengan menambah kapasitas ukuran pipa yang lebih besar, untuk mendukung pelayanan yang lebih maksimal. Sedangkan pada indikator pelayanan, responsiveness, reliability, assurance dan empathy termasuk sudah di jalankan dengan maksimal dan sudah bisa di rasakan oleh pelanggan.

**Kata Kunci :** peningkatan, pelayanan, kualitas.

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan kesempurnaan pelayanan yang di berikan oleh penyedia pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, kualitas pelayanan sebagai kunci keberhasilan dalam setiap usaha atau kegiatan yang di lakukan agar mampu bertahan dan tetap menjadi pilihan pelanggan sehingga kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk di perhatikan agar lebih menentukan hasil yang lebih maksimal. Memberikan pelayanan berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan merupakan salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul. Karena tingkat kepentingan pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Setelah pelanggan menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang pelanggan nikmati masih berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, maka pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Dan

juga sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati sesuai dengan harapan, mereka akan cenderung memakai kembali jasa tersebut.

Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Jenggik Utara dalam bentuk pelayanan barang dan jasa adalah pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa air bersih melalui kelompok usaha yang dinamakan Kelompok

Pengelola Sistem Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi disingkat KP SPAMS yang dikelola oleh Desa melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDES).

KP SPAMS adalah kelompok usaha yang di kelola oleh pemerintah Desa Jenggik Utara yang berbasis masyarakat dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kualitas, kuantitas, serta keterjangkauan akses penduduk perdesaan terhadap kebutuhan air bersih/minum yang layak dan berkelanjutan.

KP SPAMS ini merupakan salah satu kelompok usaha dari beberapa jenis usaha BUMDES Desa Jenggik Utara yang khusus berperan dalam hal penyediaan dan pelayanan air bersih. Untuk mempercepat memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, pemerintah Desa Jenggik Utara perlu melibatkan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan air bersih. Hal ini diperlukan sebagai amanat Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005 tentang Sistem Pengembangan Air Minum, pada pasal 1 ayat 5 didalamnya tercantum bahwa masyarakat diperbolehkan ikut menyelenggarakan pelayanan air bersih.

Air bersih merupakan sumber kehidupan mahluk hidup di bumi terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (basic human need). Penyediaan air merupakan kunci utama kehidupan masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari hari. Air sebagai Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial. Hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk diperhatikan oleh Pemerintah demi terwujudnya masyarakat yang makmur dan sejahtera seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 1974 tentang Pengairan, yakni bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran Rakyat secara adil dan merata.

Meskipun berbatasan dengan hutan lereng kaki Gunung Rinjani, beberapa dusun di Desa Jenggik Utara mengalami sumber air bersih yang sangat minim khususnya masyarakat yang terletak di dusun bagian selatan yakni Dusun Lingkok Telu, Tenggareng, Ceret Lauq, dan Dusun Mare. Sehingga masyarakat sekitar mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sehari hari yakni berupa kebutuhan air bersih. Hal ini disebabkan karena, peningkatan jumlah penduduk, terbatasnya saluran irigasi, dan ketinggian wilayah tertentu sehingga tidak semua masyarakat mampu membuat sumur gali maupun sumur bor, sementara, seiring perkembangan zaman penduduk akan semakin padat otomatis kebutuhan air bersih pun akan semakin meningkat. Sehingga peneliti mengajukan alternatif atau solusi yaitu dengan melibatkan KP SPAMS BUMDES dalam persediaan kebutuhan air bersih KP SPAMS memuat aturan-aturan yang mengatur tentang ketentuan umum sistem pengelolaan air bersih

mulai dari keberadaan dan kepemilikan aset sumber mata air, pengelolaan aset air bersih, tata cara menjadi pelanggan, hak dan kewajiban pelanggan, sistem pembayaran pelanggan, pengelolaan keuangan, pengawasan dan pelaporan, serta ketentuan pelanggaran dan sanksi. Kepengurusan KP SPAMS terdiri dari ketua pengelola, petugas pelayanan/administrasi merangkap petugas pembukuan dan petugas teknisi sekaligus pencatat water meter air. Sistem penyedia air bersih ini terdiri dari unit air baku, unit distribusi, dan unit pelayanan. Unit air baku berupa mata air sebagai sumber air baku, sistem pengumpulan air, dan/ atau bangunan sarana pembawa serta perlengkapannya. Unit distribusi terdiri dari bangunan penampungan yang di sebut reservoir, beserta jaringan perpipan . Dan unit pelayanan terdiri dari sambungan rumah dan sambungan fasilitas umum lainnya seperti rumah ibadah, kantor desa, sekolah-sekolah dan fasilitas umum lainnya yang dilengkapi dengan meter air yang nantinya bisa memudahkan dalam perhitungan serta mengontrol penggunaan air. Pembiayaan pengelola air bersih ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu pertama pembiayaan untuk pembangunan prasarana dan prasarana penyedia air bersih, dan yang kedua pembiayaan operasional dan pemeliharaan.

KP SPAMS mempunyai sumber mata air di Dusun Lendang Jaran Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading dengan jarak tempuh sekitar 3 km sampai ke Dusun Lingkok Telu, dan Dusun lainnya yang termasuk daerah kekurangan air bersih, dengan debit air yang sangat minim terutama di musim kemarau. Pihak KP SPAMS tetap berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dan melayani dengan sebaik mungkin. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Petugas KP SPAMS harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terutama yang menyangkut kualitas produk atau pendistribusian air dengan beberapa upaya-upaya di antaranya; menampung air terlebih dahulu di bak penampung atau yang disebut dengan reservoir sebelum dialiri ke seluruh jaringan hingga sampai kepada pelanggan, kemudian mengontrol dan mengecek air hingga ke rumah pelanggan, penagihan pembayaran bulanan di lakukan secara door to door (pintu ke pintu) sehingga pelanggan tidak perlu repot dengan mendatangi kantor KP SPAMS, Pebaikan instalasi sambungan rumah yang mengalami kemacetan ataupun mengalami kerusakan sehingga pelanggan tidak perlu memperbaikinya sendiri.

Beberapa keluhan pelanggan yang sering muncul terkait masalah kualitas pelayanan yakni masyarakat mengeluh tentang air yang kadang-kadang keruh, berbau terutama paling sering terjadi macet, yang disebabkan karena jaringan pipa yang rusak atau kadang tersumbat, Pihak KP SPAMS menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua golongan sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan implemented yang dapat ditangani langsung dan yang kedua keluhan pending yang harus membutuhkan waktu lama (menunggu). Keluhan implemented misalnya kebocoran/kerusakan sambungan pipa jaringan pelanggan. Sedangkan keluhan pending seperti kerusakan/bermasalah pada pipa distribusi utama, hal ini membutuhkan waktu yang tidak sedikit dan membutuhkan tenaga yang ekstra untuk perbaikan karena harus melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui sumber permasalahannya.

Dari beberapa permasalahan yang timbul pada pelayanan berupa keluhan pelanggan tentang air yang sering macet, air yang terkadang keruh dan berbau, pihak KP SPAM juga mengalami masalah pada pendistribusian air pada jaringan perpipaan yakni jarak tempuh yang cukup jauh dengan ukuran pipa distribusi hanya berdiameter 63 mm tidak sesuai dengan banyaknya pelanggan sehingga menyebabkan petugas teknisi terkadang merasa kualahan dalam pengaturannya, karena seharusnya dengan jarak tempuh yang sedemikian jauh dengan pelanggan hampir 200 pelanggan paling tidak menggunakan pipa distribusi dengan ukuran pipa berdiameter 114 mm. Selain itu Permasalahan pada pendistribusian air juga terjadi karena kebocoran pipa yang di tanam. Kebocoran disebabkan karena penanaman pipa yang dangkal sehingga menyebabkan mudah terjadi kerusakan baik karna tertimpa bahan atau benda berat maupun tergilas tekanan berat yang menyebabkan pipa rusak hingga mengakibatkan tidak ada air yang mengalir ke perumahan pelanggan/ macet.

Munculnya berbagai keluhan masyarakat/pelanggan terkait pendistribusian air yang dilakukan oleh KP SPAMS merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. maka dari itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang mengangkat judul Upaya KP SPAMS Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (studi kasus: Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading Kabupaten Lombok Timur).

### Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk upaya KP SPAMS dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih terhadap pelanggan di Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading ?
2. Apa upaya upaya yang telah di lakukan KP SPAMS dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan di Desa Jenggik Utara yang telah di rasakan manfaatnya oleh masyarakat pengguna ?

### Tujuan

1. Mengetahui upaya KP SPAMS Desa Jenggik Utara dalam upaya meningkatkan pelayanan air bersih terhadap pelanggan di Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading.
2. Mengetahui kualitas pelayanan KP SPAMS terhadap pelanggan di Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading

## TINJAUAN PUSTAKA

### KP SPAMS (Kelompok Pengelola Sistem Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi)

KP SPAM adalah kelompok pengelola sistem penyediaan air berbasis masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kualitas, kuantitas, serta keterjangkauan akses penduduk perdesaan terhadap kebutuhan air bersih/minum yang layak dan berkelanjutan. (Pamsimas 2021: 1)

Sistem perpipaan merupakan sistem yang di gunakan sebagai sarana pendistribusian/pengaliran air ke pelanggan, Untuk dapat mendistribusikan air bersih terdapat beberapa sistem pengaliran, tergantung pada keadaan topografi dan elevasi daerah layanan. Sistem pengaliran tersebut antara lain pengaliran berdasarkan gravitasi, pengaliran berdasarkan alat bantu, dan Sistem kombinasi.

Tugas pokok KP SPAMS yaitu menyelenggarakan pengelolaan air bersih/minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Sedangkan Peran KPSPAMS antara lain adalah:

1. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) dan promosi penyehatan lingkungan ditingkat Desa/Kelurahan;
2. Mitra utama pemerintahan desa/kelurahan dalam upaya perluasan dan peningkatan jangkauan pelayanan air minum dan sanitasi Desa/Kelurahan. (Pamsimas 2021: 3)

Pemerintah Desa merupakan penasihat dan pengawas KP SPAMS dalam melaksanakan operasional, pemeliharaan, pengembangan, perluasan dan peningkatan, antara lain:

1. Membantu pemerintah Desa dalam pelaksanaan dan pengelolaan pembangunan Desa di bidang air minum dan sanitasi melalui rencana kerja dan pengembangan layanan KP SPAMS.
2. Memberikan masukan dalam proses penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) atau Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPD) dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan pembangunan desa bidang air minum dan sanitasi..
3. Memperoleh pembinaan dan pengawasan dalam perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan dan pengendalian pembangunan desa bidang air minum dan sanitasi dari Pemerintah Desa.
4. Memberikan laporan hasil kegiatan yang dilakukan kepada Pemerintah Desa minimal sekali dalam enam (6) bulan. (Pamsimas 2021: 7)

### Sanitasi

Sanitasi adalah usaha dalam pencegahan penyakit yang menitikberatkan kegiatan pada kesehatan lingkungan (Rejeki, 2015:2). menurut Jenie dalam Purnawijayanti (2001:2) ilmu sanitasi merupakan penerapan dari prinsip-prinsip yang akan membantu memperbaiki, mempertahankan, atau mengembalikan kesehatan yang baik pada manusia. Sedangkan menurut Surono dkk (2016:89) sanitasi dalam industri makanan berarti membersihkan seluruh permukaan baik lantai, meja dan peralatan, maupun pekerja yang bersentuhan dengan produk makanan melalui perlakuan yang efektif dalam memusnahkan mikroba yang membahayakan kesehatan masyarakat, dan mengurangi jumlah mikroba yang tidak diinginkan lainnya, tapi tanpa mengganggu keamanan makanan bagi konsumen. Dengan begitu, sanitasi merupakan usaha maupun tindakan dari seseorang untuk membuat lingkungan sekitar agar tetap dalam keadaan bersih dan sehat. Menurut Labensky dalam Purnawijayanti (2001:2) sanitasi sebagai penciptaan atau pemeliharaan kondisi yang mampu mencegah terjadinya kontaminasi makanan atau terjadinya penyakit yang disebabkan oleh makanan. Sanitasi juga mencakup bukan hanya pada bidang makanan, tetapi juga pada semua benda yang terkontak langsung dengan manusia. Peralatan yang bersih akan terhindar dari bakteri-bakteri penyebab penyakit, begitu juga dengan keadaan lantai dan meja. Jadi sanitasi sangatlah penting untuk di lakukan karena berdampak kepada kesehatan manusia.

### Kualitas

Definisi kualitas pelayanan dapat berbeda-beda bagi masing-masing individu. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing.

Menurut Nasution dalam Nurul Ahmira (2019 : 5) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Crosby Juran dalam Zulian Yamit, (2001 : 7) mengemukakan bahwa kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono dkk, dalam Service Quality & Statisfaction. (2005: 48) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi, Kualitas memiliki sumber menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam Total Quality Management (2003 :34), sumber kualitas tersebut biasanya terdapat pada;

1. Program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak
2. Sistem informasi yang menekankan ketepatan.
3. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian.
4. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan pada peralatan yang terpelihara baik, pekerja yang terlatih, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
5. Manajemen vendor (bagian khusus) yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relative, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu: persepsi pelanggan, produk atau pelayanan, dan proses. Untuk berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya adalah proses itu sendiri (Lupiyoadi, 2001:144). Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2001:51) mendefinisikan kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Definisi kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

### Pelayanan

1. Definisi pelayanan diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto dan winarsih 2015 : 2), yaitu: pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.
2. Menurut Buediono ( Dalam Nurul Ahmira 2020 : 4) Pelayanan merupakan suatu proses bantuan terhadap orang lain dengan cara cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat di inventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada perfomance kita atau perusahaan (Drs. M.N. Nasution, 2001:44).
3. Pelayanan Publik Memnurut UU No25/2009, Pelayanan publik memnurut UU No25/2009, adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Parasuraman dalam Nur Dwi Jayanti (2016: 14) produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi lima indikator, yakni:

1. Bukti langsung (*tangible*) yakni bukti fisik yang secara langsung dari penyedia pelayanan yang meliputi fasilitas dan sarana dalam peroses pelayanan.
2. Daya tanggap (Responsivitas), adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, harapan, dan tuntutan pelanggan.

3. Keandalan (*reliabilitas*) yakni kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang bisa di pahami pengguna yang tepat dan dapat di andalkan sesuai dengan waktu yang di janjikan kepada pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*) yakni kemampuan dalam memberikan kepastian dan jaminan dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan mencakup kemampuan atau sifat yang dapat di percaya dengan bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Perhatian/Empati (*empathy*) yakni kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, menjalin hubungan baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4 menyebutkan bahwa asas-asas pelayanan publik meliputi; (a) Kepentingan umum; (b) Kepastian hukum; (c) Kesamaan hak; (d) Keseimbangan hak dan kewajiban; (e) Keprofesionalan; (f) Partisipatif; (g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (h) Keterbukaan; (i) Akuntabilitas; (j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (k) Ketepatan waktu; dan (l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus terdapat standar pelayanan yakni sesuatu yang menjadi tolak ukur dan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan karna standar pelayanan akan menjadi kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Zarkani M. Dalam Standar pelayanan publik (2020 : 25) manfaat yang dapat di peroleh dengan adanya standar pelayanan antara lain:

1. Memberikan jaminan dengan kualitas pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan secara berkala mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan lainnya.
3. Meningkatkan mutu pelayanan

Dengan demikian masyarakat atau pelanggan dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang di tetapkan. Kualitas Pelayanan pada dasarnya memberikan pandangan secara jelas mengenai kualitas suatu pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif, dengan data kualitatif, (Sugiyono, 2009) yakni metode-metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti wawancara atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan mengumpulkan data secara spesifik dari para partisipan. Creswell (2016:4). Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Kualitas Pelayanan pada KP SPAMS Desa Jenggik Utara.

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh informasi dan data dari obyek penelitian melalui wawancara kepada beberapa responden dan melalui studi dokumen. Sementara itu, analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif (Miles dan Huberman, 2004).

## PEMBAHASAN

Standar kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan, baik buruk suatu pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Untuk mengetahui upaya KP SPAMS Jenggik Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti menggunakan indikator pelayanan menurut Parasuraman dalam Nur Dwi Jayanti (2016: 14) yakni:

### 1. Bukti Langsung (Tangible).

Bukti langsung (Tangible) yakni bukti fisik yang secara langsung dari penyedia pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, sarana komunikasi, serta alat-alat operasional di lapangan, dan segala bentuk perlengkapan pegawai yang wujudnya secara nyata dan dapat terlihat. Ketersediaan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor pendukung dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara peneliti dengan pihak KP SPAMS terkait dengan indikator bukti langsung (Tangible) yakni ketua dan staf teknisi diperoleh informasi dan data bahwa KP SPAMS Desa Jenggik Utara sampai saat ini belum mempunyai kantor yang khusus dan layak, hanya memiliki bangunan berupa kios tempat penyetokan pupuk subsidi yang bisa digunakan sebagai kantor sementara, namun KP SPAMS mempunyai alat-alat

operasional yang cukup untuk menunjang kinerja petugas di lapangan berupa cangkul, linggis, gergaji, kunci inggris, kunci pipa dan kunci-kunci baut, untuk menunjang kinerja petugas dalam peroses pelayanan terhadap pelanggan.

Sedangkan wawancara juga peneliti lakukan terhadap beberapa pelanggan terkait dengan indikator bukti langsung (Tangible), dan mendapatkan informasi dan data bahwa KP SPAMS Desa Jenggik Utara belum mempunyai kantor khusus dan layak, hanya memiliki bangunan berupa kios tempat penyetokan pupuk bersubsidi yang digunakan sebagai kantor sementara, namun masalah peralatan kerja di lapangan KP SPAMS sudah memiliki alat-alat operasional yang cukup berupa cangkul, linggis, gergaji, kunci inggris, kunci pipa dan kunci-kunci baut, untuk menunjang kinerja petugas di lapangan.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan baik dari pihak KP SPAMS maupun pengguna/pelanggan di lapangan bahwa KP SPAMS Desa Jenggik Utara sudah memenuhi unsur indikator pelayanan bukti langsung (Tangible). Hal ini dibuktikan dengan KP SPAM yang telah memiliki kantor walaupun belum layak dan memiliki alat-alat operasional di lapangan yang cukup berupa cangkul, linggis, gergaji, kunci inggris, kunci pipa dan kunci-kunci baut lainnya untuk menunjang kinerja petugas sebagai bentuk upaya KP SPAMS Jenggik Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

### 2. Daya Tanggap (Responsivines).

Daya tanggap (Responsivines) yakni daya tanggap yang cepat dan tepat dalam membantu dan memberikan pelayanan terhadap keinginan, harapan, dan tuntutan pelanggan. Air merupakan kebutuhan masyarakat yang gak bisa lepas dari kebutuhan sehari-hari, dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai apabila terjadi permasalahan di lapangan maka akan sangat merugikan masyarakat karena kesulitan dalam mendapatkan air.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak KP SPAMS yakni ketua dan staf teknisi terkait dengan masalah indikator daya tanggap (Responsivines) diperoleh hasil bahwa pada saat ada laporan masuk tentang air macet atau terjadi kerusakan jaringan pipa, petugas teknisi tanpa menunggu perintah langsung menuju ke tempat dimana terjadi kemacetan air atau terjadi kerusakan pipa sesuai dengan tempat laporan baru kemudian memperbaikinya.

Hal yang sama juga peneliti dapatkan informasi dan data, dengan melakukan wawancara terhadap beberapa pelanggan terkait indikator daya tanggap (Responsivines) dengan hasil bahwa petugas KP SPAMS Desa Jenggik Utara cepat merespon keluhan pelanggan serta penanganan yang segera terkait masalah air macet namun terkadang hasil dari penanganan masalah tersebut tidak lansung ada, misalkan air yang macet tidak lansung mengalir ke semua pelanggan begitu selesai perbaikan. Jadi, beberapa pelanggan harus menunggu sampai sehari malah bisa sampai dua hari baru bisa mendapatkan air.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan baik dari pihak KP SPAMS maupun pengguna/pelanggan di lapangan, dapat diketahui bahwa pelayanan KP SPAMS Desa Jenggik Utara sudah memenuhi unsur indikator pelayanan daya tanggap (Responsivines). Hal ini dibuktikan dengan respon yang cepat dan penanganan masalah yang segera oleh petugas KP SPAMS terhadap keluhan pelanggan, dan bisa di rasakan oleh pelanggan, meskipun harus ada sedikit perbaikan pada sistem distribusi air supaya tidak membuat pelanggan harus menunggu sampai sehari bahkan dua hari untuk mendapatkan air.

### 3. Kehandalan (Reliability).

Kehandalan (Reliability) yakni kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang bisa dipahami pengguna yang tepat dan dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada pelanggan. Dengan kehandalan pegawai yang bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melakukan hal yang berkaitan dengan pelayanan KP SPAMS Desa Jenggik Utara. Kehandalan petugas dalam bekerja merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, mempekerjakan petugas yang tidak kompeten pada bidangnya justru akan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan, pegawai yang tidak handal dalam bekerja akan menggambarkan kualitas pelayanan yang buruk.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak KP SPAMS Desa Jenggik Utara yakni Ketua dan Staf teknisi terkait indikator kehandalan (Reliability), diperoleh hasil bahwa petugas teknisi KP SPAMS siap melakukan perbaikan kapanpun dan dimanapun jika terjadi masalah air macet atau hal-hal yang menyebabkan kebutuhan air pada masyarakat tidak terpenuhi, petugas KP SPAMS selalu siap melayani kapan saja baik di dalam maupun di luar jam kerja.

Wawancara juga peneliti lakukan terhadap pelanggan KP SPAMS Desa Jenggik Utara terkait indikator kehandalan (Reliability) dan memperoleh hasil bahwa pelanggan sering melihat atau menemukan petugas mengatur aliran air atau melakukan perbaikan bukan hanya saat jam kerja namun juga diluar jam kerja pada umumnya.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan dengan melakukan wawancara baik dengan pihak KP SPAMS maupun dengan pelanggan dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan KP SPAMS Desa Jenggik Utara terhadap pelanggan sudah memenuhi unsur indikator kehandalan (Reliability), sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terbukti dengan adanya sikap kehandalan yang dimiliki petugas dan bisa di rasakan oleh pengguna pelayanan/pelanggan.

### 4. Jaminan (Assurance).

Jaminan (Assurance) yakni kemampuan dalam memberikan kepastian dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan mencakup kemampuan atau sifat yang dapat di percaya dengan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Dengan jaminan atau sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas akan meningkatkan suasana kerja yang kondusif di lingkungan kerja. Dengan begitu maka akan berdampak baik pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pihak KP SPAMS Jenggik Utara terkait indikator jaminan (Assurance) bahwa pihak KP SPAMS sudah mendapat kepercayaan dari masyarakat terkait pelayanan, karena semua petugas KP SPAMS merupakan penduduk wilayah Desa Jenggik Utara yang memiliki latar belakang keluarga baik-baik, selain itu pihak KP SPAMS juga menyertakan kwitansi pembayaran khusus pada setiap pembayaran yang dilakukan pelanggan untuk menumbuhkan rasa aman dan bebas resiko pada pelanggan saat melakukan pembayaran diluar kantor.

Hal yang sama juga peneliti lakukan terhadap pelanggan yakni dengan melakukan wawancara terkait indikator jaminan (Assurance) dengan hasil bahwa pelanggan merasa aman melakukan pembayaran di luar kantor karena petugas sudah mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat terkait masalah pelayanan air, dan juga setiap pelanggan mendapatkan kwitansi khusus dari petugas setelah melakukan pembayaran.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada kedua belah pihak yakni penyedia layanan dan pengguna

layanan, dapat di ketahui bahwa pelayanan KP SPAMS Desa Jenggik Utara sudah memenuhi unsur dari indikator jaminan (Assurance), sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, terbukti dengan adanya rasa percaya masyarakat terhadap petugas dan juga dengan adanya kewajiban pembayaran khusus yang di peroleh pelanggan setelah melakukan pembayaran, sehingga rasa aman dapat di rasakan oleh pelanggan.

### 5. Perhatian/Empati (Empathy).

Perhatian/Empati (Empathy) yakni kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, menjalin hubungan baik, dan memahami serta memperhatikan kebutuhan pelanggan. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian/perhatian penuh terhadap pelanggan. Rasa perhatian petugas terhadap keinginan atau kebutuhan konsumen bisa menjalin hubungan baik dengan pelanggan, kemudahan melakukan komunikasi, serta memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari penelitian yang peneliti lakukan melalui wawancara terhadap pihak KP SPAMS Desa Jenggik Utara terkait indikator perhatian/empati (Empathy) peneliti mendapatkan hasil bahwa pihak KP SPAMS melakukan kunjungan kepada pelanggan untuk melakukan pengecekan tekanan air juga untuk menjalin hubungan baik antara petugas dan pelanggan dengan begitu pelanggan tidak akan merasa sungkan dalam menyampaikan keluhan, selain itu petugas juga memberikan tenggang waktu mulai dari tiga hari sampai tiga bulan jika pelanggan tidak melakukan pembayaran pada saat petugas melakukan penagihan.

Kemudian peneliti juga melakukan penelitian melalui wawancara kepada pelanggan KP SPAMS Desa Jenggik Utara di lapangan terkait indikator perhatian/empati (Empathy) dan memperoleh hasil bahwa, pelanggan diberikan tenggang waktu mulai dari tiga hari sampai tiga bulan jika pelanggan tidak melakukan pembayaran pada saat penagihan.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan baik dengan pihak KP SPAMS maupun pelanggan dapat di ketahui bahwa pelayanan KP SPAMS desa jenggik utara sudah memenuhi unsur indikator pelayanan perhatian/empati (Empathy) sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, hal ini dibuktikan dengan adanya tenggang waktu yang di berikan pihak KP SPAMS Desa Jenggik Utara terhadap pelanggan yang tidak melakukan pembayaran pada saat petugas melakukan penagihan, dan kemudahan yang dirasakan pelanggan

pada saat tidak bisa melakukan pembayaran pada waktu penagihan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di lapangan melalui kegiatan Observasi, serta ditambah dengan hasil wawancara yang penulis telah lakukan baik dengan pihak KP SPAMS Jenggik Utara maupun dengan pihak Pelanggan, dan setelah semua hasil di atas diolah maka penulis mendapatkan hasil penelitian pada penelitian yang berjudul Upaya Kelompok Pengelola Sistem Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi (KP SPAMS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Kasus di Desa Jenggik Utara), dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil yang disajikan di atas, maka secara keseluruhan peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak KP SPAMS BUMDES Desa Jenggik Utara dapat dikatakan berjalan dengan baik mulai dari pelayanan administrasi sampai pelayanan perindustrian air baku.
2. Dari indikator pertama yakni indikator Bukti Langsung (Tangible), indikator ini sudah dijalankan dengan baik di buktikan dengan KP SPAMS yang telah memiliki kantor walaupun belum layak dan memiliki alat-alat operasional di lapangan yang cukup berupa cangkul, linggis, gergaji, kunci inggris, kunci pipa dan kunci-kunci baut lainnya yang dapat menunjang kinerja petugas sebagai bentuk upaya KP SPAMS Jenggik Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Meskipun harus ada sedikit perbaikan pada saluran pendistribusian air.
3. Indikator yang kedua yakni indikator Daya Tanggap Responsiveness juga bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik di lapangan di buktikan dengan respon yang cepat dan penanganan masalah yang segera oleh petugas KP SPAMS terhadap keluhan pelanggan, sebagai bentuk upaya KP SPAMS Jenggik Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap sebagian pelanggan, namun hasil dari indikator ini masih ada kekecewaan yang di rasakan pelanggan yang mengarah ke poin nomer satu ( indikator tangible) dimana pelanggan harus menunggu sehari malah sampai dua hari untuk bisa mendapatkan air, setelah petugas melakukan perbaikan.
4. Indikator yang ketiga yakni indikator Kehandalan (Reliability), indikator ini juga sudah dijalankan dengan sebaik mungkin di lapangan, terbukti dengan adanya sikap kehandalan yang dimiliki petugas bisa

- dan bisa di rasakan oleh pengguna pelayanan/pelanggan.
5. Kemudian indikator yang keempat yakni indikator Jaminan (Assurance), juga berjalan dengan baik terbukti dengan adanya rasa percaya masyarakat terhadap petugas dan juga dengan adanya kuitansi pembayaran khusus yang diperoleh pelanggan setelah melakukan pembayaran, sehingga rasa aman dapat di rasakan oleh pelanggan.
  6. Begitu juga dengan indikator kelima yakni indikator Perhatian/Empati (Empathy) juga sudah di jalankan, dibuktikan dengan adanya tenggang waktu yang di berikan pihak KP SPAMS Desa Jenggik Utara terhadap pelanggan yang tidak melakukan pembayaran pada saat petugas melakukan penagihan, dan kemudahan yang dirasakan pelanggan pada saat tidak bisa melakukan pembayaran pada waktu penagihan.

Jadi hanya pada indikator ke tiga yakni indikator Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu kecepatan respons pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan memang sudah dilakukan dengan cepat dan penanganan yang segera, namun yang menjadi kekecewaan sebagian pelanggan yang mengarah ke indikator bukti langsung (tangible) adalah hasil penanganan atau perbaikan yang langsung selesai tapi tidak langsung membawa hasil, artinya begitu permasalahan atau perbaikan sudah di selesaikan namun air tidak langsung mengalir ke semua pelanggan dan beberapa pelanggan harus menunggu sehari bahkan sampai dua hari untuk mendapatkan air, terlihat pada hasil wawancara kepada pelanggan yang mengatakan bahwa responnya cepat dan tindak lanjutnya segera namun terkadang tidak langsung membawa hasil.

Dengan sajian hasil penelitian ini, maka penulis tertarik untuk memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi pelaksanaan pelayanan oleh pihak KP SPAMS Jenggik Utara, dimana saran yang akan penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya, penulis berharap pihak KP SPAMS Jenggik Utara lebih meningkatkan kualitas dari sistem pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan, dalam hal ini bisa dengan cara menambah jaringan perpipaan dengan kafasitas yang lebih besar
2. Saran selanjutnya adalah agar pihak KP SPAMS Jenggik Utara mampu memberikan pelayanan dalam bentuk informasi yang transparan dan bisa

memberikan kejelasan informasi serta kepastian informasi kepada pelanggannya, hal ini tentuakan membantu pelanggan untuk dapat memahami dan bersabar atas masalah yang terjadi.

3. Apabila memang diperlukan anggaran dalam upaya menambah kafasitas perpipaan dengan ukuran yang lebih besar, penulis menyarankan kepada pihak KP SPAMS Desa Jenggik Utara agar menyusun anggaran dan meminta kepada pemerintah pusat untuk bisa memberikan bantuan terhadap kebutuhan yang diperlukan KP SPAM Desa Jenggik Utara dalam melayani kebutuhan air bersih terhadap pelanggan

## REFERENSI

- Ahmira, N. Sakawati, H. 2020. Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar. JURNAL.Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar. Online. [www.jurnal20nurulahmira.go.id](http://www.jurnal20nurulahmira.go.id) Diakses 12 September 2021
- Bp Spam. 2021. Faktor yang mempengaruhi penyediaan air bersih, Online. <https://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/2019>. Diakses 02 Agustus 2021
- Budiono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta Rineka Cipta.
- Firdaus, F. Hardianto, WT. Maser, W, 2017. Strategi Pdam Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata (Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu). Yogyakarta : Andi
- Maryuni.R.I. 2019. Strategi Pdam Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Kesehatan Masyarakat. Skripsi. Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Kota Jambi.
- Munir. 2010. Manajemen umum di Indonesia. Jakarta bumi aksara
- Naway. R. Mei, 2013. Pengembangan Sistem Air Bersih. Jurnal. Sipil Statik.Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi. Vol. 1 No. 6. Online. [www.jurnalunisr.ac.id](http://www.jurnalunisr.ac.id). Diakses 20 September 2021
- Pamsimas. 2021. Petunjuk Teknik Pengelolaan Spamp Dan Penguatan Keberlanjutan. Program Pamsimas.Panjemongan.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York

- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar
- Rizani,D,M. Maret, 2010. Rendahnya Tingkat Pelayanan Air Bersih Bagi Masyarakat (Baca : Masyarakat Miskin) Kota Semarang. Jurnal. Fakultas Teknik. Unisfat. Vol. 5. No. 2. Online.  
<http://jurnalrizani.ac.id>.Diakses 27Agustus 2021
- Sudarmanto.2020. Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru.
- Sugiyono. April, 2016. Metode Penelitian Kuantitatip, Kualitatip. Dan R&D.Bandung. Alfabeta
- TJiptono.fandy. 2005. Pemasaran jasa. Malang. Banyu Media pulising. TJiptono.Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum
- Yamit Zulian. 2005. Manajemen kualitas produk dan jasa. Yogyakarta.Ekonosia. Yamit Zulian. 2017. Manajemen kualitas produk dan jasa. Yogyakarta.Ekonosia.
- Yuliani,Y. Rahardriawan,M. 2015. Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat Di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang. Jurnal Pengembangan Kota. Vol. 3 No.1. Online. <http://ejournal2.undip.ac.id>. Diakses 15 September 2021