

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang terjadi dalam suatu negara begitu penting untuk dilakukan, bahkan birokrasi yang bertugas memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan atas pemberian pelayanan yang mereka lakukan. Pentingnya pelayanan publik ini bahkan berada di titik dimana, pengembangan pelayanan publik yang terjadi mampu menjadi pilihan strategis dalam mengembangkan *good governance*. Dalam paradigma *new public service* dijelaskan bahwa pelayanan publik yang ideal itu harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik.

Tugas pemerintah dalam pelayanan publik yang ideal adalah bagaimana mereka dapat melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan hal tersebut, maka karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisi preferensi dari nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Masyarakat yang bersifat dinamis, membuat karakter pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat agar dapat tercapainya pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik ini sendiri merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menekankan sebuah aksesibilitas, keadilan, dan kualitas layanan (Dwiyanto, 2021).

Dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan publik, responsivitas merupakan salah satu prinsip penting yang tidak boleh dilupakan dalam upaya menciptakan sebuah *good governance*. Responsivitas pada dasarnya berkaitan dengan kecepatan tanggapan petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang merupakan pengguna layanan. Menurut (Dwiyanto, 2021) bahwa responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan suatu organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kebutuhan, dan mengembangkan berbagai program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas digunakan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas menunjukkan secara langsung kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun responsivitas yang rendah ditunjukkan ketika terjadinya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan terjadinya kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Organisasi yang menunjukkan tingkat responsivitas rendah dengan sendirinya akan memiliki kinerja yang tidak maksimal juga (Tangkilisan, 2005).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang selalu dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari dan memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah pemenuhan dan penyediaan air bersih yang dikelola oleh salah satu penyelenggara pelayanan publik yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik pemerintah daerah yang memiliki tugas dalam penyediaan, pengelolaan, dan pendistribusian air kepada masyarakat di berbagai wilayah yang ada di Indonesia (Zahra, dkk., 2024). Sebagai satu-satunya badan yang diandalkan dalam hal penyediaan air bersih membuat PDAM sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Tugas pokok PDAM tidak terbatas hanya dengan melakukan penyediaan air yang berkualitas bagi masyarakat tetapi jauh dari itu, PDAM juga bertugas untuk menyelenggarakan

pelayanan yang cepat, akurat, dan transparansi, sehingga sebuah keseimbangan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dapat terbentuk. Selain itu, pelayanan PDAM tidak hanya terbatas dalam pencapaian sebuah penyediaan air yang bersih tetapi juga harus melibatkan di dalamnya sebuah keandalan, responsivitas, serta transparansi dalam pelaksanaannya. Sehingga pada titik ini, pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM harus mengacu pada standar pelayanan publik yang baik (Milandia, dkk., 2025).

Berdasarkan data dari Buku Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2024 Wilayah III memperlihatkan bahwa di tahun 2023 Perumdam (PDAM) Kota Makassar memiliki nilai kinerja sebesar 3,18% dan dikategorikan sebagai nilai kinerja yang sehat. Lebih spesifiknya lagi diperlihatkan bahwa bobot kinerja yang dimiliki pada bidang pelayanan sebesar 0,82% dan indikator tingkat penyelesaian pengaduan merupakan indikator bidang pelayanan yang memiliki persentase dan nilai tertinggi diantara indikator-indikator bidang pelayanan yang lainnya yaitu dengan persentase sebesar 95,95% dan nilai sebesar 5. Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa PDAM di Kota Makassar telah memberikan pelayanan publik yang baik, hingga nilai kinerjanya dapat dikategorikan sebagai nilai kinerja yang sehat.

Sistem penilaian kinerja BUMD Air Minum ini dilaksanakan berdasarkan Petunjuk Teknis Penilaian Kinerja PDAM yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala BPPSPAM Nomor 002/KPTS/k-G/IV/2010 tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum. Terdapat 18 indikator penilaian kerja dalam 4 aspek yang dievaluasi yaitu aspek keuangan dengan bobot 25%, aspek pelayanan dengan bobot 25%, aspek operasional sebesar 35%, dan aspek sumber daya manusia sebesar 15%. Hasil dari penilaian kinerja BUMD Air Minum dari 4 aspek tersebut dikategorikan kedalam 3 kategori yaitu, pertama kinerja sehat dengan nilai kinerja lebih dari 2,8, kedua kinerja kurang sehat dengan nilai kinerja 2,2 sampai dengan 2,8, serta yang ketiga kinerja sakit dengan nilai kinerja kurang dari 2,2. Oleh karena itu dengan nilai 3,18% kinerja PDAM Kota Makassar kemudian dikategorikan sebagai kinerja yang sehat (PUPR, 2023).

Gambar 1. Tabel Kategori Kinerja PERUMDAM Kota Makassar

PERUMDAM Kota Makassar						
TABEL KATEGORI KINERJA						
	2021		2022		2023	
	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai
A. KEUANGAN						
1. Rentabilitas						
a. R O E	3,97%	3	6,05%	3	3,23%	3
b. Ratio Operasi	0,98	2	0,91	2	0,98	2
2. Likuiditas						
a. Ratio Kas	57,96%	2	110,35%	5	97,17%	4
b. Efektivitas Penagihan	95,73%	5	97,97%	5	90,72%	5
3. Solvabilitas	613,32%	5	1135,14%	5	1057,28%	5
Bobot Kinerja - Bidang Keuangan	0,81		0,98		0,92	
B. PELAYANAN						
1. Cakupan Pelayanan	65,07%	4	66,79%	4	67,94%	4
2. Pertumbuhan Pelanggan	1,53%	1	2,55%	1	1,98%	1
3. Tingkat penyelesaian pengaduan	96,76%	5	100,00%	5	95,95%	5
4. Kualitas Air Pelanggan	43,95%	3	66,74%	4	75,20%	4
5. Konsumsi Air Domestik	19,93	2	21,27	3	20,20	3
Bobot Kinerja - Bidang Pelayanan	0,69		0,82		0,82	
C. OPERASI						
1. Efisiensi Produksi	89,08%	4	96,39%	5	91,05%	5
2. Tingkat Kehilangan air	52,36%	1	49,90%	1	50,47%	1
3. Jam Operasi Layanan / hari	24	5	24	5	24	5
4. Tekanan Sambungan Pelanggan	-	1	14,65%	1	0,05%	1
5. Penggantian Meter Air	23,38%	5	12,87%	3	13,34%	3
Bobot Kinerja - Bidang Operasi	1,14		1,08		1,08	
D. SDM						
1. Rasio Jumlah Pegawai /1000 Pelanggan	4,84	5	6,10	4	6,33	4
2. Ratio Diklat Pegawai/Peningkatan Kompetensi	7,51%	1	16,24%	1	14,50%	1
3. Biaya Diklat Terhadap Biaya Pegawai	0,10%	1	1,00%	1	0,37%	1
Bobot Kinerja - Bidang SDM	0,43		0,36		0,36	
TOTAL NILAI KINERJA	3,07		3,24		3,18	
KATEGORI	SEHAT		SEHAT		SEHAT	

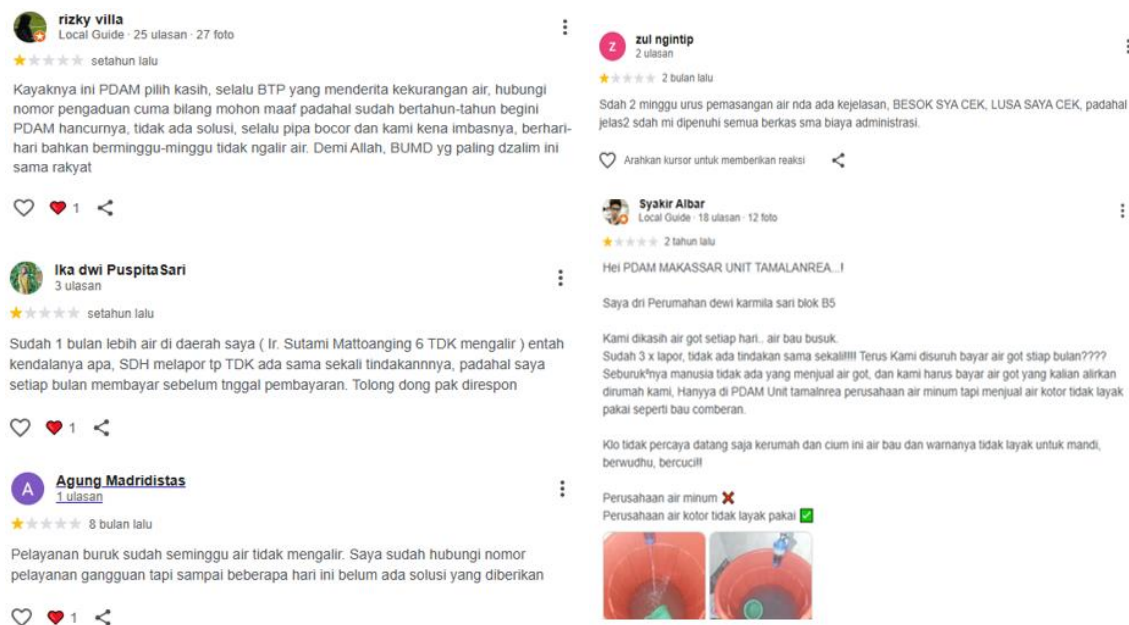
Sumber: Buku Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2024 Wilayah III

Data di atas menjadi bukti yang kuat bahwa kinerja yang diberikan oleh PDAM Kota Makassar sudah baik. Apalagi dalam bidang pelayanan menunjukkan bahwa PDAM Kota Makassar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, terutama dalam menyelesaikan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat. Akan tetapi, pada realitanya masih terdapat banyak masyarakat memberikan keluhan pengaduan kepada Kantor PDAM yang ada di Kota Makassar. Salah satu Kantor PDAM tersebut yaitu Kantor Wilayah Pelayanan II yang tepatnya berada di Kecamatan Tamalanrea. Sebagai salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membuatnya tidak dapat terhindarkan dari sebuah pengaduan masyarakat.

Banyak masyarakat yang mengekspresikan dan menyampaikan keluhan atau pengaduan mereka pada laman ulasan *Google* Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar terkait ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagian besar masyarakat kemudian memberikan nilai (*rating*) 1 terhadap Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar karena keresahan mereka akan pelayanan yang didapatkan. Total keseluruhan nilai (*rating*) yang dimiliki kemudian hanya sebesar 1,4 dari skala 5 dengan jumlah ulasan sebanyak 182. Hal tersebut menjadi salah satu bukti bahwa kinerja yang dikategorikan sehat dengan nilai 3,18 yang dipaparkan sebelumnya terutama terkait nilai penyelesaian pengaduan sebesar 95,95% kemudian belum sesuai dengan realitanya, karena dapat dilihat sendiri masih banyaknya masyarakat yang memberikan pengaduan bahkan memberikan nilai (*rating*) yang rendah pada Kantor tersebut.

Beberapa bentuk keluhan yang diberikan masyarakat pada ulasan *Google Review* diantaranya seperti berikut.

Gambar 2. *Google Review* Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar



Sumber: *Google Review*

Ulasan di atas hanya sebagian kecil ulasan yang diberikan selama 2 tahun terakhir, masih terdapat beberapa ulasan lainnya yang diberikan oleh masyarakat kepada Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar atas keresahan mereka terhadap pelayanan yang didapatkan. Sebagian besar keluhan yang diberikan oleh masyarakat kemudian berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan, dalam merespon keluhan masyarakat yang

relatif lambat dan juga tidak adanya tindakan lanjutan yang diberikan petugas atas berbagai keluhan yang telah disampaikan oleh masyarakat. Keluhan dan berbagai keresahan masyarakat ini tidak dapat dianggap sepele, karena dapat berdampak terhadap kepuasan masyarakat yang tentunya akan menurun ketika keluhan tidak direspon dengan cepat dan baik.

Adapun berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar maka jumlah pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pelanggan selama lima bulan terakhir ditunjukkan pada tabel dibawah berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Pelanggan Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar Periode Oktober 2025 – Februari 2026

Bentuk Pengaduan	Jenis Aduan	Jumlah Pengaduan				
		Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026
Kebocoran	Bocor sebelum meter, bocor setelah meter, bocor dekat pipa, pipa bocor.	76	98	77	74	87
Air Kotor	Mengalami air keruh, air memiliki bau tidak sedap, air berwarna coklat/kuning.	30	19	11	30	12
Gangguan Distribusi Air	Tidak Dapat Air (TDA), air mengalir kecil, air mengalir pada waktu-waktu tertentu.	274	136	115	87	80
Ganti Meter	Meteran macet, meteran mengalami kerusakan.	2	0	3	1	4
Tutup Permintaan Sendiri	Permintaan untuk penutupan meteran karena tidak adanya penggunaan air.	34	20	21	25	16
Buka Kembali	Buka kembali meteran yang tidak digunakan sebelumnya, buka kembali untuk meteran yang sempat disita karena penunggakan pembayaran.	24	14	32	48	24
Total Jumlah Keluhan		440	287	259	265	223

Sumber: data diolah peneliti, 2026

Data di atas menunjukkan banyak jumlah pengaduan yang masuk pada Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar di setiap bulannya, banyaknya jumlah pengaduan bahkan menyentuh angka hingga ratusan di setiap bulannya yaitu sebanyak 440 di bulan Oktober 2025, 287 di bulan November 2025, 259 di bulan Desember 2025, 265 di bulan Januari 2026, dan 223 pengaduan di bulan Februari 2026. Sebagian besar masyarakat memberikan banyak pengaduan terkait mereka yang tidak mendapatkan air, hal ini menunjukkan bagaimana salah satu hal pokok dan penting yang seharusnya dipenuhi dan menjadi tanggung jawab utama Kantor PDAM yaitu dengan menyediakan air yang bersih dan layak kepada masyarakat sebaliknya menjadi suatu permasalahan yang paling sering dialami oleh masyarakat. Sehingga penting untuk kemudian melihat seperti apa bentuk respon Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar atas berbagai pengaduan masyarakat yang masuk.

Melihat banyaknya ulasan pengaduan yang diberikan masyarakat dan juga banyaknya jumlah keluhan yang masuk di setiap bulannya pada Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar, maka penting untuk melihat bagaimana responsivitas yang diberikan Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar kepada pengaduan yang ada. Apalagi mendapat tanggapan akan pengaduan yang diberikan merupakan salah satu hak masyarakat sebagai penerima pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan yang termasuk ke dalam salah satu bentuk responsivitas. Salah satu hak masyarakat tersebut kemudian dijelaskan di dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 18 bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Sehingga dari hal tersebut sudah cukup jelas bahwa sudah seharusnya penyelenggara layanan ketika mendapatkan pengaduan masyarakat perlu untuk merespon atau menanggapi.

Permasalahan terkait responsivitas dalam pelayanan publik telah dibahas oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu tersebut telah ditinjau oleh penulis sebagai salah satu alat pendukung analisis penelitian dan juga untuk menemukan celah penelitian dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut diantaranya adalah sebagai berikut.

Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Octavi Sheren (2024) dengan judul penelitian "Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat". Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah indikator-indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018). Adapun hasil penelitian yang didapatkan bahwa peneliti menyimpulkan responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara belum sepenuhnya memenuhi enam indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018), sehingga masih memerlukan perbaikan dan peningkatan.

Penelitian yang lainnya dilakukan oleh Hasdinawati & Abd. Wahid (2022) dengan judul penelitian "Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai". Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori indikator responsivitas pelayanan oleh Zeithaml, dkk dalam Hardiansyah (2011: 46). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa responsivitas belum optimal dikarenakan pelayanan yang belum maksimal, keluhan masyarakat tidak direspon cepat, tidak adanya tindak lanjut dari keluhan pelanggan, serta mendapatkan kendala dari segi faktor alam.

Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Rasdiana & Riski Ramadani (2021) dengan judul penelitian "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone". Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori

indikator responsivitas pelayanan publik oleh Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015). Adapun hasil penelitiannya ditemukan bahwa responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah baik.

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu di atas yaitu sama-sama membahas terkait responsivitas. Akan tetapi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu di atas terletak yaitu penulis berfokus pada penelitian yang akan dilakukan pada Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar lebih spesifiknya kantor ini mencakup wilayah Kecamatan Tamalanrea sehingga terdapatnya perbedaan dan spesifikasi lokasi penelitian. Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar juga merupakan salah satu kantor dari banyaknya kantor PDAM di Kota Makassar, sehingga penelitian yang dilakukan oleh penulis akan berfokus pada wilayah tertentu di Kota Makassar.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan melihat timbulnya berbagai bentuk keluhan yang diberikan masyarakat kepada Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar terkait lambatnya respon pelayanan dan banyaknya masalah yang dihadapi masyarakat dalam hal terpenuhinya kebutuhan dasar mereka yang diakibatkan dari lambatnya penanganan dan pemberian pelayanan dari Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar. Dari hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Responsivitas Pelayanan Publik dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar)”**. Dalam hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana bentuk responsivitas pelayanan Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar dalam menangani pengaduan yang diberikan masyarakat.

1.2 Tinjauan Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan bentuk pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dijelaskan bahwa pelayanan dimaknai sebagai melayani orang yang dilayani, sehingga ketika melayani orang maka sudah seharusnya memberikan sebuah bentuk pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional (Hayat, 2017). Adapun menurut Rachman (2021) bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Selanjutnya pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan yang membuat prosesnya berlangsung secara rutin dan saling berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam organisasi. Proses yang dimaksudkan dilakukan disini berhubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Marwiyah, 2023). Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa sebuah pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan dilakukan secara rutin dengan sungguh-sungguh.

Selanjutnya dalam konteks pemberian pelayanan kepada masyarakat lebih dikenal sebuah istilah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada warga negara atau masyarakat dengan cara yang baik dan profesional baik dalam pemberian pelayanan akan jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat (Hayat, 2017). Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara pada dasarnya didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Negara (pemerintah) dalam hal ini

kemudian bertugas agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat baik dalam hal kesehatan, pendidikan, dan berbagai kebutuhan lainnya (Sinambela, dkk., 2010).

Pelayanan publik adalah salah satu komponen yang krusial dalam sistem pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Desiwantara, 2025). Adapun menurut (Fatchuriza & Prasajo, 2021) bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dimana seperti yang diketahui bahwa pemerintah pada dasarnya pemberi pelayanan kepada masyarakat, yang membuatnya berkewajiban dan bertanggung jawab dalam hal pemberian pelayanan yang baik dan profesional.

Secara teoritis, pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan untuk memuaskan masyarakat. Sebuah kepuasan hanya dapat dicapai ketika kualitas pelayanan prima dijalankan yang dicerminkan dari (Sinambela, dkk., 2010):

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh berbagai pihak yang membutuhkan dan ketersediaannya memadai serta dapat dengan mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan tanpa melupakan prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu dalam pelayanan tidak terjadi diskriminasi yang dilihat dari aspek manapun terkhususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan sebagainya;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas juga hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan ini merupakan hal yang mutlak untuk dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Bukan tentang siapa yang melakukan melainkan siapa yang membutuhkan, sehingga dengan hal tersebut pelayanan yang berorientasi kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Terdapat beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010) dalam (Hayat, 2017).

2. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk penguatan dalam aspek pelayanan publik dan juga merupakan bentuk kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah, membuatnya perlu difasilitasi dengan baik. Pengaduan adalah bentuk laporan dari masyarakat terhadap aspek pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan wajib diberikan ruang yang seluas-luasnya dalam melaporkan berbagai proses yang terjadi dalam pelayanan publik (Hayat, 2017).

Pengaduan masyarakat adalah suatu mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan berbagai keluhan, saran atau masalah yang sedang mereka hadapi berkaitan dengan layanan atau kebijakan yang sedang dijalankan oleh pemerintah atau lembaga publik. Adapun dalam konteks demokrasi, pengaduan tidak hanya digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara negara, tetapi juga digunakan sebagai sarana untuk memperkuat akuntabilitas dan transparansi publik (Desiwantara, 2025).

Selanjutnya menurut Fatchuriza & Prasajo (2021) bahwa pengaduan masyarakat adalah sebuah solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat terhadap rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan, dapat menjadi tantangan sendiri bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, sudah seharusnya penyelenggara organisasi publik memiliki sebuah sistem yang tepat dan akurat dalam penanganan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ketika menerima suatu pelayanan, agar dapat terwujud sebuah kualitas dan kepuasan yang baik dari masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, prioritas pelayanan, serta mengembangkan berbagai program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara sederhana responsivitas di sini kemudian ditujukan untuk melihat keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto, dkk., 2002) dalam (Tangkilisan, 2005). Adapun Rachman (2021) menggambarkan responsivitas sebagai sebuah kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya dijelaskan bahwa, pelayanan publik yang responsif dapat dipahami sebagai aspek dari kemampuan sebuah organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, mengurutkan kebutuhan tersebut berdasarkan prioritas, dan mengintegrasikan kebutuhan ke dalam berbagai program pelayanan (Widanti, 2022). Sehingga dari beberapa penjelasan terkait responsivitas dapat diketahui bahwa responsivitas berkaitan dengan bagaimana organisasi publik mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun tujuan utama yang dimiliki pelayanan publik berkaitan dengan responsivitas, dimana mengakomodasi kebutuhan masyarakat agar mereka dapat memperoleh jenis layanan yang diinginkan dan dihargai. Oleh karena itu, penyedia pelayanan perlu memiliki kemampuan untuk memiliki kemampuan dalam mengenali kebutuhan dan preferensi pengguna akhir, dan menyediakan layanan dengan standar sesuai dengan apa yang ditetapkan masyarakat (Widanti, 2022). Penilaian responsivitas sendiri dapat bersumber dari data organisasi dan masyarakat, dimana data organisasi digunakan untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa digunakan untuk mengidentifikasi *demand* atau kebutuhan masyarakat (Rachman, 2021).

Teori yang akan digunakan dalam penelitian penulis adalah teori responsivitas pelayanan. Terdapat 6 indikator untuk mengukur responsivitas pelayanan yang dijelaskan oleh (Zeithaml, dkk., 1990), adapun indikator-indikator tersebut diantaranya yaitu:

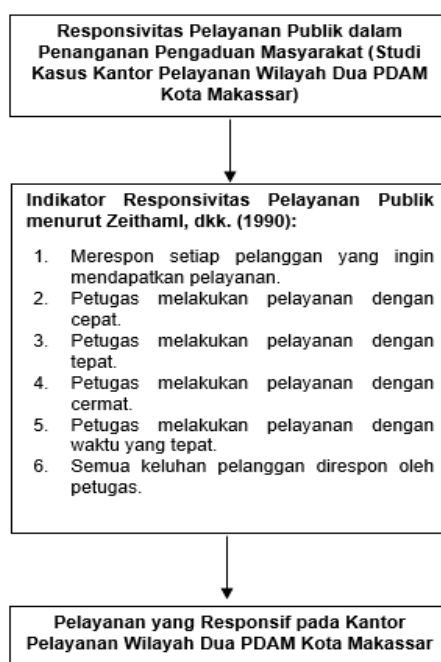
1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas pelayanan dalam hal ini harus memiliki sikap dan komunikasi yang baik.

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan yang cepat dalam hal ini meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan dan menanggapi permintaan pelanggan.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna layanan, sehingga mereka tidak merasa rugi atas pelayanan yang didapatkan.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Pelayanan yang cermat dilakukan dengan pelaksana pelayanan selalu fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Penyedia layanan dalam hal ini harus memberikan akses secara terbuka kepada pengguna layanan untuk dapat menyampaikan keluhannya dan penyedia layanan dapat memberikan solusi yang baik.

4. Kerangka Pikir

Melihat berbagai bentuk pengaduan yang diberikan masyarakat terhadap Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar akan bentuk pelayanan yang mereka berikan membuat masyarakat merasa resah. Serta berdasarkan tinjauan teori yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar dalam penanganan keluhan pelanggan. Dalam mengukur responsivitas tersebut maka penulis menggunakan teori responsivitas pelayanan oleh Zeithaml, dkk., (1990). Adapun gambaran kerangka pikir yang digunakan penulis pada penelitian yang berjudul **“Responsivitas Pelayanan Publik dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar)”**, sebagai berikut:

Gambar 3. Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2026)

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“bagaimana responsivitas pelayanan publik di Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar dalam penanganan pengaduan masyarakat?”**.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun di atas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah **menganalisis tingkat responsivitas yang dimiliki Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar dalam penanganan pengaduan masyarakat** agar terciptanya pelayanan yang lebih responsif dari Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar dan tercapainya kepuasan pelayanan dari masyarakat.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya pengetahuan, wawasan, dan penalaran terkait responsivitas dalam pelayanan publik kepada pembaca dan peneliti-peneliti selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang memiliki penelitian serupa.

b. Manfaat praktis

Bagi Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam sistem pengaduan masyarakat yang lebih responsif. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara umum, khususnya di sektor penyediaan air bersih. Serta sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan penelitian yang digunakan dalam hal mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok akan masalah sosial atau manusia. Proses penelitian melibatkan pertanyaan dan prosedur yang muncul, pengumpulan data secara langsung dengan partisipan, analisis data secara induktif yaitu dari yang khusus ke umum, dan peneliti membuat makna dari data tersebut (Creswell & Creswell, 2018).

Penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif karena fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana responsivitas pelayanan publik yang dimiliki Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar dalam penanganan pengaduan masyarakat. Responsivitas sangat berkaitan erat dengan sebuah persepsi, pengalaman, dan penilaian subjektif yang dimiliki oleh masyarakat, sehingga pendekatan penelitian kualitatif lebih tepat untuk digunakan. Serta penggunaan pendekatan penelitian kualitatif juga dapat membantu penulis mendapatkan gambaran yang jelas terkait proses penanganan Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar dalam pengaduan masyarakat.

2.2 Desain Penelitian

Creswell & Creswell (2018) menjelaskan bahwa terdapat beberapa strategi pendekatan penelitian yang dimiliki penelitian kualitatif diantaranya yaitu, penelitian naratif, penelitian fenomenologis, *grounded theory*, etnografi dan studi kasus. Adapun desain penelitian yang digunakan oleh penulis adalah desain penelitian studi kasus. Penulis menggunakan desain penelitian ini karena sejalan dengan tujuan penelitian yang dimiliki yaitu untuk memahami secara mendalam responsivitas yang dimiliki Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Selain itu, dengan desain studi kasus penelitian mampu membantu penulis dalam mengeksplor secara mendalam terkait bagaimana Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar merespon pengaduan yang diberikan masyarakat dan seperti apa mekanismenya. Sehingga dengan desain ini, maka penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran secara menyeluruh terkait tingkat responsivitas pelayanan publik yang dimiliki Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2013). Berdasarkan *Purposive Sampling* ini maka, penentuan informan akan dilakukan dengan memilih individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pemahaman, dan mempunyai keterlibatan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sehingga dapat membantu penulis dalam mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2. Informan Penelitian

NO	NAMA	INISIAL	KETERANGAN
1.	Muhammad Yusran Rusli	MY	Kepala Wilayah Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar
2.	A. Safira Julia Mentari	AS	Staff Admin Teknik Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar
3.	Kasrianti	K	Staff ULA Pengaduan Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar
4.	Destria	D	Staff Admin Teknik Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar
5.	Yotam Dowyianto	YD	Petugas Teknik Lapangan Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar
6.	Nur Fadillah	NF	Masyarakat/Pelanggan Pengaduan Kebocoran
7.	Ami	A	Masyarakat/Pelanggan Pengaduan Tidak Dapat Air
8.	Nanda Anugerah Kasman	NA	Masyarakat/Pelanggan Pengaduan Air mengalir di waktu-waktu tertentu
9.	Abdul Majid	AM	Masyarakat/ Pelanggan Pengaduan Tidak Dapat Air

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan adalah:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Observasi memberikan kesempatan bagi peneliti dalam mengamati secara langsung interaksi sosial, perilaku, dan konteks yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Sehingga dengan observasi peneliti dapat melihat secara langsung seperti apa kondisi pelayanan yang diberikan Kantor PDAM Wilayah Pelayanan II Kota Makassar kepada masyarakat atau pelanggan.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian. Penulis melakukan wawancara dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan dan mengajukan berbagai pertanyaan-pertanyaan tersebut kepada informan terkait isu yang diangkat pada penelitian ini. Adapun model wawancara yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model wawancara semi terstruktur yang termasuk kedalam kategori *in-depth interview*. Model wawancara ini membantu dalam mendapatkan informasi diluar dari pertanyaan yang telah disediakan sebelumnya dan mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait isu yang akan diteliti.

c. Studi Dokumen

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip atau berbagai bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Studi dokumen menjadi pelengkap dalam penelitian dari penggunaan metode observasi dan wawancara yang dilakukan dengan

mengumpulkan data hasil dari observasi dan juga wawancara, sehingga dengan studi dokumen hasil penelitian dapat lebih dipercaya karena terdapat sebuah pendukung oleh dokumen-dokumen dari narasumber.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang telah diperoleh dari hasil wawancara, hasil observasi secara langsung di lapangan, dan berbagai bahan lainnya, sehingga penelitian dapat mudah dipahami dan hasil temuan dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun beberapa langkah-langkah dalam menganalisis data menurut (Miles & Huberman, 1984) dalam (Sugiyono, 2013) adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*)
Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.
- b. Penyajian Data (*Data Display*)
Pada penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Adapun penyajian data yang sering digunakan dalam penyajian data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data maka dapat memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami sebelumnya.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)
Penarikan kesimpulan yang dikemukakan di awal masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Ketika kesimpulan yang dikemukakan di tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan, maka kesimpulan tersebut menjadi kesimpulan yang kredibel.

2.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas data pada penelitian kualitatif merupakan sebuah hal yang didasarkan pada penentuan apakah temuan telah akurat dari sudut pandang peneliti, peserta ataupun pembaca (Creswell & Creswell, 2018). Adapun strategi validitas data yang digunakan dalam penelitian adalah triangulasi yang merupakan metode untuk memvalidasi data dengan menggunakan berbagai sumber ataupun metode. Jenis triangulasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yang merupakan sebuah proses verifikasi data yang didapatkan dari berbagai sumber yang digunakan untuk memastikan kebenarannya. Sumber data yang digunakan kemudian didapatkan dari hasil pengumpulan observasi, wawancara bersama informan, dan dokumentasi.

Reliabilitas data pada penelitian kualitatif berarti pendekatan peneliti menunjukkan sebuah kekonsistenan dan diterapkan oleh peneliti-peneliti yang lainnya dan juga di berbagai proyek lainnya (Gibbs, 2007) dalam (Creswell & Creswell, 2018). Reliabilitas merupakan kredibilitas dalam penelitian kualitatif yang dapat dilakukan dengan peneliti mendokumentasikan prosedur hingga tiap langkah-langkah prosedurnya dengan sebanyak mungkin sehingga orang lain dapat mengikuti prosedur tersebut (Yin, 2009) dalam (Creswell & Creswell, 2018).

2.3.5 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasionalisasi variabel kemudian digunakan dalam penelitian ini agar dapat menjadi petunjuk dan juga dasar dalam penyusunan pedoman wawancara penelitian. Adapun definisi operasional variabel tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Definisi Operasional

Indikator	Definisi Konseptual	Definisi Operasional
Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	Petugas pelayanan dalam hal ini harus memiliki sikap dan komunikasi yang baik.	Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian atau tindakan awal kepada pelanggan yang datang dengan sebuah pengaduan melalui sikap ramah, sopan, dan komunikasi yang jelas.
Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.	Pelayanan yang cepat dalam hal ini meliputi kesiapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan dan menanggapi permintaan pelanggan.	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan sigap kepada pelanggan yang memiliki sebuah pengaduan. Pegawai menanggapi pengaduan masyarakat dengan sigap, serta memberikan respon dan tanggapan kepada masyarakat dengan cara yang baik dan tulus.
Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna layanan, sehingga mereka tidak merasa rugi atas pelayanan yang didapatkan.	Pegawai mampu memberikan solusi atau tindak lanjut pelayanan sesuai dengan bentuk pengaduan yang diberikan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan tidak mendapatkan kerugian dari pelayanan yang mereka dapatkan.
Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	Pelayanan yang cermat dilakukan dengan pelaksana pelayanan selalu fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	Pegawai mampu memahami secara jelas permasalahan yang diadukan masyarakat. Pegawai mampu fokus dan teliti selama menanggapi pengaduan masyarakat, sehingga meminimalisir terjadinya sebuah kesalahan selama proses pelayanan berjalan.

Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	Pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.	Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan dan menanggapi pengaduan masyarakat dalam jangka waktu yang sesuai dengan standar waktu atau kesepakatan dengan masyarakat.
Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	Penyedia layanan dalam hal ini harus memberikan akses secara terbuka kepada pengguna layanan untuk dapat menyampaikan keluhannya dan penyedia layanan dapat memberikan solusi yang baik.	Kesediaan pegawai dalam menerima, menindaklanjuti, dan memberikan solusi yang baik dan tepat terhadap seluruh bentuk pengaduan yang diberikan masyarakat dengan menyediakan akses pengaduan yang terbuka dan mudah diakses.