

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Keadaan Geografis Desa Jungpasir

Dalam penelitian ini penulis mengambil obyek penelitian di Desa Jungpasir Kecamatan Wedung Kabupaten Demak. Lokasi penelitian merupakan tempat tinggal penulis. Hal ini dilakukan karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu dalam melaksanakan penelitian. Selain itu secara kebetulan Desa Jungpasir adalah Desa yang dijadikan sebagai salah satu Desa yang mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan program Pamsimas di Pedesaan.

Secara geografis Desa Jungpasir merupakan dataran yang mempunyai ketinggian antara 400 meter di atas permukaan laut. Iklim yang ada di Desa Jungpasir adalah tropis dan bertemperatur sedang dengan curah hujan rata-rata 3000mm/th. Luas Wilayah Desa Jungpasir 341,50 km dengan jumlah penduduk 5733 jiwa, kepadatan penduduk 1.050,00 jiwa. Kondisi alam Desa Jungpasir dibatasi dengan beberapa wilayah yaitu, sebelah utara dibatasi oleh Desa Mutih Wetan, sebelah selatan dibatasi oleh Desa Jungsemi, sebelah timur dibatasi oleh Desa Ujungpandan dan Desa Karang Pandan yang terdapat aliran sungai yang disebut dengan Sungai Kali Serang, dan sebelah barat dibatasi oleh Desa Mutih Kulon. Sewa administratif Desa Jungpasir dibagi menjadi 05 RW dengan 11 RT. Jarak tempuh ke pusat pemerintahan Kecamatan Kota 15 kilometer, ke Ibukota Kabupaten 32 kilometer, dan ke Ibu kota Propinsi 52 kilometer¹.

2. Jumlah Penduduk Dan Keadaan Sosial Ekonomi

Pada bulan akhir Mei tahun 2015, jumlah penduduk Desa Jungpasir berjumlah 5733 jiwa, terdiri dari 2881 jiwa laki-laki dan 2847 jiwa perempuan dengan 1557 KK. Mata pencaharian penduduk adalah :

¹ Daftar Isian Potensi Desa dan Kelurahan Jungpasir, 20 April 2019.

- a. Pada sektor swasta dan pertanian
- b. PNS
- c. Wiraswasta/pedagang
- d. Jasa

Sebagian besar bekerja sebagai petani dan wiraswasta ada juga yang buruh petani. Namun hal tersebut dirasakan masyarakat Jungpasir masih kurang dalam memenuhi kebutuhan lapangan kerja terlebih memenuhi beban kehidupan sehari-hari. Berikut rincian spesifikasi mata pencaharian penduduk Desa Jungpasir.

Tabel 4. 1
Jumlah Penduduk dan Spesifikasi Mata Pencaharian di
Desa Jungpasir Pada Tahun 2019

Jenis Pekerjaan	Laki-laki	Perempuan
Petani	33 orang	25 orang
Buruh tani	10 orang	12 orang
Buruh migran	-	1 orang
Pegawai Negeri Sipil	7 orang	3 orang
Pedagang barang kelontong	16 orang	1 orang
Guru swasta	45 orang	15 orang
Pedagang keliling	25 orang	9 orang
Tukang kayu	4 orang	-
Tukan batu	15 orang	-
Dukun tradisional	-	2 orang
Karyawan perusahaan swasta	1 orang	-
Wiraswasta	123 orang	54 orang
Tidak mempunyai pekerjaan tetap	2 orang	16 orang
Belum bekerja	36 orang	29 orang
Pelajar	55 orang	79 orang
Ibu rumah tangga	-	74 orang
Perangkat desa	10 orang	-
Buruh harian lepas	3 orang	4 orang
Total	709 orang	

Walaupun pada dasarnya Desa Jungpasir adalah Desa agraris, dengan luasnya tanah pertanian sebagaimana dijelaskan tabel di atas, namun dalam kenyataannya yang bekerja sebagai petani sendiri dan yang berprofesi sebagai buruh tani jumlahnya tidak begitu banyak dibandingkan dengan yang bermata pencaharian sebagai wiraswasta, namun demikian pusat utama perekonomian di Desa Jungpasir ini adalah pertanian.²

3. Keadaan Sosial Budaya

Sedangkan kondisi sosial budaya dari Desa Jungpasir digambarkan bahwa karena mayoritas penduduknya memeluk agama Islam, maka penduduk dalam melaksanakan rutinitas sehari-hari cenderung dan selalu berdasarkan pada rutinitas yang Islami. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya tokoh masyarakat yang mempunyai latar belakang keislaman dan banyaknya jamiyah Tahlil maupun Manaqib yang diikuti oleh sebagian besar penduduk.

Adanya sebagian penduduk yang mengadu nasib ke ibukota, sehingga pada saat mereka kembali ke Desa, cenderung melakukan suatu bentuk perilaku di luar kebiasaan penduduk Desa. Kesadaran akan pentingnya pendidikan juga masih relatif rendah. Para orang tua cenderung membiarkan anaknya putus sekolah dari pada memberikan dorongan untuk melanjutkan sekolah. Anak-anak berusia 15 tahun terkadang sudah bekerja, yang lebih diakibatkan oleh terpengaruhnya teman-teman mereka yang sudah bekerja dan mempunyai uang sendiri.

Tabel 4.2

Jenjang Pendidikan Akhir Penduduk Jungpasir³

Jenis Pendidikan	Laki-laki	Perempuan
Usia 3-6 Tahun yang belum masuk TK	12 orang	8 orang
Usia 3-6 Tahun yang sedang TK	4 orang	10 orang

² Hasil dokumentasi rekapitulasi pendataan keluarga Desa Jungpasir

³ Hasil dokumentasi rekapitulasi pendataan keluarga Desa Jungpasir

Usia 7-18 Tahun yang sedang sekolah	35 orang	39 orang
Usia 18-56 Tahun pernah SD tapi tidak tamat	1 orang	6 orang
Lulusan SD	86 orang	77 orang
Lulusan SMP	73 orang	73 orang
Lulusan SMA	42 orang	28 orang
Lulusan D1	2 orang	1 orang
Lulusan S1	1 orang	1 orang
Lulusan S2	-	1 orang
Jumlah	500 orang	

4. Visi, Misi Dan Prinsip Penanggulangan Kemiskinan Desa:

a. Visi

Bersama-sama menanggulangi kemiskinan secara mandiri, efektif dan masyarakat desa mampu membangun sinergi dengan berbagai pihak untuk secara sumber daya dan membudayakan kemitraan sinergis antara masyarakat berkelanjutan.

b. Misi

Memberdayakan masyarakat di desa terutama masyarakat kurang mampu dalam upaya penanggulangan kemiskinan, melalui pengembangan kapasitas, penyediaan dengan pelaku pembangunan lokal lainnya.

c. Prinsip

Prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam membangun masyarakat Desa adalah sebagai berikut:

- 1) Keikhlasan dan kerelawanan; dalam setiap pelaksanaan kegiatan program pro-anggota warga masyarakat desa atau kelurahan berorientasi kepada nilai-nilai religius dan nilai luhur masyarakat serta tidak bertujuan mencari imbalan (keuntungan materi.)
- 2) Demokrasi; dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan orang banyak terutama masyarakat

miskin, maka pengambilan keputusan harus dilakukan secara musyawarah dan demokratis.

- 3) Partisipasi; tiap langkah kegiatan harus dilakukan secara partisipatif sehingga membangun rasa kepemilikan dan proses belajar bersama.
- 4) Kejujuran, transparansi dan akuntabilitas; harus diterapkan kejujuran melalui transparansi dan akuntabilitas manajemen organisasi masyarakat, sehingga masyarakat belajar dan melembagakan sikap bertanggungjawab serta tanggung gugat terhadap pilihan keputusan dan kegiatan yang dilaksanakannya.
- 5) Desentralisasi; dalam proses pengambilan keputusan yang langsung menyangkut penghidupan orang banyak agar dilakukan sedekat mungkin dengan pemanfaat dan atau diserahkan pada masyarakat sendiri, sehingga keputusan yang dibuat benar-benar bermanfaat bagi masyarakat banyak.⁴

5. Program Pamsimas Desa Jungpasir

Air adalah salah satu unsur utama dalam pembentukan makhluk-makhluk hidup. Tiga perempat atau 70% tubuh manusia terdiri atas air. Bahkan pada fase janin, 95% tubuh manusia adalah cairan. Air dan sanitasi adalah kebutuhan makhluk hidup yang sangat penting, disamping udara.⁵ Oleh karena itu, pemenuhan akan kebutuhan tersebut seharusnya menjadi perhatian semua pihak.

Desa Jungpasir merupakan salah satu Desa di kecamatan Wedung, mayoritas mata pencaharian masyarakat Desa Jungpasir adalah petani dan wiraswasta. Pendapatan masyarakat pada umumnya masih rendah. Sebagian Desa ini sering terjadi penyakit diare pada balita atau anak-anak bahkan orang dewasa.

⁴ Hasil dokumentasi profil desa Jungpasir

⁵ Ija Suntana, *Politik Ekonomi Islam, (siyasah Maliyah) : Teori-teori Pengelolaan Sumber Daya Alam, Hukum Pengairan Islam, dan Undang-undang Sumber Daya Air di Indonesia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), 99.

Hal ini diduga karena masih terbatasnya fasilitas kesehatan, diantaranya penyediaan air minum dan sanitasi serta kurangnya kesadaran masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat.

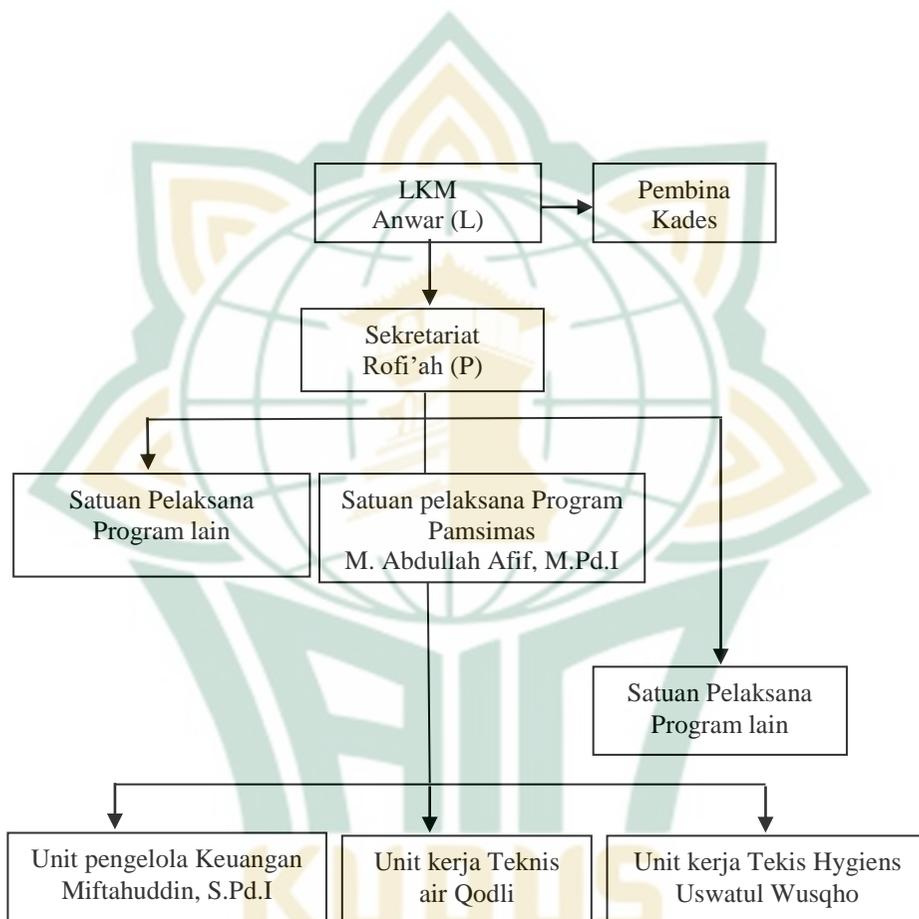
Masyarakat desa Jungpasir, melalui Lembaga Kaswadayaan Masyarakat (LKM) merencanakan program yang dapat menanggulangi kesenjangan penyediaan air minum dan sarana sanitasi serta meningkatkan kesehatan masyarakat. Program ini dibuat dengan melihat kondisi Desa dan proyeksi kebutuhannya untuk jangka menengah sampai 3 tahun.

Dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat Desa Jungpasir, maka untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi, Desa Jungpasir berencana ingin meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat melalui:

- a. Penyediaan air minum yang lebih berkualitas. Sarana sanitasi yang lebih memadai.
- b. Perubahan perilaku BAB di tempat terbuka menjadi di jamban dan meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat.
- c. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pencemaran lingkungan akibat perilaku yang tidak bersih.
- d. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan masyarakat terhadap perencanaan, pelaksanaan pembangunan, dan pemeliharaan sarana air minum dan sanitasi melalui pelatihan teknis, pengelolaan administrasi keuangan dan lain-lain.
- e. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan yang melibatkan secara langsung kaum perempuan dan laki-laki, kelompok masyarakat mampu dan miskin.⁶

Prinsip dasar pembentukan LKM adalah keterlibatan seluruh masyarakat desa atau kelurahan. Adapaun struktur organisasi pengelola Pamsimas desa Jungpasir adalah sebagai berikut:

⁶ Laporan hasil identifikasi masalah dan analisis situasi dan penyusunan PJM proaksi Pamsimas Desa Jungpasir Tahun 2019



Pada tahun 2019 program Pamsimas ini menerima dana program dalam bentuk Bantuan Langsung Masyarakat (BLM) dan kontribusi masyarakat sebesar minimal 20% (berbentuk *in-cash* minimal 4% dan *in-kind* minimal sebesar minimal 16%). Adapun bantuan yang di terima adalah sebesar Rp 275.000.000, dana program yang dalam bentuk BLM ini dari APBD yang berbentuk DDUB (Dana Daerah Untuk Program

Bersama) minimal 10 % dan dari APBN sebesar 70%. Dengan rincian sebagai berikut:

1. APBN	: Rp 193.000.000 (70 %)
2. APBD	: Rp 27.000.000 (10 %)
3. Kontribusi Masy Desa	: Rp 11.000.000 (4 %)
	: Rp 44.000.000 (16%) tenaga dan material
Total dana	: Rp 275.000.000,-

Dari dana tersebut digunakan untuk kegiatan pembangunan sarana Pamsimas dan biaya umum atau operasional yang dilakukan oleh Unit Pengelola Keuangan (Bendahara) Saman Pelaksana (Satlak) pumsimas dalam LKM.⁷

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Penerapan Kualitas Pelayanan PAMSIMAS di Desa Jungpasir

Program Pamsimas (Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) merupakan salah satu program PNPM Mandiri Pendukung dalam rangka menciptakan masyarakat hidup bersih dan sehat melalui penyediaan pelayanan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat dimana masyarakat peserta program berperan sebagai pelaku utama dan penentu dalam seluruh proses persiapan, perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan. Kualitas pelayanan pendekatan carter meliputi *Compliance, tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy (perhatian)*

a. *Compliance*

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak H. Abdullah Afif selaku ketua Pamsimas bahwa:

“Kualitas pelayanan program Pamsimas dilaksanakan sesuai dengan prinsip Islam, yakni pelayanan yang mengutamakan kepuasan masyarakat dan kesejahteraan hidup. Pedoman pelaksanaan Pamsimas ditingkat masyarakat merupakan program yang berbasis masyarakat sehingga masyarakat ikut

⁷ Hasil dokumentasi Rencana Kerja Masyarakat Desa Jungpasir dalam Program Pamsimas 2019

berpartisipasi dalam program yang sudah ditetapkan oleh perangkat desa. Dalam pertemuan ini perangkat desa membahas beberapa Program yang akan dilaksanakan diantaranya sosialisasi program yang berupa pembentukan struktur organisasi LKM, klasifikasi kesejahteraan, dan pemetaan sosial”.⁸

Lanjut beliau:

“Pamsimas adalah suatu program penyediaan air minum, sanitasi, dan kesehatan. Pamsimas dapat berjalan dengan efektif dan berkelanjutan apabila berbasis pada masyarakat dengan melibatkan seluruh masyarakat baik perempuan dan laki-laki, baik yang kaya dan yang miskin dan dilakukan melalui pendekatan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Proyek tanggap terhadap kebutuhan masyarakat tersebut diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam menyiapkan, melaksanakan, mengoprasionalkan dan memelihara sarana yang telah dibangun, serta melanjutkan kegiatan peningkatan derajat kesehatan”.⁹

Dalam sebuah kebijakan ataupun program Pamsimas ini sasaran utamanya adalah masyarakat, yaitu bertujuan untuk meningkatkan jumlah warga masyarakat yang kurang terlayani termasuk masyarakat berpendapatan rendah di wilayah perdesaan yang dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi yang berkelanjutan, meningkatkan penerapan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat.

b. *Tangibles*

Untuk lebih jelasnya peneliti menanyakan kepada Bapak Anwar, selaku teknisi program Pamsimas mengenai bukti fisik program Pamsimas tersebut, berikut pemaparannya :

⁸ Bapak H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019.

⁹ Bapak H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

“Bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan”.¹⁰

Lanjut beliau:

“Kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman, dengan interior yang menarik, tempat parker yang aman, askalator, keamanan, AC, serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai merupakan planning dari pihak pamsimas”.¹¹

Lanjut beliau:

“Tentu tujuan awal dari Pamsimas ini untuk memenuhi cakupan air bersih untuk masyarakat yang memang cakupan air bersihnya kurang, serta mencoba untuk merubah perilaku hidup bersih dan sehat masyarakat yang kekurangan cakupan air bersih tersebut. Karena mereka biasanya melakukan aktifitas keseharian mereka seperti mandi-mencuci pada sebelum adanya program ini yaitu dengan ke sungai, tentu perilaku masyarakat kurang bisa menjaga kebersihan dan kesehatan dirinya sendiri. Tentu saja kepentingan yang terpengaruhi oleh Pamsimas adalah pada masyarakat yang

¹⁰ Bapak Anwar, selaku teknisi program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

¹¹ Bapak Anwar, selaku teknisi program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

cakupan air bersihnya kurang, seperti sebagai sasaran utama Program Pamsimas tersebut”.¹²

c. *Reliability*

Bapak H. Abdullah Afif sebagai ketua program Pamsimas mengemukakan hal yang serupa seperti yang dipaparkan oleh Bapak Anwar, adalah sebagai berikut :

“Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat”.¹³

Lanjut beliau:

“Kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan untuk masyarakat Desa Jungpasir merupakan tujuan awal berdirinya Pamsimas”.¹⁴

Lanjut beliau:

“Kepentingan-kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan dari Program Pamsimas ini adalah pada masyarakat yang memang mendapatkan fasilitas ataupun pelayanan dari Program Pamsimas ini, seperti di desa Jungpasir yang dimana saya menjadi pelaksana disana. Masyarakat memang menjadi sasaran utama dalam Program Pamsimas ini, dimana

¹² Bapak Anwar, selaku teknisi program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

¹³ H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 20 Maret 2019

¹⁴ H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 20 Maret 2019

diharapkan masyarakat tersebut yang mendapatkan pelayanan Pamsimas dapat terpenuhi cakupan air bersih dan dapat menjaga lingkungannya”.¹⁵

Dengan adanya pelaksanaan kegiatan ini mendorong masyarakat untuk membantu secara aktif agar program ini bisa berjalan sebagaimana mestinya. Karena dengan program ini lingkungan masyarakat bisa menjadi lebih baik terutama dalam hal kesehatan dan kebersihan. Tidak hanya dalam hal kesehatan dan kebersihan, program inipun bisa membantu permasalahan ekonomi masyarakat miskin di Desa Jungpasir. Dengan memberikan biaya yang relatif rendah kepada masyarakat diharapkan masyarakat tidak lagi membeli air di Desa Kabupaten Jepara. Oleh lebih itu, masyarakat sangat antusias sekali dalam program ini.

Berkenaan dengan kehandalan pihak Pamsimas berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Anwar selaku teknisi Pamsimas:

“Kami pihak Pamsimar dalam menjalankan tugas berpedoman pada konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti kami pihak Pamsimas memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (*right the first time*) dan telah memenuhi janji kami awal saat mendirikan Pamsimas”.¹⁶

d. *Assurance*

Berkenaan dengan jaminan dan kepastian berikut hasil wawancara peneliti dengan H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir:

“Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari

¹⁵ H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 20 Maret 2019

¹⁶ Bapak Anwar, selaku teknisi program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 20 Maret 2019

pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan”.¹⁷

Lanjut beliau:

“Pihak Pamsimas berusaha meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pengelola serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, kualitas produk yang dijual sesuai dengan yang dipromosikan tidak berbohong pada masyarakat”.¹⁸

Lanjut beliau:

“Peran masyarakat itu memang sangat berpengaruh tidak ada peran aktif dari masyarakat program ini tidak mungkin terlaksana. Semua kalangan masyarakat setuju dengan pelaksanaan yang sudah ditetapkan oleh perangkat Desa hanya saja masyarakat sedikit kecewa dengan program ini, program yang dirasa mampu membantu masyarakat ini terlihat dari ketika musim kemarau masyarakat masih kekurangan air”.¹⁹

e. *Responsiveness*

Berkenaan dengan peran masyarakat berikut hasil wawancara peneliti dengan H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir:

¹⁷ H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 20 Maret 2019

¹⁸ H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 20 Maret 2019

¹⁹ H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 20 Maret 2019.

“Pihak Pamsimas berusaha tanggap dan berusaha meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan”.²⁰

Lanjut beliau:

“Program Pamsimas ini adalah salah satu program Pemerintah Pusat dalam pembangunan yang masuk ke desa-desa untuk menyelesaikan segala permasalahan yang berhubungan dengan air dan lingkungan yang berbasis masyarakat. Program ini hadir tentu dengan tujuan awalnya adalah untuk membantu masyarakat di desa dalam berbagai kebutuhan air untuk aktivitas kehidupan sehari-harinya serta kesehatan lingkungan tempat mereka tinggal. Program ini memang tidak hanya untuk desa tertinggal, tetapi untuk semua desa yang memang membutuhkan sarana air ataupun kekurangan akses air di desa mereka guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat di desa tersebut”.²¹

Hal yang serupa juga dikemukakan dalam wawancara dengan Bapak Anwar selaku teknisi Pamsimas Desa Jungpasir sebagai berikut:

“Setiap pegawai di Pamsimas Desa Jungpasir dalam memberikan pelayanan, harus mengutamakan aspek pelayanan yang baik, hal ini imbasnya pada perilaku orang yang mendapat pelayanan yakni masyarakat Desa Jungpasir, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai

²⁰ H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

²¹ H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019.

untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan”.²²

Lanjut beliau:

“Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kami pihak Pamsimas mengutamakan kualitas layanan, daya tanggap atas pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja kami”.²³

Berdasarkan uraian-uraian dari para informan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa memang masyarakat sebagai sasaran utama di dalam pembuatan suatu kebijakan oleh pemerintah, yaitu untuk mensejahterakan masyarakatnya tentu saja kepentingan-kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan dari Program Pamsimas ini adalah masyarakat. Dimana masyarakat menjadi penerima pelayanan dari Pamsimas tersebut, dan para pelaksana ataupun penyelenggara dalam Program Pamsimas. Karena tujuan dari program Pamsimas ini adalah untuk meningkatkannya akses layanan air minum dan sanitasi bagi masyarakat, baik masyarakat dipedesaan yang memiliki kekurangan cakupan air bersih dan air minum serta masyarakat miskin khususnya yang berada di daerah tertinggal.

Jika pelaksanaan program Pamsimas ini dirasa sudah baik oleh pihak pelaksana lain halnya dengan yang dirasa oleh masyarakat. Masyarakat kurang puas dengan penyediaan air

²² Bapak Anwar, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

²³ Bapak Anwar, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21Maret 2019

yang ada, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak H. Abdullah Afif selaku ketua Pamsimas pelaksana bahwa:

“Air yang disediakan oleh Desa kurang baik, sebab airnya jika di buat minum atau memasak masih kurang bersih. Walaupun begitu saya sedikit terbantu karena program pemerintah ini bisa sedikit meringankan beban pengeluaran ekonomi bagi saya. Melihat biaya yang dikeluarkan untuk masalah perairan dalam rumah tangga cukup murah. Sebenarnya ada air yang bersih tapi sedikit mahal”.²⁴

f. *Empathy*

Menurut oleh Bapak H Anwar, selaku teknisi Pamsimas Desa Jungpasir mengatakan:

“Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa simpati atau perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan”.²⁵

Lanjut beliau:

“Program Pamsimas didirikan sebagai bentuk perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan masyarakat Desa Jungpasir yang menyentuh hati saat musim kemarau. Dalam mendapatkan air yang bersih masyarakat banyak yang mengeluh dengan sulitnya mendapatkan air yang bersih”.²⁶

²⁴ Bapak H. Abdullah Afif, selaku ketua program Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

²⁵ Bapak Anwar, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

²⁶ Bapak Anwar, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

Berkenaan dengan peran masyarakat berikut hasil wawancara peneliti dengan koordinator LKM:

“Pelaksanaan program pemerintah sudah baik, karena dapat membantu saya dalam memudahkan mendapatkan air dengan mudah hanya saja saya masih belum puas karena airnya kurang bersih”.²⁷

Lanjut beliau:

“Manfaat-manfaat yang dihasilkannya dari Pamsimas itu seperti sekarang masyarakat gak harus pergi ke sungai kalau mau mandi, nyuci, pokoknya melakukan aktifitas kesehariannya bisa dirumah. Sedikit demi sedikit masyarakat tau pentingnya menjaga kesehatan lingkungan dan badan sendiri. Jadi setelah adanya Pamsimas ini, masyarakat di desa Alhamdulillah cakupan airnya bisa terpenuhi dan kesadaran masyarakatpun ikut tumbuh”.²⁸

Selanjutnya pemaparan menurut Ibu Zakiyah mengenai tipe manfaat adalah sebagai berikut:

“Manfaat dari Pamsimas itu kan untuk menyediakan dan memenuhi kebutuhan air minum ataupun air bersih disuatu daerah dan mencoba merubah kebiasaan para warga atau masyarakat untuk bisa berperilaku hidup bersih dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga lingkungan dimana mereka tinggal untuk keberlangsungan hidup masyarakat juga. Jadi manfaat yang dihasilkan dengan adanya Pamsimas adalah, masyarakat terpenuhi kebutuhan air minum dan air bersih ditempat

²⁷ Bapak Ahmad Rokan, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

²⁸ Bapak Ahmad Rokan, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019.

mereka tinggal serta mulai adanya perubahan pola sikap ataupun kebiasaan dari masyarakat itu sendiri.”²⁹

Adapun pemaparan dari Bapak Anwar sebagai teknisi Pamsimas di desa Jungpasir adalah sebagai berikut :

“Dengan adanya Pamsimas ini masuk ke desa kami tentu membawa perubahan dan manfaat yang baik dan positif, masyarakat di desa menjadi tidak perlu harus ke sungai kalau mau mandi, nyuci, buang air segala macamnya itu sudah tidak perlu lagi. Manfaat dari Pamsimas ini sangat positif, sangat berguna, sangat membantu sekali masyarakat di desa dalam kehidupan keseharian masyarakat di desa ini, jadi merasa tertolong dengan Pamsimas ini.”³⁰

Dalam pelaksanaa program Pamsimas ini, ada beberapa masyarakat yang begitu berantusias untuk melaksanakan program ini ada juga yang tidak begitu merespon atau acuh tak acuh. Namun masyarakat ini tahu akan manfaat program ini hanya saja, masyarakat ini tidak begitu paham tentang pelaksanaan-pelaksanaanya. Dengan di awali Bapak Kepala mengajukan proposal pada tahun 2015 untuk pengadaan air bersih yang dikarenakan masyarakat Desa Jungpasir kesulitan mendapatkan air bersih terutama pada musim kemarau. Setelah diajukannya proposal tersebut barulah tahun 2016 dapat persetujuan dari pemerintah yang berupa program Pamsimas. Dengan rencana kerja pembangunan tower Pamsimas segera di susun. Pengurus yang sudah terbentuk, yaitu Bpspams, dibantu oleh pemerintah desa, dan masyarakat mulai bermusyawarah tentang lokasi pembangunan tower, yang kemudian dibangun di tanggul Desa Jungpasir dekat dengan sungai Serang.

Alasan penemuan lokasi tower dibangun ditanggul Desa Jungpasir dikarenakan tanah yang disetujui bersama untuk

²⁹ Ibu Zakiyah, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

³⁰ Bapak Anwar, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

dipakai pembangunan tower Pamsimas adalah tanah Bangkok Desa. Setelah tower selesai dibangun, tahap selanjutnya adalah memasang pipa-pipa beserta meterannya kerumah-rumah warga yang telah mendaftarkan diri menjadi konsumen Pamsimas. Pipa dan meteran yang diberikan kepada warga seluruhnya adalah baru. Dalam proses pemasangan pipa dan meteran, sepenuhnya adalah tanggungjawab BPsams. Dana untuk pendanaan pipa dan meteran berasal dari dana APBN, APBD, dan juga swadaya masyarakat.

Sampai pada tahun 2019 ini, sekurangnya sudah ada 2 tower Pamsimas di Dasa Jungpasir, yaitu 1 tower dari Pamsimas regular 1 tower dari Pamsimas HID, dengan jumlah konsumen 895 saluran rumah tangga, maka debit air yang dihasilkan dari kapasitas sistem dan sumber air baku yang dialirkan, sebanyak 2 liter/detik. Seperti yang dituturkan oleh Ibu Zakiyah:

“Pelaksanaan program Pamsimas sangat membutuhkan beberapa langkah atau tahap-tahap. Jadi saya tidak ikut berperan aktif dalam pelaksanaannya karena harus mengurus anak-anak saya yang masih kecil. Walaupun saya tidak ikut berperan aktif dalam program ini dan sedikit acuh tak acuh terhadap Program ini tapi saya ikut menggunakan pamimas juga”.³¹

Senada dengan apa yang telah dikemukakan oleh Ibu Zakiyah, menurut Bapak Ahmad Rokan, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir mengatakan:

“Pelaksanaan program ini saya ikut serta pada saat pembangunan konstruksi tower program ini, karena saya menganggap program ini memudahkan warga untuk mendapatkan air”.³²

³¹ Ibu Zakiyah, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 21 Maret 2019

³² Bapak Ahmad Rokan, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

Keterangan Bapak Rokan dan Ibu Zakiyah di atas sesuai dengan observasi peneliti selama melakukan penelitian di Pamsimas Desa Jungpasir,³³ bahwa pelaksanaan program Pamsimas sudah berjalan dengan baik. Dan diadakannya program Pamsimas ini masalah pengeluaran ekonomi di dalam rumah tanggapun sedikit terbantu karena biaya yang dikeluarkan sedikit murah. Hanya saja masyarakat sedikit kecewa dengan pengairan yang disediakan. Kuantitas air tidak mencukupi dalam satu tahun, hanya cukup kurang lebih untuk 10 bulan. Sehingga bila musim kemarau datang masyarakat kembali kesulitan untuk mendapatkan air lagi. Terlebih di tahun ini, musim kemarau lebih panjang dari tahun-tahun sebelumnya. Akibat musim kemarau yang panjang ini menyebabkan masyarakat kesulitan mencari air bersih. Masyarakat berharap penyediaan air bersih lebih ditingkatkan dan diperhatikan lagi.

2. Persepsi Kualitas Pelayanan Berbasis Metode Carter pada Pamsimas di Desa Jungpasir

Berkenaan dengan kualitas pelayanan berbasis metode carter, sebagaimana hasil wawancara dengan ketua Pamsimas Bapak H. Abdullah Afif mengatakan:

“Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang kuat kepada warga masyarakat, ikatan ini dalam jangka panjang memungkinkan sebuah lembaga untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan anggotan masyarakat. Semakin baik dan memuaskan tingkat layanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut, begitu pula sebaliknya. Salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor jasa atau adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas yang tinggi, sedangkan kualitas jasa hal yang mencakup suatu perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja jasa yang mereka terima”

³³ Observasi pada tanggal 21 Mei 2019.

Senada dengan apa yang telah dikemukakan oleh H. Abdullah Afif, menurut Bapak Ahmad Rokan, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir mengatakan:

“Kepuasan dan pelayanan anggota adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan anggota dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan anggota. Ukuran kepuasan pelayanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani dalam hal ini yaitu pihak Pamsimas sendiri”.³⁴

Lanjut beliau:

“Tidak dipungkiri memang, air merupakan sumber kehidupan, sanitasi adalah martabat dan keduanya mendukung tercapainya kesehatan lingkungan yang pada akhirnya turut memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat termasuk peningkatan ekonomi mereka. Setelah terlaksananya program Pamsimas ini terlihat beberapa dampak Yang dirasakan oleh masyarakat Desa Jungpasir di antaranya: a) Pengaksesan air untuk masyarakat lebih mudah. b) Kebutuhan air tercukupi. c) Kebutuhan pengeluaran ekonomi dalam rumah tangga sedikit terbantu karena biaya yang dikeluarkan lebih murah”.³⁵

Kepuasan pelayanan yang diberikan pihak Pamsimas berdampak masyarakat Desa Jungpasir dalam mengakses air minum, pada sisi ekonomi masyarakatnya. Seiring kemudahan masyarakat mengakses air minum, memunculkan inisiatif masyarakat Desa Jungpasir untuk membuka usaha. Hal ini dirasakan oleh Bapak Nur Hasan masyarakat Jungpasir, mengatakan:

³⁴ Bapak Ahmad Rokan, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

³⁵ Bapak Ahmad Rokan, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

“Dengan di adakannya program Pamsimas ini masalah perairan di sawah saya juga turut terbantu karena aliran airnya juga di alirkan ke sawah-sawah penduduk sehingga dibuat juga irigasi”.³⁶

Dari wawancara tersebut dapat di artikan bahwa dengan adanya progam Pamsimas ini masyarakat Desa Jungpasir sudah merasa sedikit terpuaskan atas pelayanan pihak Pamsimas, seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Nur Hasan. Beliau merasa adanya program ini masalah perairan sawah sudah cukup terbantu, dulu waktu belum adanya program ini beliau sering menyedot air dari sungai-sungai yang dekat dengan sawah beliau. Sedangkan menurut Ibu Zulaikhah menjelaskan:

“Sejak memasang meter air dari program Pamsimas, saya bisa membuka usaha kecil-kecilan dengan menjual es dan makanan ringan untuk anak-anak sekolah MI dan kebetulan rumah saya berada di samping sekolah MI jadi saya memanfaatkannya dengan membuka usaha itu”.³⁷

Sebelum ada air dari program Pamsimas, Ibu Zulaikhah mengaku harus mengambil air di sungai yang berada di bawah tanggul depan rumahnya sehingga beliau harus naik turun dan' tanggul tersebut. Tapi kini hanya tinggal putar kran saja dirumahnya. Ibu Nor Hasanah juga menambahkan:

“Saya merasa terbantu dengan program Pamsimas ini. karena dalam masalah biaya program Pamsimas ini relatif murah, sehingga pengeluaran ekonomi saya sedikit terbantu”.³⁸

Dari wawancara tersebut dapat diartikan bahwa dengan adanya Program Pamsimas ini masyarakat Desa Jungpasir sudah merasa sedikit terbantu, seperti yang diungkapkan Ibu Umi.

³⁶ Bapak Nur Hasan, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

³⁷ Ibu Zulaikhah, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

³⁸ Ibu Nor Hasanah, selaku pelanggan Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

Beliau merasa adanya Program ini masalah pengeluaran ekonomi dalam rumah tangga sedikit terbantu karena biaya yang dikeluarkan untuk program Pamsimas ini relatif murah dan terjangkau. Sebelum ada air dari program Pamsimas ini beliau sering membeli air bersih di Desa Kabupaten sebelah yang harganya lumayan mahal bila di banding dengan program Pamsimas ini. Lain halnya dengan Bapak Anwar selaku Teknisi Pamsimas yang mengatakan bahwa:

“Sebenarnya kebutuhan air yang disediakan oleh Pamsimas sudah mencukupi kebutuhan warga. Hanya saja masyarakat yang terlalu boros dalam menggunakan air, sehingga air yang disediakan seharusnya cukup dalam waktu 1 tahun justru habis dalam waktu 10 bulan”.³⁹

Dengan melihat kondisi seperti itu, Bapak Anwar selaku Teknisi LKM Pamsimas menanggapi:

“Kalau terjadi kekurangan air saya hanya menerima laporan dari warga atau masyarakat selanjutnya laporan atau keluhan dari warga tadi akan di musyawarahkan dengan perangkat desa, imbuhnya”.⁴⁰

Program Pamsimas yang di rasa bisa membantu masyarakat Desa Jungpasir sepenuhnya dalam masalah kebutuhan air ternyata masih belum bisa berjalan dengan lancar dan efektif sebab program ini hanya bisa mencukupi kebutuhan air selama 10 bulan saja sedang musim kemarau tiba masyarakat Desa Jungpasir masih sering kekeringan sehingga masyarakat sering mengeluhkan masalah ini. Namun pihak program Pamsimas dan perangkat desa belum ada usaha untuk menyelesaikan masalah ini mengingat sumber air baku utama di Desa Jungpasir adalah air sungai jadi bila musim kemarau debit air sungai tidak bisa mencukupi atau bahkan kadang air sungai mengalami kekeringan. Adanya fenomena ini masyarakat sangat berharap dari

³⁹ Bapak Anwar, selaku teknisi Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

⁴⁰ Bapak Anwar, selaku teknisi Pamsimas Desa Jungpasir, wawancara pribadi pada tanggal 17 Maret 2019

pihak Pamsimas dan perangkat desa untuk segera mengupayakan sarana dan prasarana perairan sehingga masyarakat tidak lagi kekurangan air. Tidak hanya itu masyarakat juga berharap adanya perhatian lebih dari pemerintah terhadap masalah perairan terutama di Desa Jungpasir.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan PAMSIMAS di Desa Jungpasir

Penelitian ini menggunakan metode analisis penelitian deskriptif kualitatif, tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diterapkan program Pamsimas di desa Jungpasir yang dimulai dari tahun 2008 sampai sekarang. Pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pamsimas dapat dilihat dari pelanggan Pamsimas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Pamsimas di desa Jungpasir dapat dilihat melalui:

a. *Compliance*

Compliance merupakan kemampuan Pamsimas di Desa Jungpasir untuk beroperasi berdasarkan prinsip Islam. Dalam pelayanannya Pamsimas lebih mengutamakan kepuasan masyarakat dan kesejahteraan hidup. Pamsimas juga menerapkan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat sebagaimana yang agama Islam ajarkan.

b. *Assurance* (Jaminan)

Pamsimas di desa Jungpasir memiliki jaminan kualitas pelayanan yang bagus kepada pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan. Disini dapat dilihat dari keramahan, kesopanan, keterampilan dan pengetahuan yang luas para pegawai Pamsimas dalam memberikan pelayanan. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan merupakan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan, jika pelanggan merasa senang dengan kinerja Pamsimas maka pelanggan akan menaruh kepercayaan kepada Pamsimas tersebut tetapi jika sebaliknya pelanggan merasa kecewa dengan hasil kinerja yang Pamsimas berikan maka jaminan terhadap kualitas pelayanan tersebut akan menurun dan berkurang.

c. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya oleh pegawai Pamsimas saat memberikan pelayanan kepada konsumen serta dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Kehandalan dalam penelitian ini meliputi: prosedur pelayanan dan efisiensi waktu pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah serangkaian aktifitas atau peraturan yang diberikan oleh Pamsimas untuk pelanggan sehingga pelanggan dapat memperoleh hasil yaitu air bersih. Prosedur yang diharapkan dan sederhana dapat terealisasi dan mampu dilaksanakan oleh pelanggan sebagai syarat untuk mendapatkan hasil produksi.

Efisiensi waktu adalah ketepatan dan kecepatan pemberian pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kecepatan dan ketepatan waktu merupakan hal yang umum dijadikan oleh pelanggan untuk mengukur serta menilai kinerja pelayanan organisasi publik, semakin cepat dalam memberikan pelayanan maka menunjukkan kinerja organisasi meningkat baik dan sebaliknya jika semakin lama dalam memberikan pelayanan, maka tingkat kepercayaan terhadap kinerja akan semakin berkurang dan menurun.

d. *Tangibles* (Bukti Lansung)

Bukti langsung merupakan kemampuan Pamsimas untuk menunjukkan kepada pelanggan tentang eksistensinya dalam memberikan pelayanan. Fasilitas sarana dan prasarana organisasi merupakan bukti dari kesiapan organisasi dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan. Fasilitas sarana dan prasarana meliputi: penampilan pegawai, kondisi gedung yang bersih dan nyaman, serta peralatan teknologi penunjang kinerja Pamsimas.

Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap di dalam Pamsimas, diharapkan pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Dengan adanya fasilitas yang diberikan oleh Pamsimas, diharapkan dapat membuat pelanggan merasa puas dan nyaman saat membayar rekening, melakukan pengaduan, serta pada saat mengurus keperluan lainnya.

e. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan sikap kepedulian terhadap individu maupun terhadap suatu kelompok. Dalam Pamsimas, empati meliputi kemudahan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan, membina hubungan baik serta dapat memahami kebutuhan pelanggan. Kepedulian atau empati tersebut dapat diperoleh dengan berusaha memahami keluhan yang disampaikan pelanggan.

f. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan kesiapan tenaga pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan tanggap. Pelanggan selalu membutuhkan dan menuntut pegawai agar dapat melayani dengan cepat dan jelas dalam memberikan pelayanan.

Sebagai pemberi layanan jasa, pegawai Pamsimas diharuskan bekerja dengan profesional dan kesiapan dalam pekerjaan sesuai bidangnya masing-masing. Kewajiban tersebut diterapkan agar pelanggan dapat dilayani dengan baik dan dapat menilai bahwa kinerja pegawai Pamsimas dalam memberikan pelayanan sangat optimal dan maksimal.

g. Inovasi, dari yang tidak baik menjadi baik, dan dari yang baik menjadi lebih baik merupakan strategi yang di terapkan oleh Pamsimas desa Jungpasir, dalam artian mereka terus mengevaluasi setiap kekurangan yang ada di Pamsimas.

2. Persepsi Kualitas Pelayanan Berbasis Skala Pengukuran CARTER pada PAMSIMAS di Desa Jungpasir

Di atas sudah dijelaskan bahwa persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap layanan yang mereka terima. Jika pelayanan yang mereka terima sesuai harapan akan menghasilkan persepsi positif dan kepuasan, begitu sebaliknya jika pelayanan yang mereka terima tidak sesuai harapan maka akan menghasilkan persepsi negatif dan ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan yang baik bisa dikatakan efektif dan efisien, berkualitas, mudah dan cepat jika memenuhi standar pelayanan yang meliputi: Prosedur pelayanan (pelayanan yang sesuai dengan Standar

Operasional Perusahaan), waktu penyelesaian (waktu pemberian pelayanan yang tepat dan sesuai jadwal), biaya pelayanan (sesuai dengan ketentuan biaya dalam aturan tidak disalah gunakan), produk pelayanan (memberikan jenis pelayanan yang sesuai), sarana dan prasarana (kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan), kompetensi petugas pelayanan (keahlian dalam kemampuan petugas layanan yang berkompetensi).

Upaya yang dilakukan pihak Pamsimas sudah cukup baik dengan melakukan hubungan kerja sama dan kemitraan, namun pada dasarnya pelayanan tidak hanya dengan meningkatkan pelayanan terhadap lembaga-lembaga, tetapi Pamsimas juga wajib meningkatkan pelayanan dengan pendekatan kepada konsumen yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari Pamsimas. Kepedulian dan kehandalan yang diberikan sebagai pelayanan harus lebih dalam menjangkau konsumen yang selayaknya mendapatkan pelayanan yang baik.

Pelayanan juga harus mengenal satu sama lain, dalam artian baik konsumen maupun pegawai Pamsimas saling mengetahui adanya keluhan-keluhan yang mungkin tersampaikan. Sehingga keluhan dan pengaduan konsumen cepat terselesaikan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan berbasis skala pengukuran CARTER pada Pamsimas di Desa Jungpsir dapat dilihat sebagai berikut:

a. *Compliance*

Merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip islam.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan, Program Pamsimas di desa Jungpasir memang beroperasi sesuai prinsip islam yang mengutamakan kepuasan masyarakat dan kesejahteraan hidup. Pegawai Pamsimas sendiri juga selalu memberikan himbauan agar masyarakat menerapkan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat. Pamsimas juga bekerja sama dengan Puskesmas dan klinik-klinik untuk selalu mengajarkan kepada masyarakat untuk hidup bersih dan sehat.

b. *Assurance* (Jaminan)

Merupakan kompetensi yang sudah diatur sedemikian rupa seperti keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan

serta pengetahuan yang luas sehingga di dapat rasa aman dan percaya dari pelanggan.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan, jaminan yang berupa pelayanan pegawai yang sopan dan ramah sudah bisa sepenuhnya memuaskan pelanggan. Pegawai pun memiliki pengetahuan yang luas tentang program Pamsimas bila ada pelanggan yang ingin mendapatkan informasi tentang Pamsimas.

c. *Reliability* (kehandalan)

Merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera mungkin akurat dan tepat waktu. Dalam hal ini Pamsimas belum cukup baik dalam kinerjanya, dilihat dari kurang maksimalnya kecakapan pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan, *reliability* (kehandalan) pegawai Pamsimas belum sesuai dengan harapan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan banyaknya keluhan atau pengaduan yang tidak segera di selesaikan. Pelanggan harus menunggu waktu lama dalam menyelesaikan masalah yang pelanggan hadapi, seperti pipa bocor, air tidak bisa keluar, dan meter air rusak. Dari pelayanan produksi air dari Pamsimas juga belum bisa memenuhi harapan masyarakat, karena air pamsimas sering keruh ketika musim hujan dan masyarakat juga masih kekeringan ketika musim kemarau.

d. *Tangibles* (bukti langsung)

Merupakan penyediaan berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana dan prasarana informasi dan komunikasi memadai untuk menunjang pemberian layanan yang baik. *Tangible* juga merupakan bukti nyata dalam bentuk yang berwujud yang digunakan dalam proses pemberian layanan.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan, bahwa *tangibles* pada Pamsimas di desa Jungpasir sudah cukup baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. *Tangibles* dapat dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang sudah memadai, seperti gedung Pamsimas yang baik dan nyaman, kebersihan sangat terjaga, ruang tunggu yang rapi dan tersedianya toilet.

e. *Empathy*

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, ketulusan dan bersifat individual atau pribadi guna memahami kebutuhan pelanggan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dalam hal ini Pamsimas belum cukup baik menerapkan indikator pelayanan empati terhadap pelanggan.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan, empathy pegawai Pamsimas kurang maksimal karena perhatian pegawai untuk mengetahui keinginan pelanggan dan memberikan perhatian kepada pelanggan yang memiliki masalah atau keluhan masih kurang tanggap.

f. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merupakan keinginan dan kemampuan para pegawai untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang tanggap terhadap pelayanan yang cepat dan tepat dengan informasi yang jelas.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan, *responsiveness* pegawai Pamsimas dari kemampuan dan keprofesionalan kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan dalam menanggapi keluhan dan pengaduan belum sepenuhnya sesuai harapan pelanggan.

Berdasarkan kondisi pelayanan yang diberikan Pamsimas di atas dan persepsi para pelanggan, peneliti dapat simpulkan bahwa pelayanan yang sudah sesuai dan pelanggan merasa puas yaitu *compliance, assurance, tangibles* sedangkan yang kurang sesuai dengan kualitas pelayanan yaitu *reliability, empathy* dan *responsiveness*.