

**Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan**

**The Effectiveness of Excellent Service in The Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSS) at The Waste Water Marketing Branch Office Of PDAM Tirtanadi Medan City**

**Arafani Khairunisa Lubis<sup>1</sup>, Ananda Mahardika<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,  
Medan, Indonesia

Email: arafanilubis01@gmail.com

**ABSTRACT**

*The Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSSP) is a service program for suctioning fecal sludge from septic tanks belonging to people's homes which is carried out periodically and on a schedule. This research aims to determine the effectiveness of excellent service in the Scheduled Desludging Service Program (SFSSP) at the Waste Water Marketing Branch Office of PDAM Tirtanadi, Medan City. The type of research used in this research is descriptive research with qualitative data analysis, namely problem solving procedures which are researched by means of observation, interviews by describing the condition of the research object based on directly visible facts and the public's responses as they are. Based on the research results, it is known that the services provided by PDAM Tirtanadi to the community with the Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSSP) have been running since the start of the program in 2020, but the services provided by the program cannot yet be said to be excellent. This is because the service does not fully meet the indicators of excellent service. PDAM Tirtanadi has not been able to provide comprehensive outreach or understanding so that many people do not know about the existence of this program. However, PDAM Tirtanadi is able to provide a fairly systematic schedule, so that desludging can take place more easily and in accordance with Standard Operating Procedures (SOP).*

*Keywords: Effectiveness, Excellent Service, Scheduled Fecal Sludge Service Program, SFSSP*

**ABSTRAK**

Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) merupakan program layanan penyedotan lumpur tinja dari tangki-tangki septik milik rumah masyarakat yang dilakukan secara berkala dan terjadwal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara pengamatan, wawancara dengan menggambarkan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang terlihat secara langsung maupun tanggapan masyarakat sebagaimana adanya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada masyarakat dengan program Layanan Lumpur Tinja

Terjadwal (L2T2) sudah berjalan sejak dimulainya program tersebut pada tahun 2020, namun pelayanan yang diberikan terhadap program belum bisa dikatakan prima. Hal ini dikarenakan pelayanan tersebut belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan prima. PDAM Tirtanadi belum mampu memberikan sosialisasi atau pemahaman menyeluruh sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program tersebut. Akan tetapi, PDAM Tirtanadi mampu memberikan penyusunan jadwal yang cukup sistematis, sehingga pelaksanaan penyedotan dapat berlangsung dengan lebih mudah dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Prima, Layanan Lumpur Tinja Terjadwal, L2T2

## **Pendahuluan**

Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) merupakan layanan penyedotan lumpur tinja yang ditujukan kepada masyarakat yang menggunakan tangki septik sebagai sistem pembuangan limbah tinja. Layanan ini menjadi salah satu yang diwajibkan pemerintah setempat seperti Pemerintah Kota dalam mengatasi permasalahan pembuangan limbah tinja ilegal dan pencemaran ekosistem air tanah yang menjadi salah satu permasalahan di masyarakat. Layanan ini memiliki periode penyedotan (*desludging period*) yang terjadwal dengan periode penyedotan yang pada umumnya dilakukan 3 tahun sekali, tetapi pelanggan mungkin memiliki periode penyedotan yang berbeda dan ditentukan sesuai dengan klasifikasinya.

Dalam jurnal yang diterbitkan oleh (IUWASH (Indonesia Urban Water, 2020) Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) disediakan untuk masyarakat sebagai solusi dari pembuangan limbah tinja pada tangki septik yang sudah penuh, dengan pelaksanaan dan penyedotan yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku serta diawasi secara ketat oleh lembaga terkait atau yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melaksanakan program tersebut. Lembaga yang ditunjuk biasanya akan menentukan jadwal penyedotan tangki-tangki septik pelanggan dan harus mempunyai infrastruktur yang mendukung sistem pengelolaan lumpur tinja dalam suatu kota, terdiri dari:

- a. Pengendalian tangki septik
- b. Penyedotan tangki septik
- c. Transportasi lumpur tinja, dan
- d. Pengelolaan lumpur tinja.

Pelaksanaan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) baik diminta atau tidak akan tetap dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh lembaga terkait dengan tahapan-tahapan yang telah diatur secara sistematis. Pemerintah Kota Medan lewat PDAM Tirtanadi bekerja sama dalam mengelola Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kota Medan. PDAM Tirtanadi menjadi lembaga yang menyediakan infrastruktur penyedotan limbah tinja, pengaturan jadwal para pelanggan serta mengelola limbah tinja yang telah dikumpulkan. Dalam pelaksanaannya, PDAM Tirtanadi juga yang membuat dan menjalankan tahapan-tahapan penerapan pada program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), tahapan-tahapan tersebut terdiri dari:

- a. Pendaftaran pelanggan
- b. Penentuan tarif yang dikeluarkan oleh pelanggan
- c. Penetapan jadwal penyedotan
- d. Penyedotan dan pengangkutan lumpur tinja yang diawasi
- e. Pengumpulan limbah tinja pada unit atau tempat yang telah ditentukan
- f. Melakukan inspeksi setiap tahun hingga penyedotan selanjutnya.

Pertumbuhan masyarakat dan juga penambahan bangunan-bangunan membuat permasalahan dalam kepadatan penduduk tidak bisa dihindari dalam suatu kota, akibatnya timbul permasalahan-permasalahan yang kompleks jika tidak ditangani dengan cepat, salah satunya dalam penerapan sanitasi dalam masyarakat, khususnya limbah tinja. Dengan situasi tersebut, pemerintahan di kota-kota besar di Indonesia mulai mencari solusi dalam menangani permasalahan tersebut sebagai salah satu aspek yang mampu mengurangi dampak negatif dari minimnya pengetahuan masyarakat dalam mengelola limbah tinja yang dihasilkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang masih menggunakan jasa sedot tinja illegal atau masyarakat yang pembuangan limbah tinjanya langsung mengalir ke sungai. Masyarakat juga masih banyak yang belum mengetahui bahwa tangki septik seharusnya wajib dikuras secara berkala dikarenakan tangki septik memiliki kapasitas tampungan yang terbatas.

Permasalahan tersebutlah yang menjadikan Pemerintah Kota Medan mulai mencari solusi yang lebih baik dan sesuai standar yang berlaku serta memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat yaitu lewat program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Bekerjasama dengan lembaga yang memiliki program yang serupa dan mempunyai infrastruktur

serta alat yang mendukung, Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) yang dikelola sepenuhnya oleh PDAM Tirtanadi diharapkan mampu menangani masalah dalam penerapan sanitasi dasar yang sesuai dengan standar di Indonesia dalam pengelolaan limbah domestik.

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan secara etimologis berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan apa saja yang dibutuhkan oleh seseorang. Pelayanan juga berarti memberikan jasa atau menyerahkan diri dengan maksud membantu orang lain. Menurut Sinambela dalam (Juhananda dkk., 2021), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang menyediakan suatu jasa untuk kepuasan pelanggan. Maksud dari pelayanan secara mesin bisa berupa pelayanan secara digital atau daring.

Pelayanan prima (Subadri, 2018) berarti pelayanan yang terbaik artinya setiap organisasi atau program yang ditawarkan oleh instansi terkait harus memelihara hubungan yang baik dengan konsumen atau pelanggan, demikian pula dalam pemberian layanan harus maksimal dan yang terbaik. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi terkait memberikan perasaan puas terhadap pelanggannya, maka hal itu dapat mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap organisasi atau program tersebut dan hal itu dapat dibidang sebagai faktor keberhasilan suatu organisasi.

### **Metode Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara pengamatan, wawancara dengan cara menggambarkan keadaan dari objek penelitian yang sedang berlangsung berdasarkan fakta-fakta yang terlihat secara langsung maupun tanggapan masyarakat yang sebagaimana adanya (Sugiyono, 2013). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dengan analisis data bersifat kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan, menjawab dan menjelaskan pada permasalahan yang terjadi dengan lebih jelas dan terperinci. Dalam penelitian ini analisis data kualitatif merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa pernyataan atau kata-kata yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Adanya Sosialisasi atau Pemahaman yang diberikan Kepada Masyarakat oleh PDAM Tirtanadi**

Sosialisasi merupakan faktor pertama yang mempengaruhi keberhasilan dalam suatu program pembangunan, sosialisasi sangat menentukan suatu keberhasilan dalam pencapaian tujuan dari program pembangunan, yaitu dengan memberikan suatu gagasan terkait dengan program yang akan dijalankan kepada masyarakat luas agar lebih memahami maksud dan tujuannya. Pemahaman atau sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat juga dapat mempererat hubungan antara masyarakat dengan pihak yang memberikan sosialisasi, semakin dekat hubungan yang terjalin maka semakin mudah pula proses sosialisasi berlangsung.

Sosialisasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi dengan masyarakat sudah dilaksanakan. Sosialisasi dilakukan dengan melalui kerja sama antara perangkat desa seperti kepala desa dan juga kepala lorong untuk memperluas jangkauan pemahaman tentang program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) kepada masyarakat. Melalui sosialisasi peraturan, staff dan pegawai yang terlibat akan memberitahu tentang peraturan-peraturan berdasarkan pengelolaan air limbah yang mendukung berjalannya program ini, sosialisasi juga dapat mengukur Kemampuan (*Ability*) dari para staff dan pegawai yang terlibat. Namun, penulis mendapati masih banyak masyarakat di Kota Medan yang belum mengetahui adanya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ini, hal ini dapat dilihat bahwa masih banyak masyarakat yang belum mendaftar dan juga minimnya informasi soal sanitasi juga menjadi salah satu alasan terpenting.

Umumnya masyarakat Kota Medan masih beranggapan bahwa tangki septik dapat digunakan terus menerus tanpa harus dikuras dan juga masyarakat belum mengetahui bahwa PDAM Tirtanadi mempunyai program pengelolaan limbah domestik. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa sosialisasi tentang pengelolaan limbah domestik dan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) oleh PDAM Tirtanadi kepada masyarakat belum berjalan dengan semestinya. Padahal menurut penuturan dari Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi sosialisasi kepada calon pelanggan memiliki regulasi yang jelas yaitu Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2018 Pasal 57 menyatakan bahwa “Dalam penyelenggaraan air minum dan air limbah PDAM Tirtanadi mempunyai hak sebagai berikut: Point (h) mewajibkan seluruh masyarakat untuk memanfaatkan sarana dan prasarana Sistem

Pengelolaan Air Limbah domestik (SPALD) yang sudah terbangun”. Dengan demikian terdapat dasar hukum yang jelas dan mengikat masyarakat untuk membantu mendukung program ini, dengan mewajibkan masyarakat untuk mengikuti program dalam rangka mengurangi pencemaran lingkungan dan sumber air tanah. Masyarakat tetap enggan untuk mengikuti atau tertarik dengan program tersebut. Masalah utama selain sosialisasi yang diberikan PDAM Tirtanadi juga minim adalah tarif yang harus dikeluarkan. Padahal, dari yang penulis dapat biayanya dibayarkan dengan nominal yang ditentukan berdasarkan golongan serta luas wilayahnya.

Dari yang penulis dapat selama melakukan penelitian secara langsung di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, terdapat banyak masyarakat yang keberatan dengan tarif air limbah yang tiba-tiba dikenakan pada rekening air mereka tanpa pemberitahuan sebelumnya. Dengan banyaknya keluhan tersebut serta masyarakat yang bahkan belum mengetahui tentang program ini, dapat dilihat bahwa memang sosialisasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi belum berjalan efektif dan terkesan buru-buru. Padahal dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat perlu dilakukannya pendekatan serta meyakinkan masyarakat dengan memberikan pemahaman program secara berkala. Sosialisasi juga merupakan sarana menunjukkan Kemampuan (*ability*) setiap staf dan petugas yang terlibat sebagai salah satu indikator yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berjalan memuaskan atau prima.

## **2. Adanya Langkah-Langkah Penyusunan Penjadwalan Pada Pelanggan Terkait Waktu Penyedotan**

Penyusunan penjadwalan adalah salah satu hal pendukung dalam menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), penyusunan penjadwalan dilakukan untuk membuat langkah-langkah dalam pelaksanaan program berjalan dengan teratur. Dengan demikian, program dapat berjalan dengan semestinya dan tidak menimbulkan tumpang tindih antara jadwal pelanggan satu dengan lainnya. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa penyusunan jadwal dilakukan sepenuhnya oleh Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, penyusunan jadwal disusun dan dikelompokkan berdasarkan data bulan dan tahun saat pelanggan mendaftar. Dalam

penyusunan jadwal calon pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), PDAM Tirtanadi akan melakukan survey mewajibkan penyedotan dilakukan 1 kali dalam 3 tahun dengan kisaran biaya yang berbeda-beda setiap rumah tergantung besaran luas rumah dan wilayahnya. Hal ini sebagai salah satu tindakan (*action*) yang diberikan guna mendukung kebutuhan pelanggan sebagai mana misalnya dengan tarif dan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan tersebut. Berdasarkan pada Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Nomor: KEP-84/DIR/OPAL/2020 tentang penetapan tarif layanan lumpur tinja terjadwal di Kota Medan dan sekitarnya, terdapat pembagian berdasarkan kelompok, golongan tarif dan tarif dengan pembayaran bulanan volume tangki septik = 1.5 M<sup>3</sup>

**Tabel 2 Kategori dan Tarif Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2)**

<b>Kelompok</b>	<b>Golongan Tarif</b>	<b>Tarif dengan Pembayaran Langsung (L2T2) Volume Tangki Septik = 1.5 M<sub>3</sub></b>
1	Sosial Umum (S.1)	Rp. 10.000,-
	Sosial Khusus (S.2)	Rp. 10.000,-
2	Rumah Tangga 1 (RT.1)	Rp. 10.000,-
	Rumah Tangga 2 (RT.2)	Rp. 17.500,-
	Rumah Tangga 3 (RT.3)	Rp. 17.500,-
	Instansi Pemerintah (IP)	Rp. 17.500,-
3	Rumah Tangga 4 (RT.4)	Rp. 20.000,-
	Rumah Tangga 5 (RT.5)	Rp. 20.000,-
	Rumah Tangga 6 (RT.6)	Rp. 20.000,-
4	Niaga Kecil (N.1)	Rp. 20.000,-
	Niaga Sedang (N.2)	Rp. 20.000,-
	Niaga Besar (N.3)	Rp. 20.000,-
5	Industri Kecil (IN.1)	Rp. 20.000,-
	Industri Besar (IN.2)	Rp. 20.000,-
	Niaga Khusus (NK)	Rp. 20.000,-

Perencanaan yang dilakukan dalam menyusun jadwal pelanggan juga dapat berubah jika terdapat suatu hal yang mempengaruhi berjalannya penyedotan sesuai jadwal. Hal yang dapat mempengaruhi perubahan jadwal penyedotan tersebut adalah ketidaksiapan pelanggan. Misalnya, pelanggan tidak tahu letak tangki septiknya sehingga memerlukan waktu untuk mencari tahu atau pelanggan sedang tidak berada ditempat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penyusunan jadwal pelanggan oleh PDAM Tirtanadi berlangsung cukup baik dan

teratur dan juga terdapat pemberitahuan sebelum petugas penyedotan Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), namun melihat pada salah satu yang dapat mempengaruhi terlaksananya penyedotan sesuai jadwal yaitu tidak diketahuinya lokasi tangki septik dapat diasumsikan bahwa survey yang dilakukan PDAM Tirtanadi belum sepenuhnya dilakukan dengan lebih teliti.

Hal tersebut dapat didasari dengan kurangnya perhatian (*attention*). Sebagai salah satu indikator pelayanan prima, perhatian terhadap pelanggan merupakan hal yang krusial dan menaji poin penting dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku. Dari yang dilihat bahwa yang mempengaruhi perencanaan penjadwalan yang sudah dilakukan, seharusnya jika memang dilakukannya survey terhadap rumah-rumah pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) maka permasalahan perihal lokasi tangki septik dapat diketahui sebelum masa penyedotan berlangsung.

### **3. Adanya Upaya Untuk Mengidentifikasi Masalah atau Keluhan oleh PDAM Tirtanadi**

Dalam upaya mengidentifikasi masalah yang terjadi antara pelanggan dengan PDAM Tirtanadi, berdasarkan wawancara diatas dengan narasumber bahwa dalam prosesnya tentu ada keterlibatan pelanggan, pegawai kantor cabang pemasaran dan petugas penyedotan. Pelanggan menjadi pihak pertama yang mengidentifikasi dan melaporkan via telepon atau mendatangi langsung Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi, selanjutnya petugas akan mendatangi langsung pihak pelanggan dan melihat apakah kondisi lapangan memang sesuai dengan yang dilaporkan oleh pelanggan. Jika demikian, petugas akan berkoordinasi dengan pelanggan untuk mencari bersama solusinya dan akan dijadwalkan ulang terkait penyelesaian masalahnya.

Upaya dan proses yang dilakukan juga memakan waktu yang tidak tentu, hal ini tergantung dari seberapa sulit masalah dan upaya yang harus dilakukan bersama dengan pelanggan. Demikian pula pelanggan juga terkadang cukup susah untuk diajak berkerja sama, hal ini dikarenakan komunikasi yang terjadi kadang menimbulkan ketidak sepakatan terkait solusi masalah yang sedang dihadapi. Misalnya terkait dengan lokasi tangki septik, Ketika sudah didapat dimana lokasinya, pelanggan enggan untuk membongkar Sebagian lantai keramik, hal ini dikarenakan lokasi tangki septik tak jarang juga didapati pada lokasi-lokasi yang tidak lazim, contohnya pada kamar tidur atau dapur. Berdasarkan penuturan petugas penyedotan, kebanyakan



pelanggan juga ternyata masih merasa bahwa tangki septik tidak perlu dikuras dan dapat digunakan selamanya, hal ini sangat berbanding terbalik dengan pemahaman perihal sanitasi yang telah dipaparkan oleh PDAM Tirtanadi dengan pelanggan sebelumnya. Dengan demikian, upaya dalam menyelesaikan masalah yang terjadi antara pelanggan dengan pihak petugas belum dapat dikatakan berjalan dengan lancar apabila tidak terdapat koordinasi yang baik.

Masalah lainnya yang sering teridentifikasi adalah selang penyedotan yang kurang panjang. Banyak rumah pelanggan yang terletak di dalam gang dengan akses yang tidak bisa dilewati oleh mobil sedot tinja PDAM Tirtanadi, sehingga satu-satunya hal yang bisa dilakukan adalah dengan selang yang direntangkan antara rumah dengan mobil. Namun, tidak jarang terdapat rumah yang letaknya cukup jauh dari akses pintu masuk gang sehingga selang yang digunakan tidak dapat mencapai tangki septik, yaitu jika jarak antara tangki septik rumah pelanggan lebih dari 50 meter. Hal ini dipaparkan langsung oleh Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Ibu Ummi Kholila. Dalam upaya mengidentifikasi masalah, perlu dilandasi dengan perhatian (*attention*) sebagai salah satu hal yang dapat menunjukkan pelayanan yang berjalannya dengan sesuai dan efektif. Sesuai dengan yang penulis uraikan sebelumnya bahwa perhatian yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi kepada pelanggannya memang berjalan cukup alot.

#### **4. Adanya Tindakan dalam Mengatasi Masalah atau Keluhan Pelanggan oleh PDAM Tirtanadi**

Dalam proses mengidentifikasi masalah, pihak PDAM Tirtanadi berupaya dalam menyelesaikan masalah dengan memberi saran kepada pelanggan. Dalam mendapatkan solusi yang terbaik, PDAM Tirtanadi akan mengedepankan komunikasi dengan pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2), dengan demikian pelanggan mendapatkan kepercayaan dan rasa tanggung jawab (*accountability*) yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Menurut Kepala Bagian Pemasaran Air Limbah, kerja sama dengan masyarakat yang mendukung program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) ini dapat menghindari kemungkinan buruk yang akan terjadi kedepannya.

Dalam proses menindak lanjuti masalah yang ada, didapati secara langsung bahwa tindakan yang diberikan dalam menuntaskan masalah pelanggan terkadang memakan waktu yang

lama dan juga prosesnya cukup alot. Tidak sedikit pelanggan yang sudah mengadukan masalah yang mereka hadapi perihal tangki septik merasa tidak puas dan kecewa dengan tindakan yang diberikan. Umumnya, hal yang menjadi penyebab adalah masalah waktu untuk menyelesaikan masalah yang terkadang cukup lama sejak pengaduan pelanggan dilakukan. Memang tidak semua masyarakat menghadapi hal tersebut dari PDAM Tirtanadi, namun dari yang didapati dilapangan Sebagian besar bahkan mengadukan terus menerus masalah yang sama kepada PDAM Tirtanadi baik via telepon maupun secara langsung ke Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi.

Penulis mendapati masalah yang ada di lapangan terkait dengan permasalahan tersebut adalah keterbatasan sarana dan prasarana dan juga petugas lapangan penyedotan. Dapat dikatakan hal ini menjadi masalah utama yang menjadi kurangnya perhatian serta terhambatnya tindakan serta tanggung jawab yang diberikan terhadap pelanggan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2). Padahal dengan jumlah pelanggan program tersebut, hal ini cukup miris dan sangat tidak seimbang. Dengan dukungan dari masyarakat atau pelanggan, PDAM Tirtanadi akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Namun, kebanyakan masyarakat masih menolak tentang kewajiban mengikuti program walaupun sudah diberikan penjelasan mengenai regulasi yang mendukung terkait pengelolaan air limbah. Hal ini yang menjadi salah satu penyebab masih belum terlaksananya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dengan sempurna dan sesuai dengan tujuannya. Walaupun begitu, proses dan upaya dalam menyelesaikan masalah yang ada ini menjadi salah satu yang selalu dievaluasi oleh PDAM Tirtanadi. Dengan mengevaluasi masalah yang terjadi, diharapkan kedepannya masalah yang sama akan dihindarkan. Namun dilihat dari keterbatasan yang ada, sangat disayangkan bahwa evaluasi yang terus menerus dilakukan ternyata belum membuahkan hasil yang signifikan dan tidak efektif terhadap pelayanan yang diberikan.

## **Penutup**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang penulis paparkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada masyarakat terkait dengan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) sudah berjalan sejak dimulainya program tersebut pada tahun 2020, namun pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan prima. Dengan

demikian pelayanan yang diberikan dari PDAM Tirtanadi dengan masyarakat baik kepada pelanggan maupun calon pelanggan belum bisa dikatakan efektif. Sebagaimana yang penulis paparkan bahwa masih banyak sekali kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan terhadap program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) oleh PDAM Tirtanadi. Pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada masyarakat belum bisa dikatakan prima karena belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan prima. PDAM Tirtanadi belum mampu memberikan sosialisasi atau pemahaman menyeluruh sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) dan belum mengetahui bahwa program tersebut diwajibkan, sehingga tidak sedikit masyarakat yang komplain dan merasa keberatan dengan tagihan pembayaran air limbah yang secara tiba-tiba sudah ada pada rekening air mereka. Tindakan atau upaya yang dilakukan dalam mengidentifikasi masalah memang telah dilakukan jika adanya pengaduan pelanggan yang masuk, namun karena keterbatasan sarana dan prasarana serta petugas lapangan menyebabkan terhambatnya upaya yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang ada. Dengan demikian, PDAM Tirtanadi mampu memberikan penyusunan jadwal yang cukup sistematis dengan berdasarkan bulan serta tahun pendaftaran pelanggan. Sehingga akan lebih mudah dalam menentukan jadwal rumah mana yang akan dilakukan penyedotan sesuai dengan konsep program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) yaitu 1 kali penyedotan dalam 3 tahun.

### **Ucapan Terimakasih**

Puji dan Syukur senantiasa saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan saya berkat dan Rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua yang terkait dengan penelitian ini dan membantu saya menyelesaikannya. Adapun tujuan dari penulisan karya tulis ilmiah ini guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata-1 bidang Ilmu Administrasi Publik. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan doa berbagai pihak cukup sulit menyelesaikan penelitian ini. Demikianlah peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

**Daftar Pustaka**

- Juhananda, R., Hadiati, T. L., & Suparno. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Tinjomoyo Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Media Administrasi*.
- Subadri, E., & Prasetyo, H. (2018). Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega. *Saka Mitra Kompetensi*.
- Sardjoko Subandi, (2018). Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas. Kementerian PPN/BAPPENAS, Jakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. ALFABETA.