



**JURNAL ILMU HUKUM, HUMANIORA  
DAN POLITIK (JIHP)**

<https://dinastirev.org/JIHP>

[dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)

+62 811 7404 455

E-ISSN: 2747-1993 | P-ISSN: 2747-2000

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v4i1>

Received: 12 Oktober 2023, Revised: 7 November 2023, Publish: 20 November 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Pelayanan Air Bersih oleh Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman**

**Yuda Hose Pranando<sup>1</sup>, Annisa Fitri<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia, [yudahose99@gmail.com](mailto:yudahose99@gmail.com)

<sup>1</sup> Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia, [fitriannisa@unespadang.ac.id](mailto:fitriannisa@unespadang.ac.id)

Corresponding Author: [yudahose99@gmail.com](mailto:yudahose99@gmail.com)

**Abstract:** *This research is motivated by the lack of optimal implementation of public services, especially clean water services carried out by the Nagari Lansek Kadok Clean Water Management Agency (BPABN) in Nagari Lansek Kadok, Pasaman Regency because there are still customers who complain about the services provided by BPABN. This type of research is qualitative with descriptive methods. The selection of informants was carried out using a purposive sampling technique. The types of data are primary data and secondary data collected through observation, interviews, and documentation studies. Meanwhile, data validity testing was carried out using source triangulation techniques. Then the data is analyzed by means of data reduction, data analysis, and drawing conclusions or verification. Based on the research results, shows that the implementation of public services provided by the Nagari Lansek Kadok Clean Water Management Agency in Nagari Lansek Kadok, Pasaman Regency is still not optimal, because there are still customers who complain about the management's slowness in responding to customer complaints. The quality and quantity of BPABN managers in implementing public services are inadequate, as well as inadequate physical service facilities owned by BPABN.*

**Keyword:** *Public Services, Clean Water, Clean Water Management.*

**Abstrak:** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan air bersih yang dilakukan oleh Badan Pengelola Air Bersih (BPABN) Nagari Lansek Kadok di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman karena masih adanya pelanggan yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh BPABN. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kemudian data tersebut dianalisis dengan cara reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pengelola Air Bersih Nagari Lansek Kadok di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman masih belum maksimal, karena masih terdapat pelanggan yang mengeluhkan lambatnya pihak pengelola dalam merespon pelanggan. keluhan. Kurangnya

kualitas dan kuantitas pengelola BPABN dalam melaksanakan pelayanan publik, serta belum memadainya fasilitas pelayanan fisik yang dimiliki BPABN.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Air Bersih, Pengelolaan Air Bersih.

---

## PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk dapat mewujudkannya, karena pelayanan publik bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik menurut UU No 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu menurut Sinambela pelayanan publik adalah “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.<sup>1</sup> Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara atau masyarakat yang menguntungkan dan dapat menimbulkan kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik memiliki asas-asas yang dapat dijadikan patokan. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 menyatakan asas pelayanan publik antara lain adalah, 1) Kepentingan umum, 2) Kepastian hukum, 3) Kesamaan hak, 4) Keseimbangan hak dengan kewajiban, 5) Keprofesionalan, 6) Partisipatif, 7) Tidak diskriminatif, 8) Keterbukaan, 9) Akuntabilitas, 10) Fasilitas dan peralatan khusus bagi kelompok rentan, 11) Ketetapan waktu, 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelaksana pelayanan publik adalah semua yang bekerja dalam kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh pemerintah maupun organisasi swasta yang memiliki tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan kepuasan penerima pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan peran aktif masyarakat setempat, agar dapat mengetahui kebutuhan masyarakat. Seperti halnya masyarakat nagari Lansek Kadok, masyarakat secara aktif berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Atas persetujuan pemerintah nagari masyarakat mendirikan organisasi yang diberi nama Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) Lansek Kadok yang melayani masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat nagari Lansek Kadok akan air bersih.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh BPABN agar penerima pelayanan atau pelanggan dapat merasa puas atas pelayanan yang diperolehnya, BPABN hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Indikator pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Aldri Frinaldi. 2012) yang menyatakan bahwa indikator pelayanan publik adalah 1) *Tangibles* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, 2) *Tangibles*, yaitu penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan cara dalam berkomunikasi, 3) *Responsiveness*, (daya tanggap), yaitu keinginan para pengelola BPABN untuk membentuk dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap, 4) *Assurance*, (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan, 5) *Empaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan yang ramah, perhatian pribadi, dan memahami keperluan pelanggan.

---

<sup>1</sup> Harbani Pasolong.2005,Teori Administrasi Publik.

Dengan menjalankan indikator pelayanan publik di atas pelayanan yang diberikan oleh BPABN dapat dikatakan pelayanan publik yang berkualitas. Namun pada kenyataannya masih banyaknya pelanggan BPABN yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola BPABN. Keluhan pelanggan antara lain berupa kurang tanggapnya pengelola BPABN dalam melayani pelanggan, kantor BPABN yang tidak berfungsi dengan semestinya, sumberdaya manusia yang menjadi pengelola BPABN masih belum memadai baik berupa kualitas maupun kuantitasnya, serta tidak adanya ketetapan waktu pemberian pelayanan yang jelas dari BPABN sehingga pelanggan merasa pelayanan yang diberikan oleh BPABN tergolong lamban.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, mengapa BPABN belum optimal dalam melayani masyarakat nagari Lansek Kadok?, apa saja yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan BPABN di nagari Lansek Kadok?, serta bagaimanakah solusi yang tepat dalam mengatasi faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan BPABN di nagari Lansek Kadok?

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.<sup>2</sup> Lokasi penelitian dilaksanakan di Nagari Lansek Kadok, Kecamatan Rao Selatan, Kabupaten Pasaman, dengan pertimbangan Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) Lansek Kadok merupakan organisasi yang berbentuk Badan Usaha Masyarakat yang berpusat di Nagari Lansek Kadok dan hanya ada di Nagari Lansek Kadok saja. Informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih orang-orang yang betul-betul memahami permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah pengawas BPABN, para pengelola BPABN, serta pelanggan BPABN.

Data penulis peroleh dengan metode observasi, wawancara serta study dokumentasi di kenagarian Lansek Kadok Kabupaten Pasaman. Adapun data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder, dalam pengumpulan data penulis memanfaatkan handphone dalam merekam dan keperluan dokumentasi di lapangan. Untuk menguji keabsahan data maka perlu diukur tingkat kepercayaan dan kevaliditasan data, agar data yang diperoleh dalam penelitian ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya maka digunakanlah teknik triangulasi data. Sementara itu, teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis data deskriptif kualitatif dengan cara mereduksi data yang telah didapatkan lalu data tersebut disajikan dan kemudian baru ditarik kesimpulan dan verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Belum Optimalnya BPABN dalam Melayani Masyarakat Nagari Lansek Kadok.**

Dalam pelaksanaan pelayanan BPABN berpedoman kepada UUD 1945 serta berasaskan pada Pancasila. Penulis akan menjelaskan tentang pelaksana pelayanan publik yaitu pelayanan air bersih oleh Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) Lansek Kadok untuk masyarakat Nagari Lansek Kadok yang belum optimal. Dalam pelayanan yang diberikan oleh BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman, penulis akan mengaitkan dengan indikator pelayanan yang berkualitas menurut Fittsimmons yang meliputi *reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empati*.

#### **1. Reliability**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Aldri Frinaldi 2012:303) *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam pelayanan BPABN dapat dilihat dari kemampuan

---

<sup>2</sup> Basrowi & Suwandi. 2008 Memahami Penelitian Kualitatif.

pengelola memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji, dan menyegerakan tanpa menunda-nunda pelayanan, serta dapat memuaskan pelanggan.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh BPABN kepada pelanggannya belum optimal, dikarenakan belum adanya ketetapan waktu pelayanan yang diberikan oleh pengelola kepada pelanggan, pengelola BPABN sering menunda-nunda pelayanan untuk pelanggan. Oleh sebab itu pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kepada mereka, karena pelanggan menginginkan ketetapan waktu yang sesuai janji pengelola kepada pelanggan pada waktu melakukan pengaduan. Selain itu pengelola BPABN tidak memiliki catatan yang resmi tentang pengaduan pelanggan, serta pelayanan apa saja yang diberikan kepada pelanggan.

Pelanggan BPABN yang berjumlah sebanyak 170 kk lebih dari setengahnya mengeluh atas pelayanan yang diterimanya yaitu sebanyak 97 kk. Data dari Jorong I menunjukkan 65 kk pelanggan mengajukan pengaduan kepada pengelola BPABN atas ketidak merataannya air yang mengalir serta sering mati. Data dari Jorong I menunjukkan bahwa pelanggan lebih banyak mengeluh dibandingkan tidak mengeluh yaitu sebanyak 40 kk atas pelayanan yang mereka terima dari BPABN. Sedangkan Jorong II 22 kk pelanggan yang mengeluh atas pelayanan BPABN, data ini menunjukkan lebih sedikit pelanggan yang mengeluh yaitu dibandingkan pelanggan yang tidak mengeluh yaitu sebanyak 33 kk atas pelayanan yang diberikan oleh BPABN. Pada Jorong III semua pelanggan mengeluh atas pelayanan BPABN yaitu berjumlah 10 kk. Semua pengaduan pelanggan telah ditanggapi pengelola sebanyak 84 kk sedangkan pelanggan yang belum di tanggapinya oleh BPABN sebanyak 13 kk.

## 2. Tangibles

*Tangibles* menurut Fitsimmons (dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2006:7) ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya manusia serta sumberdaya lainnya.<sup>3</sup> Sumberdaya manusia merupakan para pengelola atau pemberi pelayanan, sedangkan sumberdaya lainnya merupakan bentuk fisik pelayanan seperti sarana dan prasarana pelayanan. Sumberdaya manusia merupakan faktor utama yang menentukan terlaksananya suatu pelayanan, sedangkan sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Aldri Frinaldi, 2012:304), *tangibles* yaitu penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan cara dalam berkomunikasi. Dengan demikian penampilan fisik pengelola BPABN juga menentukan kualitas pelayanan yang diberikan untuk pelanggan. Hal ini dapat ditandai dengan adanya baju seragam kerja yang dimiliki oleh pengelola dalam bekerja. Namun para pengelola BPABN tidak memiliki seragam kerja.

Pengelola BPABN memiliki kualitas sumberdaya manusia yang rendah, dikarenakan dalam pemilihan untuk pengelola BPABN tidak mengutamakan pendidikan, namun lebih mementingkan kemauan dan kesanggupan calon pengelola dalam mengelola BPABN. Pengelola BPABN yang berjumlah enam orang memiliki pendidikan tamatan SMP sederajat dua orang yaitu tenaga teknis BPABN, sedangkan tamatan SMA sederajat tiga orang yaitu, kepala BPABN, bendahara serta tenaga administrasi BPABN, tamatan DIII satu orang yaitu sekretaris BPABN.

Sarana dan prasarana BPABN dalam pelayanannya juga tidak memadai seperti kantor yang tidak berfungsi dengan semestinya, tidak adanya ruang tunggu untuk pelanggan dalam menyampaikan pengaduannya. Pengelola BPABN juga tidak memiliki catatan khusus tentang pelanggan yang menyampaikan keluhan serta apa-apa saja yang menjadi keluhan pelanggan. Hal ini membuktikan rendahnya kualitas sumberdaya BPABN dalam kerjanya.

---

<sup>3</sup> Lijan Poltak Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi

### 3. Responsiveness

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Aldri frinaldi, 2012:304) Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para penyelenggara pelayanan publik untuk membentuk dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Dalam penelitian penulis di Kenagarian Lansek Kadok pengelola BPABN kurang tanggap dalam menanggapi pengaduan pelanggan. Hal ini tercermin dari banyaknya pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola BPABN kepada mereka, yaitu sebanyak 97 kk pelanggan yang mengeluh dari total pelanggan sebanyak 170 kk. Ketidak tanggapan pengelola dalam menanggapi pengaduan pelanggan seperti memperbaiki kebocoran paralon akan merugikan banyak pelanggan, karena air tidak akan mengalir kepada pelanggan apabila terjadi kebocoran tersebut.

Sedangkan menurut Fitsimmons (dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2006:7) ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap tanpa menunda-nunda pelayanan merupakan hal penting dalam pelayanan. Sesuai dengan pendapat Inu Kencana (2011:117) yang menjadi unsur pokok pelayanan salah satunya adalah “waktu untuk mengerjakannya relatif cepat”<sup>4</sup>. Ketetapan waktu pelayanan menentukan kepuasan pelanggan. Namun pengelola BPABN lebih sering menunda-nunda pelayanan, sehingga banyak pelanggan yang mengeluh. Selain itu waktu pelayanan BPABN yang tidak jelas sehingga membingungkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang tepat dari pengelola BPABN.

### 4. Assurance

Fitsimmons (dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2006:7) menyatakan bahwa *assurance* ditandai oleh “tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan”. Sikap yang baik, ramah, sopan, dan ramah sangat dituntut dalam pemberian pelayanan karena sikap para pengelola sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Dengan sikap yang baik dan ramah dari pemberi layanan akan menjadikan tolak ukur penerima pelayanan dalam menilai suatu pelayanan yang diterimanya.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2008:108) “kesopanan, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para pengelola kepada pelanggan”. Dengan demikian sikap yang sopan juga dapat menentukan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan air bersih oleh BPABN para pengelola menunjukkan sikap yang baik dan sopan, serta ramah kepada pelanggan. Pengelola BPABN lebih menganggap pelanggan sebagai keluarga satu nagari, sehingga rasa toleransi sering timbul dalam melayani pelanggan. Pengelola BPABN tidak pernah meninggikan nada suara dalam menanggapi pelanggan tidak juga pernah mengacuhkan pelanggan.

### 5. Empathy

Fitsimmons (dalam Lijan Poltak Sianmbela, dkk, 2006:7) menyatakan bahwa empati dapat dilihat dari tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Rasa ingin tahu pemberi layanan atas kemauan pelanggan serta memberikan pendekatan personal dapat membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapinya. Pemberi layanan akan bertindak sesuai dengan keinginan pelanggannya karena adanya rasa empati, dan rasa empati akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2008:108) 10 dimensi pokok layanan salah satunya adalah kemampuan memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, mengenai pelanggan regular. Dengan diimplementasikannya hal tersebut maka pelayanan akan berjalan dengan baik dan dapat memahami keinginan pelanggan secara menyeluruh serta personal.

---

<sup>4</sup> Inu Kencana Syafei. 2011. SANRI



Dalam pengelolaan BPABN para pengelola sering menunjukkan rasa empati pada pelanggan, seperti ada beberapa pelanggan yang mengalami permasalahan dalam pembayaran tagihan air bersih, pengelola BPABN akan memberikan toleransi pada pelanggan tersebut. Ataupun pengelola sering bertindak sesuai kemauan pelanggan seperti seringnya pelanggan meminta pertolongan pengelola untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan peralatan air bersih yang di perlukannya. Dengan demikian rasa empati pengelola BPABN dapat menimbulkan rasa puas pelanggannya atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola BPABN.

### **Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.**

Untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas yang dapat memberi rasa puas terhadap pelanggan dapat ditentukan oleh persediaan sumberdaya manusia serta sarana dan prasarana yang memadai (*tangibles*). Jika indikator pelayanan ini dapat terpenuhi dengan maksimal maka tujuan pelayanan akan mudah untuk dicapai. Melihat kondisi sumberdaya manusia yang menjadi pengelola BPABN masih belum memadai untuk menjalankan pelayanan yang semaksimal mungkin, dikarenakan tingkat pendidikan pengelola BPABN yang rendah, serta kurangnya tenaga teknis walaupun memiliki kecakapan dalam mengelola organisasi kemasyarakatan di Nagari. Sedangkan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 standar pelayanan salah satunya adalah jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Hal ini bertujuan agar semua pekerjaan dan tugas pengelola dapat ditangani dan berjalan dengan baik. Namun dalam BPABN menurut penulis pengelola BPABN masih belum memadai untuk melayani pelanggan yang banyak dikarenakan hanya dua orang yang bertugas melayani pelanggan langsung dilapangan yaitu tenaga teknis.

Sarana dan prasarana BPABN yang belum memadai untuk mengatasi kerusakan aliran air bersih di Nagari Lansek Kadok, seperti tidak sempurnanya pipa paralon aliran air yang menyebabkan banyak pipa paralon sambungan pelanggan yang bocor karena tidak sesuai dengan kapasitas air yang ada, selain itu tidak adanya ketersediaan meteran air untuk mengganti meteran pelanggan yang rusak sehingga pelanggan mengeluhkan hal itu.. Perkantoran BPABN yang tidak berfungsi dengan semestinya yang mengakibatkan pelanggan sulit untuk berkomunikasi dengan pengelola BPABN, dan menimbulkan rasa tidak nyaman pelanggan akan hal tersebut. Fasilitas atau prasarana peralatan air bersih yang masih belum memadai sehingga sering terjadi kerusakan aliran air bersih, serta meteran air pelanggan yang masih banyak mengalami kerusakan dikarenakan tidak adanya persediaan oleh BPABN. Penyebab kurang memadainya sarana dan prasarana BPABN ini adalah kurangnya dana masukan BPABN, sehingga persediaan dana untuk melengkapi sarana dan prasarana BPABN tidak dapat terpenuhi. Hal ini dikarenakan dana BPABN hanya berasal dari tagihan air bersih pelanggan, sedangkan pendapatan BPABN tersebut tidak pernah tetap sehingga para pengelola agak kesulitan untuk mengalokasikan dana yang ada.

Karena tidak memadainya sarana dan prasarana pelayanan BPABN menyebabkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan untuk pelanggannya. Sebagai penyelenggara pelayanan air bersih seharusnya pengelola lebih memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan tersebut, dikarenakan kebutuhan air pelanggan sangat tergantung pada kinerja pengelola BPABN.

### **Solusi yang Tepat dalam Mengatasi Faktor-faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.**

Faktor-faktor penghambat yang dialami oleh BPABN dalam pelaksanaan pelayanannya di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman dapat diatasi dengan solusi yang tepat seperti, dalam permasalahan sumberdaya manusia yang kurang memadai seharusnya diadakan peningkatan mutu sumberdaya manusia tersebut. Memberikan pemahaman terhadap

pengelola tentang pelayanan yang berkualitas yang dapat menimbulkan rasa puas dari pelanggan. Keterampilan pengelola dalam melayani pelanggan akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan tersebut juga akan meningkat, serta dapat meningkatkan daya saing para pengelola dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Sedangkan untuk mengatasi permasalahan dalam hal sarana dan prasarana yang paling utama adalah dengan meningkatkan pendapatan, dan mengatur kembali pengalokasian dana BPABN, sehingga dapat melengkapi fasilitas pelayanan BPABN dan memberikan kenyamanan pada pelanggan sehingga pandangan negatif pelanggan akan berkurang. Untuk mewujudkan peningkatan pendapatan BPABN dapat dilakukan apabila adanya badan hukum yang jelas mengatur tentang pelayanan BPABN sehingga para pengelola bisa tegas terhadap pelanggan yang enggan membayar tagihan air bersihnya.

Pengelola BPABN harusnya lebih meningkatkan kinerjanya dalam menangani permasalahan yang sering terjadi, seharusnya pengelola BPABN melakukan pengecekan rutin terhadap pipa paralon aliran air, serta pengecekan meteran air pelanggan, agar kerusakan-kerusakan yang terjadi dapat terhindar.

Selain itu pengelola BPABN juga harus lebih memperhatikan keinginan pelanggan karena keinginan pelanggan yang terpenuhi dapat meningkatkan rasa puas pelanggan, pelangganpun akan loyal terhadap pelayanan yang didapatkannya dari pengelola BPABN. Menurut Inu kencana menyatakan pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok dan salah satunya adalah mutu yang relatif bagus. Dengan demikian pengelola BPABN harus lebih meningkatkan pelayanan agar lebih bermutu, agar pelanggan dapat menikmati pelayanan yang diberikan oleh BPABN dengan baik pula.

Pelayanan yang berkualitas menurut Fitsimmons (dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2006:7) ditandai dengan *tangibles* yaitu “penyediaan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya”. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6) “untuk mencapai kepuasan pelayanan dituntut kualitas pelayanan yang prima salah satunya kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas”.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian serta pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan air bersih oleh BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman, belum terlaksana dengan optimal dikarenakan dari lima indikator kualitas pelayanan menurut Fitsimmons (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2006:7) hanya dua indikator yang terlaksana dengan baik yaitu *assurance* dan *empati*. Sedangkan tiga indikator lainnya yaitu *reliability*, *tangibles* serta *responsiveness* belum berjalan dengan optimal.
2. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman yang ditemui dilihat dari dua aspek yang termasuk kedalam indikator kualitas pelayanan publik yaitu *tangibles*. Belum memadainya sumberdaya manusia yang menjadi pengelola BPABN, serta sarana dan prasarana BPABN yang belum memadai dalam pelaksanaan pelayanan air bersih untuk masyarakat Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.
3. Untuk solusi yang tepat dalam mengatasi faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman yang paling utama adalah meningkatkan mutu sumberdaya manusia yang menjadi pengelola BPABN dengan cara memberikan pemahaman yang lebih tentang pelayanan publik, atau juga memberikan pelatihan. Selain itu meningkatkan pendapatan ataupun masukan dana BPABN juga merupakan solusi yang tepat, agar dapat memenuhi kekurangan sarana dan prasarana pelayanan air bersih oleh BPABN.

## **REFERENSI**

- Aldri Frinaldi, dkk. 2012. *Hubungan Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Mahasiswa*. Prosiding SINVOTEC.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kencana, Inu Syafeie. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia SANRI*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Pt. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset
- UU No. 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*.