

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA BALIKPAPAN

Jarwati Nurhartati¹

Abstrak

Artikel ini menggambarkan tentang kualitas pelayanan publik pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Balikpapan dimana indikator permasalahannya ialah pendistribusian air PDAM yang sering macet/tidak lancar, kondisi air yang sering keruh/tidak jernih, masih adanya warga di beberapa daerah yang belum mendapatkan distribusi air bersih, prosedur dalam pemasangan baru yang berbelit-belit, sikap kurang tanggap dari pegawai PDAM dalam menghadapi pengaduan masyarakat tentang gangguan-gangguan seperti kebocoran/kerusakan pipa. Artikel ini berargumentasi bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor PDAM Kota Balikpapan dapat dikatakan cukup baik meskipun belum optimal dan harus lebih ditingkatkan lagi baik secara teknis maupun non teknis dan beserta solusi alternatif yang diberikan. Data yang dipresentasikan dalam tulisan ini bersumber dari penelitian lapangan selama 20 hari pada waktu loket-loket pelayanan pemasangan baru, pelayanan pengaduan gangguan, dan pelayanan pembayaran tagihan berlangsung.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)*

Pendahuluan

Pesatnya pembangunan di Kota Balikpapan namun di beberapa kawasan masih adanya masyarakat yang belum merasakan hasil-hasil pembangunan tersebut. Jika dilihat pada kondisi riil di lapangan pada pendistribusian air yang sering macet dan kondisi air yang sering keruh. Selain itu masih ada warga di beberapa daerah yang belum merasakan distribusi air bersih karena belum terpasang sambungan baru, meskipun telah mendaftar untuk sambungan baru namun terjadi prosedur pemasangan berbelit-belit, sehingga warga yang belum merasakan layanan air bersih dari PDAM beralih untuk memanfaatkan sumur tanah seadanya yang tidak terjamin kualitas airnya.

Pelayanan distribusi air bersih oleh PDAM Kota Balikpapan tidak berjalan dengan lancar salah satunya disebabkan adanya pemadaman listrik bergilir di Balikpapan. Dengan pemadaman listrik tersebut sehingga berdampak

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: jar_wha_tie@yahoo.co.id

langsung pada pelayanan distribusi air bersih PDAM, karena produksi air mengalami penurunan. Penurunan tersebut mengakibatkan pendistribusian air di wilayah dataran tinggi terganggu. Meskipun PDAM memiliki genset/tenaga bantuan, namun efektifitas penggunaan genset tidak terlalu besar. Apalagi pemakaian genset harus ada tenggang waktu, dari listrik mati hingga menyalakan genset yang menyebabkan pelayanan distribusi air terganggu.

Kekecewaan juga terjadi pada sikap pegawai PDAM yang kurang tanggap dan cepat dalam menghadapi pengaduan masyarakat seperti terjadi kebocoran/kerusakan pipa. Gangguan tersebut menyebabkan warga tidak mendapatkan distribusi air dengan lancar bahkan lebih dari 24 jam jika penanganan gangguan tersebut memakan waktu lama. Adapun masalah yang dihadapi PDAM Kota Balikpapan, yakni kekurangan air baku dan sumber air baku yang saat ini sedang diupayakan dengan membangun waduk baru; masalah infrastruktur PDAM yang membutuhkan pembenahan; kualitas air yang tidak stabil; dan persoalan SDM. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Balikpapan”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik 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.

Menurut Moenir dalam Tangkilisan (2007:208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

H. George Frederickson dalam Pasolong (2010:6-7), menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif, yaitu (1) Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”, (4) Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena

itu posisinya juga dianggap sebagai publik, dan (5) Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Kualitas

Menurut Kurniawan (2005:53-54) kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Parasuraman *et al.* dalam Tangkilisan (2007:216-217) memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa/*servqual* (*service quality*) :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis ialah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sekelompok subyek atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dalam hal ini penulis memilih Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan sebagai informan kunci (*key informan*) dan metode *Accidental Sampling* dengan pemilihan sampel yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok ialah pelanggan PDAM Kota Balikpapan sebagai informan, dimana data primer diperoleh dari *key informan* dan informan dan data sekunder diperoleh dari data-data PDAM Kota Balikpapan yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Sedangkan analisis data yang digunakan ialah analisis data Miles Huberman yaitu pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pelayanan Pemasangan Baru

Bukti Langsung (Tangibles)

PDAM Kota Balikpapan menggunakan pipa jenis pvc diameter ½ inci dalam pemasangan baru. Jarak antara pipa induk ke persil atau letak meter air maksimal 12 meter, jika lebih maka harus menambah pipa induk. Pipa yang digunakan dalam pemasangan baru sesuai dengan standar dari Menteri Kesehatan dan Dinas Pekerjaan Umum. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai penggunaan pipa dalam pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Untuk sambungan baru golongan rumah tangga PDAM menggunakan pipa diameter ½ inci jenis pvc. Jarak dari persil atau letak meter air pelanggan dengan pipa induk maksimal harus 12 meter, kalau lebih harus menambah pipa induk. Pipa induk itu jenisnya ada yang pvc, *steel*, PE (*Poli Eteline*), kami menggunakan pipa pvc, saya rasa sudah sesuai standar dari Menteri Kesehatan dan Dinas Pekerjaan Umum.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Distribusi air yang kurang lancar dari PDAM disebabkan daerah yang tinggi, adanya pemadaman listrik di Kota Balikpapan sehingga tekanan air menjadi rendah. Air PDAM yang terkadang keruh karena adanya kebocoran pipa di dalam tanah ataupun selokan sehingga kotoran ikut tercampur air ke dalam pipa-pipa, untuk mengatasi air yang keruh dilakukan pembersihan pipa-pipa dan melakukan pencarian titik-titik kebocoran pipa dengan partisipasi masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Ramli sebagai Kepala Bagian Seksi Administrasi, mengenai kelancaran dalam pendistribusian air bersih setelah proses pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Penyebab air tidak mengalir karena lokasi rumah pelanggan berada di dataran tinggi sehingga tekanan air rendah, atau terjadi kebocoran sebelum meteran/kebuntuan di meter air. Dalam proses distribusi pada dinding pipa-pipa ada kotoran yang menempel walaupun secara kasat mata bersih, saat mati lampu stop produksi sehingga air di dalam pipa mengering, begitu hidup lampu lalu pompa menyala ini prosesnya kencang, dinding pipa-pipa yang kotor terdorong air sehingga menjadi keruh. Untuk mengatasi kekeruhan air dengan membersihkan pipa yang dilakukan per bulan sekali bahkan kadang 2 minggu sekali, lalu mencari titik-titik kebocoran air.” (Wawancara tanggal 18 April 2013)

Keandalan (Reliability)

Pegawai PDAM Kota Balikpapan tidak harus sesuai dengan bidang/keahlian. Pegawai baru diberikan *training* dan buku panduan mengenai

standar pelayanan minimal berdasarkan tupoksi masing-masing bidang pekerjaan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai kemampuan para pegawai memberikan pelayanan pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Pegawai harus memegang tupoksi masing-masing jabatan, setiap petugas diberikan standar minimal kompetensi dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang bekerja tidak harus sesuai dengan bidang keahlian, untuk pegawai baru harus diinduksi oleh pegawai yang sudah lama bekerja di bidangnya, untuk pegawai baru tetap di *training*, antar para pegawai juga saling *sharing* bagaimana memberikan pelayanan dan dari pengalaman berkunjung ke PDAM di kota lain. Kalau info *training* 1-2 hari, tapi kalau ke luar kota 5 hari sampai 2 minggu tergantung kompetensinya.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Terdapat prosedur serta persyaratan administrasi yang harus dilengkapi calon pelanggan. Dengan memenuhi prosedur dan persyaratan tersebut setelah semua proses selesai maka calon pelanggan terdaftar sebagai pelanggan PDAM Kota Balikpapan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ri Dwilisyanto sebagai Kepala Sub Bagian *Customer Service*, mengenai prosedur/langkah-langkah dalam pelayanan pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Calon pelanggan melengkapi persyaratan yang ditentukan. Permohonan tersebut disampaikan ke bagian teknik untuk survey lapangan. Lalu dikembalikan ke bagian pemasaran/bagian hubungan pelanggan untuk memanggil konsumen. Setelah dihubungi calon pelanggan datang melakukan pembayaran. Setelah lunas lalu berkas dikembalikan ke bagian teknik untuk diproses pemasangan. Lalu bagian teknik melakukan pemeriksaan karena yang melakukan pemasangan adalah kontraktor, lalu diperiksa pengawas PDAM, jika dinyatakan selesai maka berita acara pekerjaan selesai dilakukan penandatanganan antara PDAM/pengawas dengan konsumen. Lalu bagian teknik melaporkan ke bagian hubungan pelanggan untuk pengakuan resmi diterima jadi pelanggan PDAM/aktivasi dan pemberian nomor pelanggan bisa diterbitkan.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Biaya yang dikenakan dalam pemasangan baru ditentukan PDAM Kota Balikpapan. Jika ada biaya tambahan sesuai kebutuhan calon pelanggan maka pelanggan dikenakan biaya berbeda. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai biaya yang dikenakan dalam pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Biayanya Rp. 2.477.600,00 untuk meteran dan persil sampai dalam rumah, kalau pipa induk tergantung pada diameter pipa yang digunakan juga panjang pipa dan aksesorisnya sesuai dengan kebutuhan pemakaian. Jika di suatu daerah belum ada pipa induk yang nanggung biayanya satu kawasan tersebut, kalau pipa dari instalasi menuju suatu daerah itu kami yang jamin, dari pipa induk ke rumah-rumah itu beban

calon pelanggan. Kalau cuma daftar saja tidak dikenakan biaya, tapi kalau dinyatakan ‘iya’ dan memenuhi secara teknis dan administrasi baru pelanggan bayar.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Daya Tanggap (Responsiveness)

Lama/waktu penyelesaian dalam pelayanan pemasangan baru juga tergantung dari calon pelanggan. Jika calon pelanggan memenuhi persyaratan dengan lengkap dan sesuai dengan prosedur maka PDAM Kota Balikpapan memberikan pelayanan pemasangan baru dapat diselesaikan dalam jangka waktu yaitu sekitar 1-2 bulan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai lama/waktu penyelesaian dalam pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Kalau menurut SOP dari sejak bayar yaitu 17 hari kerja. Sebenarnya kalau standar pendaftaran saya rasa sebulan dapat selesai, 1-2 bulan selesai dari pendaftaran sampai menerima airnya, artinya perlengkapan teknisnya baik, tersedia pipa induk, dan calon pelanggan telah melunasi biaya pemasangan baru.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Jaminan (Assurance)

Tanggung jawab para pegawai dibuktikan dengan laporan bulanan dan laporan tahunan. Para pegawai PDAM Kota Balikpapan membuat laporan harian mengenai jumlah pelanggan yang dilayani dan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai tanggung jawab para pegawai dalam pelayanan pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Setiap pegawai punya laporan, artinya berapa jumlah pelanggan yang dilayani tiap harinya itu termonitor berdasarkan nomor antri, misalnya si A hari ini memberikan pelayanan apa saja dan berapa pelanggan yang dilayani. Pegawai yang bekerja juga wajib membuat laporan bulanan dan laporan tahunan.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Empati (Empathy)

Jika ada pelanggan yang melanggar aturan tertentu dalam proses pemasangan baru maka pelanggan tersebut akan dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan Perwali No. 19 Tahun 2010 tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai sikap pegawai PDAM Kota Balikpapan kepada pelanggan yang melanggar aturan tertentu dalam proses pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Berdasarkan Perwali ada syarat administrasi dan teknis, jika persyaratan tersebut terpenuhi bisa kita berikan pelayanan, jika tidak sesuai dengan itu berarti melanggar Perwali. Dalam Perwali ada sanksi, bagi pelanggan yang melanggar aturan akan diberikan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Jika pegawai PDAM Kota Balikpapan yang tidak melayani pelanggan dengan baik dalam pelayanan pemasangan baru, maka pegawai tersebut

dikenakan sanksi berupa surat teguran, surat peringatan, potongan gaji, ataupun penundaan kenaikan pangkat/golongan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Ramli sebagai Kepala Bagian Seksi Administrasi, mengenai adanya sanksi bagi pegawai PDAM Kota Balikpapan yang tidak melayani pelanggan dengan baik dalam pelayanan pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :
“Pegawai yang melakukan pelanggaran ada sanksi dari atasannya dalam bentuk surat teguran, surat peringatan, kalau sudah parah pegawai tersebut mendapat penundaan kenaikan pangkat/golongan, pegawai tersebut akan mendapat potongan bilamana sudah seringkali melakukan kesalahan.” (Wawancara tanggal 18 April 2013)

Pelayanan Pengaduan Gangguan

Bukti Langsung (Tangibles)

Gangguan yang sering diadukan pelanggan di kantor PDAM Kota Balikpapan antara lain terjadi pembayaran tagihan yang membengkak, adanya kebocoran, angka meteran yang kabur/tidak jelas, air yang tidak mengalir, dan sebagainya. PDAM Kota Balikpapan diharapkan dapat segera mengatasi gangguan-gangguan tersebut agar pelanggan dapat menerima pelayanan dengan baik. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai gangguan/keluhan yang diadukan oleh pelanggan di kantor PDAM Kota Balikpapan, beliau mengemukakan bahwa :

“Dalam hal angka pembacaan meter pelanggan itu terkadang tidak sesuai, artinya ada keluhan terjadinya macam-macam, bisa salah input, salah baca, atau meteran itu tertimbun, kadang ada bangunan meterannya ditimbun dengan material pasir, batu, kayu, atau bisa juga karena usia meteran yang sudah tua/lama sehingga perlu untuk diganti dengan yang baru.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

PDAM Kota Balikpapan menyediakan media-media bagi masyarakat khususnya pelanggan untuk pengaduan gangguan. Namun semua kembali kepada masyarakat dalam menggunakan media-media tersebut untuk mengadukan gangguan di lapangan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai media bagi masyarakat khususnya pelanggan untuk pengaduan gangguan pada kantor PDAM Kota Balikpapan, beliau mengemukakan bahwa :

“Kita sekarang menggunakan media-media seperti Facebook, website, Blackberry, televisi. Sekarang kita semua berupaya dalam memberikan informasi dalam berbagai media, melalui telepon juga bisa.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Keandalan (Reliability)

Pegawai PDAM Kota Balikpapan tidak harus sesuai dengan bidang/keahlian. Pegawai baru diberikan *training* dan buku panduan mengenai standar pelayanan minimal berdasarkan tupoksi masing-masing bidang pekerjaan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai

Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai kemampuan para pegawai memberikan pelayanan pengaduan gangguan, beliau mengemukakan bahwa :

“Pegawai harus memegang tupoksi masing-masing jabatan, setiap petugas diberikan standar minimal kompetensi dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang bekerja tidak harus sesuai dengan bidang keahlian, untuk pegawai baru harus diinduksi oleh pegawai yang sudah lama bekerja di bidangnya, untuk pegawai baru tetap di *training*, antar para pegawai juga saling *sharing* bagaimana memberikan pelayanan dan dari pengalaman berkunjung ke PDAM di kota lain. Kalau info *training* 1-2 hari, tapi kalau ke luar kota 5 hari sampai 2 minggu tergantung kompetensinya.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Terdapat prosedur serta persyaratan bagi pelanggan dalam pelayanan pengaduan gangguan. Dengan memenuhi prosedur dan persyaratan tersebut petugas lapangan akan menuju ke lokasi permasalahan untuk ditindaklanjuti. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Ramli sebagai Kepala Bagian Seksi Administrasi, mengenai prosedur/langkah-langkah dan persyaratan dalam pelayanan pengaduan gangguan, beliau mengemukakan bahwa :

“Prosedurnya pelanggan mengisi blanko laporan. Diteruskan ke bagian distribusi selaku petugas lapangan yang membaca atau menyampaikan permasalahan. Lalu distribusi membuat laporan kembali bahwa pekerjaan selesai dilaksanakan. Persyaratannya laporan lengkap dengan menyebutkan alamat pelanggan dan nomor yang bisa dihubungi, kalau dia datang langsung bisa dilengkapi dengan denah lapangan, kalau via telepon maka ada pembicaraan mengenai ancar-ancar tempat yang mengalami gangguan.” (Wawancara tanggal 18 April 2013)

Tidak ada biaya dalam pengaduan gangguan. Biaya yang dikenakan hanya untuk balik nama/kepemilikan, juga untuk kerusakan meteran yang disengaja pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai biaya yang dikenakan dalam pelayanan pengaduan gangguan, beliau mengemukakan bahwa :

“Gratis, kecuali meter air yang dirusak pelanggan, misalnya terlindas mobil, dipecahkan dengan sengaja dikenakan pembayaran, biaya balik nama ada juga, kalau yang lainnya tidak ada. Untuk kerusakan meteran biayanya Rp. 246.000,00 termasuk meteran hilang, rusak, terbakar, itu tanggung jawab pelanggan. Kalau rusak karena usia tua memang waktunya diganti kami berikan secara gratis. Untuk biaya balik nama ada SKnya beda-beda, untuk standar rumah tangga biasa Rp. 50.000,00.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Daya Tanggap (Responsiveness)

Pegawai PDAM Kota Balikpapan menangani gangguan di lapangan berdasarkan adanya laporan/keluhan dari masyarakat khususnya pelanggan dalam waktu 2x24 jam atau sekitar 2-3 hari apabila terjadi kebocoran yang cukup parah. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Ramli sebagai

Kepala Bagian Seksi Administrasi, mengenai lama/waktu penyelesaian dalam pengaduan gangguan, beliau mengemukakan bahwa :

“Untuk penanganan pengaduan gangguan 2x24 jam, karena tugasnya kita bergantian, jadi begitu ada laporan langsung bisa ditindaklanjuti.”
(Wawancara tanggal 18 April 2013)

Jaminan (Assurance)

Tanggung jawab para pegawai dibuktikan dengan laporan bulanan dan laporan tahunan. Para pegawai PDAM Kota Balikpapan membuat laporan harian mengenai jumlah pelanggan yang dilayani dan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai tanggung jawab para pegawai dalam pelayanan pengaduan gangguan, beliau mengemukakan bahwa :

“Setiap pegawai punya laporan, artinya berapa jumlah pelanggan yang dilayani tiap harinya itu termonitor berdasarkan nomor antri, misalnya si A hari ini memberikan pelayanan apa saja dan berapa pelanggan yang dilayani. Pegawai yang bekerja juga wajib membuat laporan bulanan dan laporan tahunan.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Empati (Empathy)

Pelanggan yang marah saat mengadukan permasalahannya karena kurangnya pemahaman mengenai permasalahan tersebut. Para pegawai PDAM Kota Balikpapan berusaha menjelaskan apa yang terjadi dalam permasalahan yang dialami pelanggan. Setelah mengetahui penyebab permasalahan tersebut lalu membahas solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ri Dwilisyanto sebagai Kepala Sub Bagian *Customer Service*, mengenai sikap para pegawai PDAM Kota Balikpapan dalam menghadapi pelanggan yang bersikap keras ataupun emosi saat mengeluhkan permasalahannya, beliau mengemukakan bahwa :

“Keluhan yang kami hadapi bermacam-macam. Misalnya ada pelanggan tidak mengakui pemakaiannya, sikap kita bagaimana pelanggan itu agar yakin dengan pemakaiannya. Caranya kita lakukan pengetesan, pelanggan mengalami pembayaran membengkak padahal pemakaian normal, kami sampaikan bahwa untuk mengetahui kepastian pemakaian ada alat ukur yaitu meteran, berapapun air yang melewati/masuk ke rumah diukur oleh meteran, dengan diadakan pengetesan dapat diketahui apakah meteran itu berfungsi dengan baik karena meteran itu buatan pabrik yang pada saatnya mengalami penurunan efisiensi pengukuran, sehingga jika saat pengetesan terjadi penyimpangan agar sama-sama diuntungkan misalnya terjadi penyimpangan 10% kita beri potongan 10% kepada pelanggan.”
(Wawancara tanggal 11 April 2013)

Pelayanan Pembayaran Tagihan

Bukti Langsung (Tangibles)

PDAM Kota Balikpapan menyediakan PPOB bekerjasama dengan salah satu bank di Balikpapan dan PPOB tersebut tersebar di beberapa titik di Balikpapan. PPOB dibuat untuk memudahkan pelanggan dalam pembayaran tagihan, karena lokasinya dekat dengan rumah pelanggan. Pelanggan yang terlambat membayar tagihan setelah tanggal 20 dikenakan denda 10% dan tidak diberikan keringanan, pelanggan diperbolehkan mengangsur dan melunasi tagihan pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai adanya loket/media yang memudahkan pelanggan dalam membayar tagihan dan juga solusi bagi pelanggan yang terlambat membayar tagihan, beliau mengemukakan bahwa :

“Sejak tahun 2009 kita kerjasama dengan salah satu bank dalam pembayaran dengan sistem *online*, kita punya *payment point* lebih 400 titik lokasi tersebar, pelanggan dimudahkan karena tidak perlu datang ke PDAM sebab PPOB lebih terjangkau dari rumah pelanggan. Loket di kantor PDAM ini sebagai *backup* seumpama tidak bisa pakai *online* karena jaringan rusak/*blankspot*, iniantisipasi kami agar pelanggan tetap bisa bayar di PDAM. Kalau di PPOB hanya 2 bulan datanya, kalau pelanggan sudah tunggakan lama tidak bisa melalui PPOB jadi harus bayar di kantor PDAM. Pelanggan yang terlambat bayar dikenakan denda 10% setelah tanggal 20. Kami tidak beri keringanan, hanya dibolehkan untuk mengangsur karena kita ada aturan untuk meringankan pelanggan.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Keandalan (Reliability)

Pegawai PDAM Kota Balikpapan tidak harus sesuai dengan bidang/keahlian. Pegawai baru diberikan *training* dan buku panduan mengenai standar pelayanan minimal berdasarkan tupoksi masing-masing bidang pekerjaan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai kemampuan para pegawai memberikan pelayanan pembayaran tagihan, beliau mengemukakan bahwa :

“Pegawai harus memegang tupoksi masing-masing jabatan, setiap petugas diberikan standar minimal kompetensi dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang bekerja tidak harus sesuai dengan bidang keahlian, untuk pegawai baru harus diinduksi oleh pegawai yang sudah lama bekerja di bidangnya, untuk pegawai baru tetap di *training*, antar para pegawai juga saling *sharing* bagaimana memberikan pelayanan dan dari pengalaman berkunjung ke PDAM di kota lain. Kalau info *training* 1-2 hari, tapi kalau ke luar kota 5 hari sampai 2 minggu tergantung kompetensinya.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Terdapat prosedur serta persyaratan bagi pelanggan dalam pelayanan pembayaran tagihan pada kantor PDAM Kota Balikpapan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Ramli sebagai Kepala Bagian Seksi Administrasi, mengenai prosedur/langkah-langkah dalam pelayanan pembayaran tagihan, beliau mengemukakan bahwa :

“Pembayaran tagihan prosedurnya mudah, pelanggan yang datang mengambil nomor antrian, kemudian dipanggil sesuai dengan nomor antrian, setelah itu pelanggan maju ke loket untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan.” (Wawancara tanggal 18 April 2013)

Tarif pada pembayaran tagihan diatur dalam SK tarif. Pelanggan membayar tagihan berdasarkan golongan pelanggan, juga pemakaian air yang dilihat dari meteran pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai tarif yang dikenakan dalam pembayaran tagihan, beliau mengemukakan bahwa :

“Berdasarkan kelompok pelanggan ada SK tarifnya, kalau 1-10 kubik beda dengan kalau 1-10 kubik itu biasanya disubsidi, kalau lebih dari 10 kubik itu non subsidi.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Daya Tanggap (Responsiveness)

Lama/waktu penyelesaian dalam pembayaran tagihan pada kantor PDAM Kota Balikpapan sekitar 5-10 menit untuk menunggu panggilan antrian. Jika sepi pengunjung maka pelanggan yang baru datang langsung dapat dilayani. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nurdin sebagai Pelanggan PDAM Kota Balikpapan, mengenai lama/waktu penyelesaian dalam pelayanan pembayaran tagihan, beliau mengemukakan bahwa :

“Cepat saja tidak menunggu antri lama, paling cuma 5-10 menit saja kalau ramai pengunjung, kalau sepi pengunjungnya baru datang langsung dilayani.” (Wawancara tanggal 16 April 2013)

Jaminan (Assurance)

Tanggung jawab para pegawai dibuktikan dengan laporan bulanan dan laporan tahunan. Para pegawai PDAM Kota Balikpapan membuat laporan harian mengenai jumlah pelanggan yang dilayani dan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai tanggung jawab para pegawai dalam pelayanan pembayaran tagihan, beliau mengemukakan bahwa :

“Setiap pegawai punya laporan, artinya berapa jumlah pelanggan yang dilayani tiap harinya itu termonitor berdasarkan nomor antri, misalnya si A hari ini memberikan pelayanan apa saja dan berapa pelanggan yang dilayani. Pegawai yang bekerja juga wajib membuat laporan bulanan dan laporan tahunan.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Empati (Empathy)

Tidak masalah jika pelanggan kehilangan slip pembayaran tagihan, karena semua data tersimpan di dalam sistem. Jika terjadi pemalsuan slip pembayaran maka pelanggan akan berurusan dengan pihak bank. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai sikap para pegawai terhadap pelanggan jika kehilangan slip pembayaran tagihan bulan sebelumnya, beliau mengemukakan bahwa :

“Saya rasa tidak ada masalah karena pembayarannya di sistem, walaupun hilang tetapi di sistem lunas maka kami akui. Tapi pernah

ada kejadian beberapa pemalsuan slip tapi itu urusan pihak bank, kami tidak ikut campur, artinya di sistem itu yang diakui, kalau pelanggan bilang sudah bayar kita minta buktinya karena pelanggan membayar melalui PPOB.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Balikpapan Pelayanan Pemasangan Baru

Faktor pendukung pelayanan pemasangan baru di kantor PDAM Kota Balikpapan adalah peran pemerintah dalam membuat kebijakan/aturan yang mendukung PDAM Kota Balikpapan dalam meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai faktor pendukung pelayanan pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Adanya peran pemerintah dalam hal ini kebijakan pemerintah dalam membuat aturan yang bisa mendukung kegiatan PDAM dalam meningkatkan pelayanannya.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Faktor penghambat pelayanan pemasangan baru di kantor PDAM Kota Balikpapan antara lain mengenai persyaratan dalam pemasangan baru yaitu IMB karena masih ada masyarakat di Kota Balikpapan yang belum memiliki IMB. Mengenai terbatasnya sumber air baku di Kota Balikpapan, dan persoalan listrik yang belum memadai dalam membangun instalasi ataupun pompa *booster*. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai faktor penghambat pelayanan pemasangan baru, beliau mengemukakan bahwa :

“Faktor penghambatnya yaitu persyaratan IMB dalam pemasangan baru karena tidak semua masyarakat Balikpapan memiliki IMB. Dalam hal persediaan air baku di Balikpapan yang terbatas dan hanya mengandalkan waduk manggar. Masalah listrik yang belum memadai, PDAM mau membangun instalasi tapi listriknya tidak ada untuk menambah daya, mau membangun *booster* pompa distribusi tapi tidak ada listriknya.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Pelayanan Pengaduan Gangguan

Faktor pendukung pelayanan pengaduan gangguan di kantor PDAM Kota Balikpapan adalah dengan fasilitas yang disiapkan PDAM Kota Balikpapan, termasuk juga media cetak dan elektronik yang mendukung pelayanan pengaduan gangguan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai faktor pendukung pelayanan pengaduan gangguan, beliau mengemukakan bahwa :

“Kalau faktor pendukungnya melalui media cetak dan elektronik, fasilitas komunikasi bagaimana menangani keluhan pelanggan PDAM, kami juga memberikan brosur ataupun edukasi kepada pelanggan.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Faktor penghambat pelayanan pengaduan gangguan di kantor PDAM Kota Balikpapan antara lain sikap pelanggan yang datang ke kantor PDAM Kota Balikpapan dan kurang memanfaatkan media/fasilitas yang disediakan PDAM Kota Balikpapan dalam melaporkan gangguan di lapangan, sehingga memperlambat penanganan pada permasalahan di lapangan. Mengenai kesulitan membuat izin penggalian untuk pengembangan pipa di badan jalan, serta persoalan keterbatasan material-material yang dibutuhkan PDAM Kota Balikpapan yang tidak ada dijual di Kota Balikpapan dan harus memesan di kota lain. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai faktor penghambat pelayanan pengaduan gangguan, beliau mengemukakan bahwa :

“Kadang ada masyarakat sudah disiapkan fasilitas misalnya telepon tapi dia datang kesini, harusnya bisa melalui telepon atau media lain. Lalu dari sisi pemerintah adanya kesulitan membuat izin untuk penggalian di badan jalan untuk pengembangan pipa maupun dalam menyelesaikan masalah perbaikan.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Adapun ditambahkan oleh Bapak Ri Dwilisyanto sebagai Kepala Sub Bagian *Customer Service*, mengenai faktor penghambat pelayanan pengaduan gangguan, beliau mengemukakan bahwa :

“Faktor penghambat dalam hal material, ada material-material yang tidak dijual di Balikpapan namun itu diperlukan PDAM, misalnya PDAM kerusakan pompa, pompa itu tidak dijual di Balikpapan, jadi harus pesan dulu ke Jakarta atau ke pabriknya jadi cukup memakan waktu lama.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Pelayanan Pembayaran Tagihan

Faktor pendukung pelayanan pembayaran tagihan di kantor PDAM Kota Balikpapan adalah adanya pelayanan pembayaran tagihan dengan menggunakan sistem *online* yaitu PPOB, sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa harus datang ke kantor PDAM Kota Balikpapan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gazali Rakhman sebagai Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengenai faktor pendukung pelayanan pembayaran tagihan, beliau mengemukakan bahwa :

“Kalau pendukung saya rasa pelayanan pembayaran sekarang sudah beralih kepada *online*, untuk rencana ke depan nanti mungkin dari regulasi pemerintah bisa melalui SMS *banking*, internet *banking*, sekarang lagi pembangunan sistem dari pihak pemberi jasa *online* untuk nanti.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Faktor penghambat pelayanan pembayaran tagihan yaitu adanya pelanggan yang tidak disiplin dalam membayar tagihan sehingga terjadi penunggakan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ri Dwilisyanto sebagai Kepala Sub Bagian *Customer Service*, mengenai faktor penghambat pelayanan pembayaran tagihan, beliau mengemukakan bahwa :

“Faktor penghambatnya misalnya ada rumah yang disewakan pemiliknya, oleh penyewa tidak segera bayar tagihan ke PDAM sehingga terjadi tunggakan karena tidak disiplinnya penyewa tadi, yang sebelumnya rumah ini pembayarannya lancar oleh pemiliknya, setelah disewa menjadi terhambat karena penyewa tidak tertib di dalam pembayarannya.” (Wawancara tanggal 11 April 2013)

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data secara deskripsi di atas tentang kualitas pelayanan publik pada kantor PDAM Kota Balikpapan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM Kota Balikpapan dari dimensi bukti langsung (*tangibles*) dapat dikatakan cukup baik. Hal ini didukung oleh penggunaan pipa jenis pvc diameter ½ inci dengan keunggulan yaitu lentur, fleksibel, pemasangannya mudah dilengkapi dengan karet. Pada pelayanan pembayaran tagihan PDAM Kota Balikpapan menyediakan PPOB bekerjasama dengan salah satu bank di Balikpapan. Dari dimensi keandalan (*reliability*) dapat dikatakan cukup baik. Hal ini didukung oleh para pegawai yang melayani pelanggan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan SOP diberikan surat teguran secara lisan maupun tertulis. Dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat dikatakan cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. Pada pemasangan baru jika calon pelanggan memenuhi prosedur dan persyaratan dengan lengkap diselesaikan sekitar 1-2 bulan. Pada pengaduan gangguan diselesaikan dalam 2x24 jam atau sekitar 2-3 hari. Pada pembayaran tagihan diselesaikan sekitar 5-10 menit. Dari dimensi jaminan (*assurance*) dapat dikatakan cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. Hal ini didukung oleh adanya tanggung jawab para pegawai dengan membuat laporan harian, laporan bulanan, dan laporan tahunan. Dari dimensi empati (*empathy*) dapat dikatakan cukup baik. Hal ini didukung oleh adanya ruangan komplain khusus pada kantor PDAM Kota Balikpapan bagi pelanggan yang keluhannya belum ditangani dengan baik. Pelanggan yang melanggar aturan dikenakan sanksi berdasarkan Perwali No. 19 Tahun 2010 Tentang SPAM. Para pegawai yang tidak melayani pelanggan dengan baik dikenakan sanksi berupa surat teguran, surat peringatan, potongan gaji, atau penundaan kenaikan pangkat/golongan.

Faktor pendukung dalam pelayanan pemasangan baru adalah peran pemerintah dalam membuat kebijakan/aturan yang mendukung PDAM Kota Balikpapan dalam meningkatkan pelayanannya. Faktor penghambatnya antara lain persyaratan IMB karena ada masyarakat Balikpapan yang belum memiliki IMB, keterbatasan sumber air baku, dan persoalan listrik yang belum memadai dalam membangun instalasi maupun pompa *booster*. Faktor pendukung dalam pelayanan pengaduan gangguan adalah fasilitas yang disiapkan PDAM Kota Balikpapan termasuk media cetak dan elektronik. Faktor penghambatnya antara lain sikap pelanggan yang datang ke kantor PDAM Balikpapan untuk

melaporkan gangguan dan kurang memanfaatkan fasilitas sehingga memperlambat penanganan gangguan, mengenai kesulitan membuat izin penggalian untuk pengembangan pipa di badan jalan, serta keterbatasan material yang dibutuhkan PDAM Kota Balikpapan. Faktor pendukung dalam pelayanan pembayaran tagihan adalah adanya PPOB yang disediakan PDAM Kota Balikpapan. Faktor penghambatnya yaitu sikap pelanggan yang tidak disiplin dalam membayar tagihan sehingga terjadi penunggakan.

Saran

Adapun saran yang diberikan sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PDAM Kota Balikpapan adalah :

1. Adanya peran serta dari Pemerintah dalam hal penambahan atau penyediaan sumber air baku di Kota Balikpapan sehingga dapat memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Balikpapan.
2. Penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana serta infrastruktur PDAM Kota Balikpapan dalam proses pendistribusian air bersih agar lebih ditingkatkan lagi sehingga distribusi air dapat menjangkau rumah-rumah penduduk di dataran tinggi.
3. Adanya peran serta dari Pemerintah dalam hal penyediaan listrik yang memadai dalam menunjang kegiatan distribusi air bersih oleh PDAM Kota Balikpapan sehingga distribusi air dapat berjalan dengan lancar.
4. Meningkatkan kualitas air bersih oleh PDAM Kota Balikpapan salah satunya dengan perawatan/pembersihan pipa-pipa secara rutin.
5. Mengadakan sosialisasi/himbauan kepada pelanggan melalui brosur, media cetak maupun elektronik oleh PDAM Kota Balikpapan agar pelanggan dapat menjaga meteran air dan jaringan pipa rumah, hemat dalam pemakaian air, melaporkan setiap terjadi gangguan di lapangan, maupun membayar tagihan bulanan dengan tepat waktu.

Daftar Pustaka

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.

Dokumen

- Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Yogyakarta : New Merah Putih (Anggota Ikapi)
- Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 3 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Balikpapan
- Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum