



KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) KABUPATEN TANGERANG

QUALITY OF CLEAN WATER PROVISION SERVICES IN REGIONAL DRINKING WATER COMPANIES (PERUMDAM) TANGERANG DISTRICT

Ihsan Rafi Muta'ali¹, Lena Satlita²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 15-01-24

Diperbaiki 19-01-24

Disetujui 22-01-24

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Penyediaan Air Bersih,
PERUMDAM Kabupaten
Tangerang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kabupaten Tangerang serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada PERUMDAM Kabupaten Tangerang sudah baik, namun masih terdapat dua dari sepuluh indikator pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Pada dimensi responsivitas pada indikator daya tanggap dalam penanganan keluhan yang dialami oleh pelanggan masih tergolong lambat. Pada dimensi tanggung jawab pada indikator kelangsungan distribusi pelayanan air bersih, masih kerap terjadi kemacetan aliran air yang dihasilkan. Sebaliknya pada dimensi akuntabilitas semua indikator di dalamnya sudah berjalan dengan baik. Dalam pelayanan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PERUMDAM Kabupaten Tangerang juga terdapat berbagai faktor pendukung seperti seperti, hadirnya sistem informasi pelayanan publik yang jelas, sarana prasarana yang memadai guna menunjang pelayanan, faktor organisasi dan faktor aturan. Sedangkan untuk faktor penghambat pelayanan diantaranya faktor keterlambatan pembayaran rekening dari pelanggan, faktor musim, serta faktor eksternal perusahaan yaitu pemadaman listrik dari PLN.

ABSTRACT

Keywords:

Quality of Service, Clean
Water Supply,
PERUMDAM of
Tangerang Regency

This research aims to describe the quality of clean water supply services carried out by the Regional Public Company for Drinking Water (PERUMDAM) Tangerang Regency and to determine the supporting and inhibiting factors of service. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. The research results show that the quality of clean water supply services at PERUMDAM Tangerang Regency is good, but there are still two out of ten service indicators that do not meet customer expectations. In the responsiveness dimension, the responsiveness indicator in handling complaints experienced by customers is still relatively slow. In the responsibility dimension of the continuity of clean water service distribution indicators, there are still frequent bottlenecks in the flow of water produced. On the other hand, in the accountability dimension, all the indicators in it are running well. In the clean water supply service carried out by PERUMDAM Tangerang Regency there are also various supporting factors such as the presence of a clear public infrastructure to support services, organizational factors and regulatory factors. Meanwhile, factors inhibiting service include late payment of accounts from customers, seasonal factors, and external company factors, namely electricity outages from PLN.

1. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah peraturan hukum yang secara tegas mengatur mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang mencerminkan efisiensi dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan. Penerapan pelayanan publik melalui pemerintahan yang efektif memiliki potensi untuk memperkuat demokrasi serta hak asasi manusia, meningkatkan kohesi sosial, mengurangi tingkat kemiskinan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan masyarakat [1]. Pentingnya peran pelayanan dalam organisasi, baik itu publik maupun swasta, mendorong setiap entitas untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan layanan publik [2].

Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan, baik berupa barang maupun jasa publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan juga oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Hal ini dilakukan sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik erat kaitannya dengan penyediaan barang dan jasa publik [3]. Peran pelayanan dalam suatu organisasi, baik publik maupun swasta, menjadi tujuan utama dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Hal tersebut mendorong setiap organisasi atau instansi untuk meningkatkan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan publik, dengan harapan mencapai *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Keberhasilan penerapan *Good Governance* salah satunya dapat diukur melalui terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu.

Kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan sebagai hal yang sangat terkait dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dianggap memiliki kualitas baik ketika penyedia produk atau jasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan [4]. Pelayanan publik merupakan kewajiban yang diterapkan dan dijalankan oleh lembaga pemerintah. Terdapat dua jenis pelayanan publik, yakni pelayanan barang publik dan pelayanan jasa, yang diberikan kepada masyarakat secara umum. Salah satu contoh pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa, adalah penyediaan kebutuhan air bersih bagi masyarakat.

Semua individu mengakui bahwa air merupakan suatu kebutuhan dasar. Tanpa adanya air, terutama air bersih, kehidupan, khususnya bagi makhluk hidup seperti manusia, tidak akan mungkin berlangsung. Kekurangan pasokan air bersih dapat mengakibatkan gangguan serius pada kehidupan manusia. Jika penyediaan air tidak direncanakan dengan baik, dapat mengakibatkan ketidakseimbangan dalam tata air dan berpotensi merusak ekosistem di bumi. Pada bulan Juli 2021, Iran menghadapi krisis air bersih yang bahkan mencapai tingkat ancaman terhadap keamanan nasional. Pemerintah Iran menanggapi situasi ini dengan membentuk komite khusus untuk menangani masalah tersebut. Presiden Iran, Hassan Rouhani, juga mengajukan upaya kerjasama dengan negara-negara tetangga untuk mengatasi krisis air bersih di negaranya [5].

Air bersih memiliki tingkat kepentingan yang begitu tinggi sehingga penyediaan akses terhadap sumber air bersih telah dijadikan sebagai salah satu

target dalam pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Selaras dengan itu, Pemerintah telah menetapkan pemberian akses kepada air bersih sebagai salah satu prioritas utama sesuai dengan yang dijelaskan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025 dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN ke-III 2015-2019). Dalam kerangka ini, tujuannya adalah mencapai 100% akses terhadap air bersih.

Dalam mengatasi situasi tersebut, pemerintah telah mendirikan sebuah entitas atau badan yang memiliki fungsi khusus dalam menyediakan pasokan air bersih, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Namun sebagian besar pelanggan PDAM di Indonesia masih belum menerima pelayanan air bersih sesuai dengan standar kualitas, kuantitas, dan kelangsungan (3K). Informasi menunjukkan bahwa kualitas air yang disalurkan oleh PERUMDAM kepada masyarakat mengalami penurunan dari 81,11% pada tahun 2018 menjadi 48,48% pada tahun 2019 [6]. Dalam mengatasi masalah tersebut pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan guna memenuhi kebutuhan dasar penduduk berupa air. Kewajiban ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air yang menegaskan bahwa hak warga negara dalam memperoleh kebutuhan dasar salah satunya adalah layanan air bersih yang bersih dan sehat menjadi kewajiban yang dijamin oleh negara [7]. Diketahui bahwa Pemerintah selama ini berusaha memberikan dan meningkatkan jangkauan pelayanan air bersih kepada seluruh lapisan Masyarakat, meskipun demikian, usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah belum mampu sepenuhnya memuaskan harapan masyarakat.

Sebagai salah satu entitas publik di wilayahnya, keberadaan PDAM memiliki kepentingan yang sangat besar bagi berbagai kalangan masyarakat, termasuk di Kabupaten Tangerang. Tugas dan tanggung jawab PERUMDAM Kabupaten Tangerang mencakup penyelenggaraan pengolahan dan pelayanan air bersih, melibatkan manajemen infrastruktur fasilitas air bersih dan regulasi distribusi. Perusahaan ini diharapkan dapat melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan mengembangkan layanan secara profesional. Semua ini dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan.

PERUMDAM Kabupaten Tangerang termasuk sebagai salah satu perusahaan daerah yang cukup strategis bagi Kabupaten Tangerang, meskipun dalam menjalankan kegiatannya, PERUMDAM ini berbeda dengan perusahaan swasta. Sebab perusahaan swasta selalu memfokuskan diri pada pencapaian keuntungan atau orientasi profit dengan menekan biaya produksi seminimal mungkin serta mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya sebagai sumber utama pembiayaan daerah. Hal ini berbeda dengan PERUMDAM yang bukan hanya semata-mata mengedepankan keuntungan yang diperoleh guna memenuhi target kuantitatif pemerintah daerah dalam wadah Pendapatan Asli Daerah saja, tetapi lebih dari itu juga perlu melakukan pelayanan umum terhadap pelanggan atau masyarakat luas.

Dengan pertambahan penduduk yang terus meningkat, kebutuhan akan air juga semakin meningkat, namun ketersediaan air saat ini semakin terbatas. Masyarakat saat ini menghadapi kesulitan untuk mendapatkan pasokan air bersih, terutama yang

layak untuk dikonsumsi. Terutama di perkotaan, masyarakat memanfaatkan air untuk berbagai kebutuhan seperti minum, mandi, memasak, mencuci, dan keperluan lainnya. Kesulitan memperoleh pasokan air bersih juga dirasakan oleh masyarakat di Kabupaten Tangerang, terutama selama musim kemarau. Keadaan kemarau yang memengaruhi beberapa wilayah di Indonesia, termasuk Banten dan khususnya Kabupaten Tangerang, telah menyebabkan kondisi kekeringan. Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika atau BMKG memprediksi bahwa musim kemarau tahun 2023 diperkirakan akan lebih lama dan kering dibandingkan dengan musim kemarau pada tahun-tahun sebelumnya. Puncak kemarau di tahun 2023 diperkirakan terjadi pada bulan Juli dan Agustus [8].

Salah satu permasalahan yang telah terjadi pada pertengahan tahun 2023 berkaitan dengan kelangkaan air bersih yang melanda Kabupaten Tangerang adalah permasalahan yang terjadi di daerah Teluk Naga, Gading Serpong dan Mauk. Dimana telah terjadi kelangkaan air bersih selama kurang lebih dua bulan lamanya yang menyebabkan masyarakat di sana cukup kesulitan untuk mendapatkan air bersih. Situasinya dipicu oleh musim kemarau yang berkepanjangan, menyebabkan penurunan debit air di Sungai Cisadane yang merupakan sumber utama air baku PERUMDAM Kabupaten Tangerang [9].

PERUMDAM Kabupaten Tangerang berupaya mengatasi masalah krisis air bersih yang sering terjadi di beberapa wilayah Kabupaten Tangerang. Perusahaan ini menyediakan layanan fasilitas air bersih di lokasi yang mengalami krisis dengan menggunakan sejumlah mobil tangki yang membawa pasokan air bersih untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan. Meskipun demikian, beberapa masyarakat atau pelanggan menyatakan bahwa daerah mereka belum sepenuhnya mendapatkan suplai air bersih dari PERUMDAM.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan melalui wawancara dengan Bapak Sigit warga Kecamatan Teluk Naga, Kabupaten Tangerang, peneliti menemukan berbagai masalah yang mengarah pada belum maksimalnya pelayanan penyediaan air bersih di masyarakat. Di beberapa daerah Kabupaten Tangerang sempat dilanda krisis air bersih seperti yang terjadi Desa Teluk Naga, debit air yang mengalir kerap kali mengalami penurunan yang cukup drastis. Tentu hal tersebut sangat mengkhawatirkan warga daerah setempat karena ketersediaan air yang terbatas membuat terkendala dalam melakukan aktivitas rumah tangga seperti, mandi, mencuci, hingga memasak, terlebih lagi air merupakan kebutuhan primer.

Selanjutnya terdapat masyarakat yang mengeluhkan kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh PERUMDAM serta kurang responsifnya terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil pra-riset observasi yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan Ibu Eka Khoiri Warga Kecamatan Rajeg, PERUMDAM memiliki contact center yang berfungsi untuk menyampaikan laporan dan keluhan namun masih belum digunakan dengan optimal. Ketika menyampaikan keluhan terkait debit air yang keluar kerap kali kecil kadang kala jawaban contact center hanya formalitas saja dan pengaduan via telepon tidak dapat disampaikan.

Seiring dengan perkembangan waktu, pentingnya masalah kualitas menjadi fokus utama dan membutuhkan perhatian serius bagi setiap perusahaan agar dapat terus eksis dalam dunia bisnis. Sebagai konsumen PERUMDAM, masyarakat

menginginkan pelayanan yang efisien serta hasil produksi yang berkualitas baik. Sebagai konsumen PERUMDAM, masyarakat akan merasa tidak puas jika hasil produksi dan pelayanan publik tidak memuaskan, sehingga mereka akan mencari alternatif lain seperti memasang sumur air. Tindakan ini dapat berpotensi menyebabkan penurunan jumlah pelanggan. Oleh karena itu, kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas saat ini menjadi prioritas dan mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah [10].

Permasalahan-permasalahan yang telah dijelaskan diatas tentu memerlukan perhatian besar kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan yang utama adalah mendapatkan pasokan air bersih yang memenuhi standar baik dari sisi kualitas, kuantitas, dan kelangsungan. Dengan demikian, peneliti menilai bahwa pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PERUMDAM Kabupaten Tangerang dinilai belum maksimal dalam memberikan pelayanan kebutuhan air bersih domestik bagi masyarakat Kabupaten Tangerang.

Timbulnya sejumlah keluhan dan perhatian dari masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh PERUMDAM Kabupaten Tangerang menjadi suatu tantangan bagi perusahaan tersebut untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Dengan tujuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PERUMDAM, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang”. Peneliti menggunakan dimensi teori kualitas pelayanan Lervine untuk menganalisis hasil penelitian yang terdiri dari dimensi responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tertentu yang dialami oleh subjek penelitian, termasuk aspek-aspek seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya. Pendekatan ini bersifat holistik, mencakup pemahaman menyeluruh, dan menggunakan deskripsi verbal dalam bentuk kata-kata dan bahasa, di dalam suatu konteks alamiah tertentu, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah [11]. Penekanan dalam penelitian ini ingin memberikan gambaran secara sistematis, jelas dan juga faktual terkait hal-hal yang terjadi dengan topik yang dibahas [12]. Penelitian ini berusaha memaparkan fakta dalam bentuk kata-kata dan kalimat dari Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kabupaten Tangerang sebagai permasalahan yang terjadi.

Waktu pengerjaan penelitian dimulai pada Bulan September 2023 hingga bulan Oktober 2023. Sedangkan tempat penelitian ini bertempat di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kerta Raharja, Jl. Kisamaun No.204, RT.002/RW.007, Sukasari, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118, dan rumah masyarakat pelanggan pengguna layanan PERUMDAM Kabupaten Tangerang.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono [13], sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari informan. Sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung baik melalui dokumen resmi maupun internet. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi objek penelitian, wawancara langsung dengan narasumber terkait dan studi dokumentasi secara mendalam dengan beberapa informan penelitian yang bertugas sebagai pelaksana di penelitian ini. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen resmi dari Pemerintah Kabupaten Tangerang seperti, Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang Nomor 07 Tahun 2009 Tentang Tarif Air Minum dan Biaya Lainnya pada PDAM TKR Kabupaten Tangerang [14]. Selain itu, beberapa data didapat dari website resmi PERUMDAM Kabupaten Tangerang www.perumdtkr.com serta media sosial Instagram resmi dari PERUMDAM Tangerang @perumdtkr. Data tersebut dapat digunakan sebagai sumber penguat dan pelengkap data penelitian, memberikan bukti konkret, dan memberikan perspektif yang lebih luas untuk mendukung temuan penelitian.

Dalam konteks penelitian kualitatif, partisipan penelitian sering diidentifikasi sebagai informan. Informan adalah individu yang menyediakan informasi terkait dengan objek penelitian, yaitu pihak yang relevan yang memiliki peran penting dalam Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada PERUMDAM Kabupaten Tangerang. Informan penelitian tersebut diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat menjawab pertanyaan penelitian serta datanya dapat dipertanggungjawabkan.

Informan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang, yakni Bapak Ari Wibawa.
- b. Kepala Sub Bagian Distribusi dan Produksi PERUMDAM Kabupaten Tangerang yakni, Ibu Siti Fathonah.
- c. Kepala Sub Bagian Administrasi dan Kepegawaian PERUMDAM Kabupaten Tangerang yakni, Oka Dwi Abdilah.
- d. Mas Irfan masyarakat pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang
- e. Ibu Nia masyarakat pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang
- f. Bapak Romdoni masyarakat pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang
- g. Ibu Edah masyarakat pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang
- h. Ibu Maya masyarakat pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang

Uji keabsahan data dapat dilakukan menggunakan beberapa teknik, pada penelitian ini diperiksa dengan metode triangulasi. Teknik triangulasi merupakan pengumpulan data dari berbagai sumber yang telah ada [13]. Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu, perbandingan dan verifikasi keandalan

informasi yang diperoleh dengan alat yang berbeda dan pada waktu yang berbeda juga. Dalam penelitian ini triangulasi sumber dilakukan oleh peneliti dengan cara membandingkan hasil wawancara informan satu dengan informan lainnya. Analisis data dalam penelitian ini mengadopsi metode analisis interaktif dari model yang digunakan oleh Miles dan Huberman (2014) yang menyatakan bahwa empat tahapan penting dalam proses pengumpulan data meliputi kegiatan pengumpulan data (*data collection*), reduksi (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion/verification*).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Tangerang

Pelaksanaan pelayanan air bersih di Kabupaten Tangerang yang diselenggarakan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Tangerang merupakan salah satu dari empat tugas pokok yaitu: Perusahaan Umum Daerah Air Minum adalah penyelenggara pengelola air minum untuk meningkatkan kesejahteraan yang mencakup aspek sosial kesehatan dan pelayanan, juga merupakan salah satu dari lima fungsi Perusahaan Umum Daerah Air Minum yaitu, menyediakan pasokan kebutuhan air bersih untuk pemukiman dan perumahan, pelabuhan, sektor niaga industri, serta fasilitas umum. Adapun kualitas pelayanan penyediaan air bersih yang terdapat di PERUMDAM Kabupaten Tangerang telah diamati dengan menggunakan tiga dimensi dari teori yang dikemukakan oleh (Lenvine, 1990) [15], sebagai berikut:

3.1.1 Responsivitas (Responsiviness)

Responsivitas adalah salah satu parameter penting yang mengindikasikan kinerja pelayanan publik. Tingkat responsivitas dapat dilihat dari sejauh mana penyelenggaraan pelayanan merespon kebutuhan, dan semakin responsifnya pelayanan, semakin positif dampaknya terhadap hasil proses tersebut. Responsivitas juga mencerminkan sejauh mana proses pelayanan dapat memenuhi tuntutan pengguna jasa yang semakin meningkat dan kompleks. Pelayanan tidak dapat memberikan kepuasan secara optimal kepada pelanggan jika penyelenggara layanan kurang baik, bahkan dapat merugikan reputasi organisasi publik. Responsiveness dalam pengelolaan pelayanan publik diinterpretasikan sebagai kehandalan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merencanakan agenda dan prioritas pelayanan, serta membuat program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat [16]. Dengan kata lain, responsivitas melibatkan kemampuan organisasi atau perusahaan publik untuk beradaptasi dengan perubahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

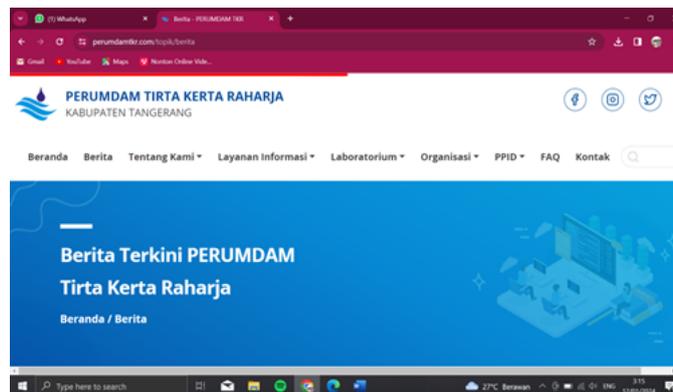
Adapun tiga indikator yang menyangkut responsivitas pelayanan PERUMDAM Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut:

- a) Sikap pegawai dalam melayani pelanggan

Sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tentu sangat berpengaruh terhadap bagaimana penilaian pelanggan. Dimana penilaian tersebut akan berdampak pada kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PERUMDAM Kabupaten Tangerang. Pegawai sebagai salah satu sumber pemberi layanan tentu menjadi penghubung karena berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan. . Pegawai harus mampu menjelaskan dan memberikan segala informasi, prosedur dan peraturan yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar. PERUMDAM Kabupaten Tangerang telah menunjukkan sikap yang baik kepada pelanggan dengan tidak dibiarkannya pelanggan yang datang ke Kantor PERUMDAM Kabupaten Tangerang merasa kebingungan. Selanjutnya perusahaan juga telah menjadikan pelayanan yang baik sebagai cita-cita yang harus diwujudkan sehingga senantiasa menjadi perhatian besar bagi seluruh pegawai.

b) Pemberian informasi air bersih yang jelas

Informasi merupakan salah satu hal yang penting dan merupakan salah satu kebutuhan seorang pelanggan di sebuah Perusahaan. Informasi terkait pelayanan air bersih bagi pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang telah menjadi suatu kebutuhan yang sangat esensial. Kejelasan informasi yang disampaikan oleh perusahaan akan memudahkan pelanggan untuk memahami berbagai aspek yang terkait dengan pelayanan air bersih.



Gambar 1. Tampilan Website Resmi PERUMDAM Kabupaten Tangerang

Dalam pemberian informasi pelayanan air bersih PERUMDAM Kabupaten Tangerang telah memberikan informasi yang dengan baik dan jelas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya sarana pemberian informasi dalam bentuk online melalui website resmi Perusahaan (www.perumdmtkr.com) dan instagram resmi milik PERUMDAM Kabupaten Tangerang (@perumdmtkr) hal tersebut menandakan bahwa PERUMDAM berusaha untuk menyediakan akses yang lebih mudah dan membangun koneksi yang lebih erat dengan para pelanggan. Tujuannya adalah agar pelanggan dapat memperoleh beragam informasi terkait segala hal yang berkaitan dengan PERUMDAM Kabupaten Tangerang.

c) Daya tanggap pegawai dalam menangani keluhan

Para pelanggan yang melaporkan keluhan terkait pelayanan yang diberikan ke PERUMDAM Kabupaten Tangerang tentu menginginkan respon atau penanganan yang cepat dan tepat terkait keluhan tersebut, baik itu dari segi pelayanan proses laporan maupun penanganan masalah yang terjadi di rumah-rumah pelanggan. Keberadaan sikap ini sangat penting untuk selalu memastikan kinerja para pegawai penyedia layanan tetap optimal sehingga dapat memberikan pelayanan penyediaan air yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan PERUMDAM merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari pelanggan. Sikap ini harus dibuktikan dengan sebaik mungkin agar para pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang dapat menilai bahwa para pegawai pelayanan telah menunjukkan responsivitas yang optimal dan memuaskan dalam menyediakan pelayanan air bersih.

Sedangkan yang terjadi di PERUMDAM Kabupaten Tangerang, ditemukan bahwa terjadi ketidaksesuaian antara konsep dengan kondisi di lapangan. Hal tersebut dikarenakan daya tanggap karyawan dalam menangani keluhan pelanggan belum berjalan dengan baik. Terbukti dengan masih banyaknya pelanggan yang keluhannya masih belum ada tindak lanjut dari PERUMDAM Kabupaten Tangerang dan sering kali terjadi ketidakpastian terkait kapan waktu keluhan pelanggan akan ditangani hingga selesai.

3.1.2 Responsibilitas (*Responsibility*)

Responsibilitas merupakan salah satu standar kriteria yang digunakan dalam menilai kualitas suatu pelayanan publik, Responsibilitas mencakup kemampuan organisasi untuk mengelola pelaksanaan pemberian layanan agar sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah diatur [16]. Aspek responsibilitas ini menjadi faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan di sebuah perusahaan atau instansi. Hal ini memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan dan kelangsungan pelanggan dalam menjalani proses pelayanan, baik itu terkait dengan jasa maupun produk yang disediakan oleh lembaga atau instansi tersebut. Sebab tingkat partisipasi pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya diukur melalui responsibilitas.

Dalam penelitian ini, dimensi responsibilitas ditentukan oleh tiga indikator, indikator-indikator tersebut sebagai berikut:

a) Prosedur pelayanan penyediaan air bersih

Prosedur pelayanan yang tidak rumit dan jelas merupakan sesuatu yang pelanggan harapkan, dengan prosedur yang jelas dapat memudahkan pelanggan dalam proses pengurusan untuk mendapatkan layanan air bersih. Pada PERUMDAM Kabupaten Tangerang, prosedur pelayanan penyediaan air bersih telah dirancang dengan tujuan untuk memudahkan pelanggan maupun pihak penyedia layanan dalam proses pelayanan. Dalam hal ini PERUMDAM

Kabupaten Tangerang telah mewujudkan prosedur pelayanan yang baik dengan mengikuti alur pelayanan yang jelas dan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di PERUMDAM Kabupaten Tangerang. Hal tersebut dapat dinilai dari dua aspek yaitu aspek pelayanan dalam melakukan pembayaran rekening maupun pemasangan sambungan baru.

b) Kelangsungan distribusi air kepada pelanggan

Salah satu tugas utama PERUMDAM Kabupaten Tangerang adalah menjamin pasokan air bersih yang konsisten dan merata kepada semua pelanggannya setiap hari, tanpa mengalami kesulitan akibat kekeringan atau berlebihan pada musim penghujan yang biasanya terjadi secara rutin.

Namun berdasarkan temuan peneliti di lapangan, ditemukan bahwa terjadi ketidaksesuaian antara konsep dengan temuan di lapangan. Karena berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai dan pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang terbukti bahwa masih belum melimpahnya sumber pasokan air baku yang didistribusikan kepada pelanggan karena kerap kali pelanggan mengeluhkan debit air yang mengalir cukup minim terlebih lagi jika musim kemarau. Dengan demikian, dalam upaya mengoptimalkan produksi terkait debit air yang dihasilkan, PERUMDAM Kabupaten Tangerang perlu melakukan kerja sama usaha dengan pihak ketiga dalam hal pengolahan Instalasi Pengolahan Air (IPA) ataupun membeli air dari mitra usaha swasta untuk memaksimalkan pasokan kepada pelanggan.

c) Kualitas air yang dihasilkan

Kualitas air yang seharusnya didistribusikan ke pelanggan haruslah memenuhi standar air bersih menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2017 [17], sebagai berikut:

- a. Air tidak keruh
- b. Air tidak berwarna
- c. Suhu air tidak terlalu dingin dan tidak terlalu panas
- d. Air tidak berasa
- e. Air tidak berbau

Menjaga kualitas mutu air yang dihasilkan merupakan kewajiban utama PERUMDAM Kabupaten Tangerang sebagai perusahaan penyedia air bersih, karena masyarakat yang memilih untuk berlangganan memiliki harapan besar untuk memperoleh air bersih yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Telah berupaya penuh dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan dengan rutin mengadakan pemeriksaan lengkap terkait kualitas air yang dihasilkan dengan melibatkan pihak Kementerian Kesehatan, namun mengenai keluhan pelanggan mengenai air yang kerap kali keruh bukan berasal dari penampungan PERUMDAM tetapi hal tersebut disebabkan oleh kebocoran pipa distribusi yang kadang terjadi dan hal tersebut selalu dengan tanggap dibenahi oleh PERUMDAM Kabupaten Tangerang.

d) Penyediaan sarana komunikasi

Penyediaan sarana komunikasi atau *call center* kepada pelanggan merupakan langkah strategis dalam memberikan pelayanan yang efisien dan responsif. Hal ini melibatkan pembentukan pusat kontak atau layanan

pelanggan yang dapat diakses oleh pelanggan untuk mengajukan pertanyaan, memberikan umpan balik, atau mengatasi keluhan dan masalah.

Demi terwujudnya proses pelayanan di PERUMDAM Kabupaten Tangerang maka diadakan sarana komunikasi antara pegawai dengan pelanggan. PERUMDAM Kabupaten Tangerang menyediakan sarana komunikasi bagi pelanggan yang dapat yang tidak bisa datang langsung ke kantor pusat atau wilayah yaitu berupa nomor telepon yang bisa langsung dihubungi melalui telepon seluler maupun via chat melalui aplikasi whatsapp dan terdapat kantor unit terdekat yang bisa didatangi untuk memasukkan laporan. Dengan tersedianya fasilitas untuk berkomunikasi dengan pihak perusahaan, maka pelanggan merasa lebih dipermudah dalam proses pelayanan.

3.1.3 Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh instansi atau organisasi publik sudah sesuai dengan norma atau nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya [18]. Menghadirkan akuntabilitas dalam pelayanan itu berarti sama dengan menyesuaikan peraturan yang berlaku dengan kepentingan pengguna jasa yang menerima pelayanan tersebut, secara sederhana dapat dipahami bahwa hadirnya akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan suatu instansi atau perusahaan bukan cuma memberikan keuntungan bagi pelanggan pengguna jasa namun juga dapat memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan proses penyelenggaraan pelayanan perusahaan itu sendiri.

Akuntabilitas sendiri mencakup hal-hal yang diterima oleh pelanggan dari pelayanan PERUMDAM Kabupaten Tangerang. Pada dimensi ini, terdapat tiga indikator penentu yang harus dipenuhi agar pelayanan tersebut dianggap sebagai akuntabel, dalam hal ini meliputi:

a) Kejelasan tarif terkait biaya pelayanan air bersih

Selain menyangkut alur pelayanan di kantor maupun di lapangan PERUMDAM Kabupaten Tangerang juga bertanggung jawab menjelaskan kepada masyarakat atau pelanggan terkait tarif pelayanan air bersih. Terkait persoalan tarif memang merupakan hal yang sensitif bagi pelanggan, ada sedikit saja perbedaan maka pelanggan tidak akan merasa tenang terlebih ketika itu menyangkut kenaikan tarif yang tanpa sebab dan kepastian yang jelas. Sehingga sangat perlu bagi pegawai/staf perusahaan untuk menjelaskan secara rinci mengenai persoalan tarif secara menyeluruh tanpa ada yang ditutup-tutupi dari pelanggan.

PERUMDAM Kabupaten Tangerang telah menetapkan tarif yang jelas kepada pelanggan dengan menggolongkan tarif ke dalam beberapa golongan sesuai dengan jumlah penggunaan air pelanggan dan penggolongan tarif yang dikeluarkan berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang Nomor 07 Tahun 2009 Tentang Tarif Air Minum dan Biaya Lainnya pada PDAM TKR Kabupaten Tangerang [14].

b) Pelayanan yang adil dan merata

Pelayanan yang adil dan merata merujuk pada penanganan yang seimbang dan setara terhadap semua penerima layanan, tanpa memandang perbedaan status sosial, latar belakang ekonomi, atau faktor-faktor lainnya. Ini mencerminkan prinsip kesetaraan dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan, dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan yang adil dan merata menjadi tanggung jawab besar bagi PERUMDAM Kabupaten Tangerang karena melayani dengan adil dan merata merupakan hal yang tidak mudah, mengingat pelanggan dari perusahaan itu sendiri berasal dari golongan dan status sosial yang berbeda-beda setiap pelanggan.



Gambar 2. Pemberian air bersih gratis bagi

Wujud nyata pelayanan yang adil dan merata yang dilakukan oleh PERUMDAM Kabupaten Tangerang yaitu pihak perusahaan melayani pelanggan sesuai dengan nomor antrian selanjutnya dengan pengantaran air secara gratis menggunakan mobil tangki bagi para pelanggan yang tidak dapat air atau daerahnya terjadi kekeringan, Sepanjang tahun 2023 PERUMDAM Kabupaten Tangerang telah menyalurkan bantuan air bersih kurang Lebih sebanyak 3 juta 180 liter untuk membantu masyarakat Tangerang memenuhi kebutuhan air bersih.

c) Prioritas pemenuhan kepentingan pelanggan

Setiap pelanggan PERUMDAM Kabupaten Tangerang pasti berharap kepentingannya menjadi prioritas bagi perusahaan khususnya pegawai agar mereka tidak merasa bahwa mereka telah salah memilih berlangganan dengan perusahaan itu sendiri. Menjadikan kepentingan pelanggan sebagai prioritas menekankan penekanan utama pada pemenuhan kebutuhan, harapan, dan keinginan mereka.

Fokus utama PERUMDAM Kabupaten Tangerang adalah memberikan layanan atau produk yang secara efektif memenuhi harapan pelanggan. Pemahaman dan tanggapan yang baik terhadap kepentingan pelanggan menjadi elemen kunci dalam penyelenggaraan pelayanan. Mengutamakan pemenuhan kepentingan pelanggan mencerminkan komitmen untuk memberikan

pengalaman memuaskan dan memastikan kepuasan pelanggan dalam segala aspek aktivitas atau layanan yang disediakan. Hal tersebut dibuktikan dengan telah disediakan tempat air minum gratis yang bisa langsung diminum oleh siapapun di beberapa titik di Tangerang. Kemudian adanya pemberitahuan kepada pelanggan melalui media sosial PERUMDAM Kabupaten Tangerang sebelum terjadinya gangguan pelayanan air bersih sehingga pelanggan bisa bersiap-siap untuk menampung air di rumah, karena setiap langkah yang diambil oleh Perumdam dilakukan sepenuhnya demi kepentingan pelanggan.

3.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di PERUMDAM Kabupaten Tangerang

3.2.1 Faktor Pendukung

Kualitas pelayanan yang optimal tidak dapat dipisahkan dari faktor-faktor pendukung. Beberapa faktor pendukung pelayanan menurut (Moenir, 2014: 88) [19] yaitu sebagai berikut :

- a. Adanya Sistem Informasi Pelayanan Publik. Sistem Informasi Pelayanan Publik pada PERUMDAM merupakan platform atau sistem yang dirancang khusus untuk mengelola dan menyediakan informasi terkait layanan air bersih yang diberikan oleh PERUMDAM kepada masyarakat. Penggunaan sistem pengelolaan informasi sangat penting untuk memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam mendapatkan informasi yang mereka perlukan. Implementasi sistem dan mekanisme Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) di PERUMDAM Kabupaten Tangerang dilakukan oleh bagian humas. Pelanggan PDAM dapat mengakses sistem informasi ini melalui platform-platform media sosial seperti Facebook dengan akun Humas PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang, Twitter dengan username @perumdamtkr, Instagram dengan username @perumdamtkr, alamat email ssp@perumdamtkr.com serta aplikasi Simple TKR yang bisa didownload di *playstore* maupun *Appstore*.
- b. Sarana infrastruktur yang memadai. Keberadaan sarana atau infrastruktur yang memadai dalam pelayanan sangat krusial karena hal tersebut menjadi landasan utama untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memenuhi standar kebutuhan yang ditetapkan. Hal ini juga yang dilakukan oleh PERUMDAM Kabupaten Tangerang yang memiliki sarana infrastruktur yang cukup memadai dalam menunjang pelayanan kepada pelanggan.
- c. Faktor Organisasi. Dalam konteks pelayanan organisasi, organisasi tidak hanya dianggap sebagai bentuk fisiknya, tetapi lebih pada susunan dan mekanisme yang harus menghasilkan layanan yang memadai. Karena organisasi adalah suatu mekanisme, maka dibutuhkan dukungan berupa sistem, prosedur, dan metode yang berperan sebagai pedoman dan prosedur agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efisien dan berhasil. Berdasarkan yang peneliti temukan di lapangan dapat diketahui bahwa PERUMDAM Kabupaten Tangerang mengikuti mekanisme kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pegawai ditempatkan di bidang sesuai dengan keahliannya. Keberadaan sistem

mekanisme kerja yang efektif dapat menjadi faktor pendukung bagi PERUMDAM untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

- d. Faktor Aturan. Dalam lingkup kerja suatu organisasi, manajemen memiliki kewenangan untuk merumuskan aturan dan mengatur segala aspek di dalamnya. Setiap aturan melibatkan peran manusia, baik sebagai pihak yang menciptakan, melaksanakan, dan mengawasi implementasi aturan (subjek aturan), maupun sebagai pihak yang terkena dampak aturan (objek aturan). Hal ini juga yang dilakukan oleh PERUMDAM Kabupaten Tangerang keberadaan aturan mencegah pegawai untuk bertindak sembarangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adanya sanksi bagi pelanggar aturan menjadi kendali agar pegawai tetap patuh. Dengan menerapkan aturan yang tegas, pemberian pelayanan kepada pelanggan harus selalu mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan.

3.2.2 Faktor Penghambat

- a. Faktor dari pelanggan, keterlambatan pembayaran dapat mempengaruhi kemampuan PERUMDAM untuk menyediakan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, hal ini dapat mencakup peningkatan resiko terjadinya penurunan kualitas layanan, terjadinya pemadaman air atau penundaan dalam pemeliharaan.
- b. Faktor Musim, salah satunya yaitu musim kemarau dapat menjadi faktor penghambat pelayanan PERUMDAM Kabupaten Tangerang karena dapat mempengaruhi ketersediaan air. Musim kemarau sering kali menyebabkan penurunan ketersediaan air di sumber-sumber air utama, seperti PERUMDAM Kabupaten Tangerang yang sumber pasokan air utamanya adalah Sungai Cisadane. Selanjutnya debit air pada sumber-sumber air dapat menurun selama musim kemarau, sehingga kapasitas pengambilan air oleh PERUMDAM juga ikut menurun. Ini dapat membatasi kemampuan PERUMDAM untuk menyediakan pasokan air yang memadai kepada pelanggan.
- c. Faktor eksternal perusahaan, ketika terjadi pemadaman listrik dari PLN (Perusahaan Listrik Negara), hal ini dapat menjadi faktor penghambat pelayanan PERUMDAM karena ketergantungan sistem PERUMDAM pada pasokan listrik untuk menjalankan operasional pelayanan.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada uraian diatas mengenai kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kabupaten Tangerang dengan menggunakan indikator-indikator menurut (Lenvine, 1990) [15] yaitu: Responsivitas (Responsiveness), Responsibilitas (Responsibility), dan Akuntabilitas (Accountability) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan dari tiga dimensi yang terbagi menjadi sepuluh indikator, dimana terdapat dua dari sepuluh indikator pelayanan yang belum berjalan sesuai dengan harapan pelanggan.

Pada dimensi responsivitas kurang maksimal pada indikator bagian penanganan keluhan pelanggan. Terbukti bahwa meskipun sudah ada upaya

pemisahan antara jenis keluhan, namun masih banyak keluhan yang belum mampu ditindaklanjuti dengan cepat. Sedangkan pada indikator lainnya yaitu sikap pegawai dalam melayani pelanggan, dan pemberian informasi mengenai pelayanan air bersih sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak dibiarkannya pelanggan yang datang ke Kantor PERUMDAM Kabupaten Tangerang merasa kebingungan dan terdapat pemberian informasi secara jelas. Kemudian, pada dimensi responsibilitas terdapat indikator yang kurang maksimal yaitu ketersediaan air yang terdistribusi kepada pelanggan menunjukkan bahwa masih terjadi pengaliran air yang bergantian ke pelanggan, yang disebabkan oleh kurangnya sumber air baku yang akan diproduksi menjadi air bersih terlebih lagi jika musim kemarau. Pada indikator lainnya seperti prosedur pelayanan, kualitas air yang diproduksi dan sarana komunikasi bagi pelanggan sudah cukup baik. Sedangkan pada dimensi akuntabilitas seluruh indikator pelayanannya sudah adil dan merata, prioritas pemenuhan kebutuhan pelanggan dan kejelasan terkait tarif pelayanan air bersih dapat dikatakan berjalan dengan baik karena menjadikan kepentingan pelanggan sebagai prioritas penekanan utama pada pemenuhan kebutuhan, harapan, dan keinginan mereka. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mendukung pelayanan seperti, a) sistem informasi pelayanan publik, b) sarana infrastruktur yang memadai, c) faktor organisasi, dan d) faktor aturan. Adapun faktor penghambat yang menjadikan pelayanan kurang maksimal antara lain, a) faktor keterlambatan pembayaran rekening dari pelanggan, b) faktor musim, dan c) faktor eksternal perusahaan yaitu ketika terjadi pemadaman listrik dari PLN (Perusahaan Listrik Negara).

Berdasarkan hasil di atas mengenai bagaimana kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada Perusahaan umum daerah air minum (PERUMDAM) Kabupaten Tangerang, untuk mengatasi beberapa hambatan yang dialami, maka peneliti memberikan beberapa saran. Pertama, meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal daya tanggap terkait keluhan yang dialami oleh pelanggan yaitu dengan tetapkan waktu tanggapan yang realistis dan komitmen untuk menyelesaikan keluhan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Komunikasikan dengan jelas kepada pelanggan terkait proses penanganan keluhan dan waktu yang diharapkan serta selalu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja dalam menanggapi keluhan. Kedua, meningkatkan kapasitas sumber air baku PERUMDAM Kabupaten Tangerang terkait pelayanan pendistribusian air bersih kepada pelanggan sebagai solusi jika musim kemarau melanda. Ketiga, sebagai perusahaan publik yang berdedikasi dalam penyediaan layanan air bersih kepada masyarakat, PERUMDAM Kabupaten Tangerang diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, mengingat bahwa kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama.

Referensi

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- [2] Irawan, A. "Kualitas Pelayanan PT . Pertamina (Persero) Dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kabupaten Merauke.," *Jurnal Politik dan Kemasyarakatan*, vol. 11, no. 1, pp. 152-168, 2019
- [3] Ratminto. Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007.
- [4] Tjiptono, F & Diana, A. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- [5] Hein, S.V, "Kekeringan dan Kelangkaan Air Melanda Iran," DW.
- [6] Kementerian PUPR, Buku Kinerja BUMD Air Minum, 2020.
- [7] Undang-Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air
- [8] Wibawana, A, "Musim Kemarau 2023 di Indonesia Diprediksi Lebih Awal, Ini Penjelasan BMKG," [Online]. Available: <https://news.detik.com/berita/d-6606094/musim-kemarau-2023-di-indonesia-diprediksi-lebih-awal-ini-penjelasan-bmkg>.
- [9] Red, "31 Ribu Pelanggan Perumdam TKR Terancam Krisis Air Bersih, Dirut : Langsung Koordinasi dengan BBWSCC," [Online]. Available: <https://www.detakbanten.com/advertorial/31-ribu-pelanggan-perumdam-tnk-terancam-krisis-air-bersih-dirut-langsung-koordinasi-dengan-bbwsc>.
- [10] E. K. Putri dan A. Pambudi, "Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta," *NATAPRAJA*, vol. 6, no. 1, 2018.
- [11] L. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya , 2017.
- [12] Sukmadinata, Nana Syaodih, Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- [13] Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2019.
- [14] Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang Nomor 07 Tahun 2009 Tentang Tarif Air Minum dan Biaya Lainnya pada PDAM TKR Kabupaten Tangerang.
- [15] Lenvine, Public Administration: Challenges, Choices,Consequences . Illionis : Scot Foreman, 1990.
- [16] Dwiyanto, A.Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada Press University, 2014.
- [17] Peraturan Kementerian Kesehatan No 32 Tahun 2017 Tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, dan Pemandian Umum.
- [18] Kumorotomo, W., Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- [19] Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia. PT: Bumi Aksara, 2014