

**STUDI TENTANG PELAYANAN PEMASANGAN BARU AIR  
BERSIH KEPADA PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM (PDAM) TIRTA MAHAKAM  
DI KELURAHAN JAWA KECAMATAN  
SANGASANGA KABUPATEN  
KUTAI KARTANEGARA**

**Hery Sularso<sup>1</sup>**

***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam serta untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat Pelayanan Air Bersih Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan Fokus pelayanan publik dalam memberikan pelayanan Pemasangan Baru di PDAM Tirta Mahakam di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara meliputi (1) Prosedur Pelayanan; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Biaya Pelayanan; (4) Produk Pelayanan; (5) Sarana dan Prasarana; (6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dan Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Air Bersih Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dengan Key Informan adalah Kepala Cabang dan Informan Kepala Distribusi, dan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara*

*Kesimpulan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan pemasangan baru air bersih kepada pelanggan yang telah diberikan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam telah dilaksanakan dengan aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu berdasarkan pembahasan yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pemasangan baru air bersih kepada pelanggan yang diberikan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam telah dilaksanakan*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Herylangkir@yahoo.co.id

*cukup baik, khususnya dalam pengurusan pemasangan baru baik itu mengenai Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana Dan Prasarana serta Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Namun saat ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam sedang menghadapi beberapa persoalan antara lain lokasi yang sulit di jangkau, kelebihan kapasitas dari calon pelanggan, sering berubahnya bahan baku air, pipa saluran yang bocor, dan sering terjadi pemadaman listrik.*

### **Kata Kunci : Pelayanan**

#### **Pendahuluan**

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas terpenting bagi organisasi pemerintah, bahkan bisa dikatakan bahwa tujuan utama birokrasi pemerintah adalah dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan masyarakat, maka pemerintah menyelesaikan tugas-tugasnya pada instansi-instansi yang ada termasuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang didirikan dengan maksud untuk memberikan jasa pemerintah terhadap masyarakat. Bagi masyarakat, air bersih merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari yang digunakan untuk air minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Dalam meningkatkan pelayanan air bersih biasanya terdapat permasalahan-permasalahan yang muncul sehingga membuat terhambatnya suatu pelayanan tersebut. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), seperti, kebocoran teknis, kebocoran teknis ini seringkali menimbulkan kerugian pada pihak PDAM dan pelanggan. Misalnya jaringan pipa yang bocor, kualitas pipa jaringan, lain-lain merupakan faktor yang dapat menurunkan mutu air bersih.

Terdapat juga keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh PDAM, diantaranya adalah berkaitan dengan air yang didistribusikan kepada pelanggan. Misalnya, mengenai debit air. Keluhan akan hal ini seringkali berkaitan dengan air yang macet atau aliran air yang didistribusikan kepada pelanggan mempunyai debit yang kecil, kebocoran air, baik yang terjadi pada pipa yang akan masuk kerumah pelanggan, ataupun pada pipa distribusi yang berada di jalan-jalan besar. Semuanya berdampak sangat merugikan pelanggan, Kualitas air yang tidak sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Keckeruhan air adalah keluhan yang paling sering dilontarkan oleh pelanggan dan adanya kerusakan pada pipa jaringan distribusi, misalnya pipa rusak, pipa berlumut. Berkaitan dengan pelayanan non air yang diberikan oleh PDAM. Misalnya, pemasangan jaringan baru atau sambungan rumah mengalami prosedur yang berbelit-belit dan relatif lama.

## **Kerangka Dasar**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2010:128), 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.

Menurut Boediono (2003 : 60) pelayanan adalah “Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dengan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Menurut James A.F. Stoner (2006 :34) “Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Menurut Ratminto dan Atik (2006:4) “Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan”.

### ***Pelayanan Birokrasi Pemerintah***

J. B. Kristiadi (dalam Posolong 2008:67) mengatakan bahwa “Birokrasi adalah merupakan struktur organisasi disektor pemerintahan, yang memiliki ruang lingkup tugas-tugas sangat luas serta memerlukan organisasi besar dengan sumber daya manusia yang besar pula jumlahnya”.

### ***Kepuasan Pelanggan***

Menurut Kuswadi (2004:16) “Kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan”.

Menurut Richard A. Spreng (dalam Adam Idris 2007:50) menyatakan bahwa “Perasaan puas pelanggan timbul ketika konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai performans produk atau jasa dengan harapan mereka”.

### **Definisi Konseptual**

Berkenaan dengan penelitian ini, penulis mencoba mendefinisikan konseptual mengenai Pelayanan Air Bersih adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu khususnya dalam hal air bersih yang memerlukan kepekaan dengan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode penjabaran deskriptif (Satori & Komariah 2009:25), yaitu suatu pendekatan yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah”. Dalam hal ini adalah memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang “ Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahakam Di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara”.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi atau tempat penelitian yang akan penulis lakukan adalah di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jalan Simpang Tani Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Fokus Penelitian**

Dalam penelitian mengenai Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara yang menjadi fokus penelitian penulis antara lain :

1. Pelayanan Publik dalam memberikan Pelayanan Pemasangan Baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara meliputi :
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian
  - c. Biaya Pelayanan
  - d. Produk Pelayanan
  - e. Sarana dan Prasarana
  - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Sumber Data**

1. Data primer
2. Data sekunder :
  - a. Dokumen, profil, arsip, laporan, evaluasi
  - b. Buku ilmiah

Dalam penelitian ini penelitian narasumber dilakukan melalui *Teknik purposive sampling*. Orang yang menjadi *key informan* dalam penggunaan teknik ini adalah Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam, *informan* adalah masyarakat atau pelanggan PDAM Tirta Mahakam.

### **Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

### **Pelayanan Pemasangan Baru**

#### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM dalam pemasangan baru sangat mudah, prosedur pelayanannya adalah dengan cara

mendaftar ke kantor PDAM serta mengisi formulir dan foto copy KTP sebagai persyaratannya. Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Samadi sebagai Kepala Cabang tentang prosedur pelayanan pemasangan baru yang diberikan oleh pihak PDAM, beliau mengatakan bahwa :

“Di dalam prosedur pelayanan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menggunakan aturan-aturan yang telah ditentukan dari pihak kami sendiri. Calon pelanggan hanya diminta mendaftar dengan mengisi formulir dan fotocopy KTP saja, sehingga memudahkan calon pelanggan. Dalam pelaksanaannya, prosedur pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Dharma sudah cukup baik dan tidak ada masalah”. (Wawancara tanggal 11 September 2013)

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM ke calon pelanggan sangat mudah dan tidak berbelit-Calon pelanggan hanya diminta agar mendaftar dan mengisi formulir yang telah diberikan di kantor PDAM dan hanya diminta foto copy KTP dalam persyaratannya. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Mugiyono sebagai pelanggan PDAM, mengenai prosedur pelayanan yang di berikan pada saat pemasangan baru, beliau mengungkapkan bahwa :

“Pada saat saya ingin menyambung air PDAM pertama-tama saya mendaftar dengan mengisi formulir di kantor PDAM dengan memberikan persyaratan yang telah diminta oleh pihak PDAM seperti foto copy KTP. Menurut saya persyaratan untuk jadi calon pelanggan tidak ada masalah dan sangatlah mudah”. (Wawancara 12 September 2013)

### ***Waktu Penyelesaian***

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menyelesaikan pelayanan pemasangan baru membutuhkan waktu satu minggu untuk menunggu karena adanya pengecekan lokasi yang dilakukan oleh pihak PDAM ketempat yang ingin dipasang/ disambung. Proses pemasangan ke rumah pihak PDAM hanya membutuhkan satu hari agar bisa tersambung aliran air dari PDAM. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Samadi sebagai Kepala Cabang tentang waktu penyelesaian pemasangan baru, beliau mengatakan bahwa :

“Mengenai waktu penyelesaiannya pihak PDAM membutuhkan waktu satu minggu, pelayanan kami berusaha semaksimal mungkin untuk bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Kami melakukan proses pekerjaan sesuai dengan tahapan kerja untuk merealisasikan pemasangan sambungan baru. Namun ada beberapa masalah yaitu lokasi yang sangat sulit dijangkau, adanya dari pihak calon pelanggan yang terkadang tidak ada ditempat/dirumah sehingga menghambat pekerjaan kami serta adanya kapasitas yang berlebih dari calon pelanggan sehingga membuat waktu menunggu yang agak lumayan lama”. (Wawancara tanggal 11 September 2013)

Dalam waktu penyelesaiannya rata-rata para pelanggan banyak yang belum merasa puas dengan waktu penyelesaiannya karena pelanggan diminta agar menunggu dengan waktu yang cukup lama. Sedangkan pengerjaannya pihak PDAM hanya memerlukan waktu satu hari agar bisa dipasang atau disambung kerumah pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Ngadeni sebagai pelanggan dalam waktu penyelesaian pemasangan baru, beliau mengatakan bahwa :

“Apa yang dilakukan pihak PDAM menurut saya belum efektif dan tidak bisa dikatakan tepat waktu. Dalam waktu penyelesaian saya diharuskan menunggu sekitar 3 minggu untuk bisa di pasang ke rumah saya setelah mendaftar, dan menurut saya waktu tersebut lumayan lama. Kemudian pada saat dipasang dalam pengerjaannya hanya membutuhkan waktu satu hari”. (Wawancara tanggal 12 September 2013)

### ***Biaya Pelayanan***

Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) telah menentukan harga biaya pelayanannya. Selain itu pihak PDAM memberikan biaya tambahan kepada calon pelanggan apabila kondisi rumah yang ingin dipasang harus melewati atau menyebrangi jalan dari jalur pipa PDAM yang telah ada serta jauhnya rumah yang ingin dipasang dari jalur pipa PDAM tersebut. Ini berarti pihak PDAM memberikan biaya yang telah ditentukan dengan biaya tambahan dan mengkondisikan lokasi dilapangan yang ingin dipasang, namun ketetapan biaya tambahan tersebut tidak ada rincian yang secara tertulis. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Samadi sebagai Kepala Cabang tentang biaya pelayanan pemasangan baru, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam hal biaya pelayanan yang diberikan kepada calon pelanggan kami menentukan harga sebesar Rp. 2.965.000,00, namun masih disesuaikan dengan kondisi dilapangan. Calon pelanggan dapat dikenakan biaya tambahan apabila tempat/rumah tersebut yang ingin disambungkan jauh atau menyebrangi jalan dari jalur pipa yang telah ada/tersedia. Biaya tambahan tersebut ditetapkan oleh pihak PDAM namun ketetapan biaya tambahan tersebut tidak ada rincian yang secara tertulis. (Wawancara tanggal 11 September 2013)

Biaya pelayanan yang diberikan telah ditentukan oleh pihak PDAM itu sendiri. PDAM juga memberikan biaya tambahan sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan apabila tempat/rumah yang ingin disambungkan jauh dari jalur pipa atau menyebrangi jalan dari jalur pipa yang telah ada/tersedia. Selain itu para pelanggan juga merasa maklum dan mengerti dengan biaya yang telah ditentukan oleh pihak PDAM tersebut. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Tumiran sebagai pelanggan tentang biaya pelayanan dalam pemasangan baru, beliau mengatakan bahwa :

“Saya memasang PDAM dengan harga Rp. 2.965.00,00, menurut saya harga itu cukup pantas karena sekarang semua bahan baku, peralatan,

segala macam memang harganya sudah mahal jadi wajar dengan harga tersebut. Jadi kita hanya membayar biaya yang telah ditentukan oleh pihak PDAM, namun apabila kondisi lapangan yang jauh dari pipa saluran PDAM atau pipa PDAM menyebrangi jalan dari rumah kita, itu bisa dikenakan biaya tambahan”. (Wawancara tanggal 13 September 2013)

### ***Produk Pelayanan***

Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) telah semaksimal mungkin untuk memberikan produk pelayanan yang terbaik. Namun terdapat adanya beberapa masalah/ kendala yang sering kali timbul dalam memberikan produk pelayanannya yaitu air bersih. Pihak PDAM itu sendiri berupaya mengatasi kendala-kendala yang terjadi di lapangan dengan cepat dan tepat. Selain itu pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berupaya agar para pelanggan bisa puas dengan produk pelayanan yang telah diberikan yaitu air bersih. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Samadi sebagai Kepala Cabang tentang produk pelayanan dalam pemasangan baru, beliau mengatakan bahwa :

“Produk yang dihasilkan adalah air bersih, dan ketentuan-ketentuan yang dipakai adalah sesuai dengan standar oprasional produksi untuk memaksimalkan produk pelayanan yaitu air bersih dengan mengoprasionalkan instalasi pengolahan air sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar air bersih yang dihasilkan tidak berbau, tidak berwarna dan tidak berasa. Kendala yang kami hadapi cukup lumayan banyak dalam menyalurkan air bersih, contohnya seperti, padamnya listrik, adanya pipa yang bocor dan perubahan air baku setiap saat. Untuk mengatasi kendala tersebut pihak kami telah menyediakan mesin genset dan berupaya melakukan perbaikan dengan cepat sehingga para pelanggan tidak ada yang komplain dan pelanggan bisa merasa puas”. (Wawancara tanggal 11 September 2013)

Produk pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM masih belum mampu memberikan produk pelayanan yang memuaskan. Para pelanggan sangat merasa kecewa dengan apa yang dihasilkan oleh pihak PDAM yaitu produk pelayanannya air bersih. Para pelanggan banyak mengeluh karena airnya sering kotor/ keruh, airnya sering tiba-tiba mengalir kecil, airnya terkadang tidak mengalir/ mati. Maka dengan hal ini produk pelayanan yang diberikan pihak PDAM belum sesuai dengan apa yang diharapkan para pelanggan. Berdasarkan wawancara bersama Ibu Lulik sebagai pelanggan mengenai produk pelayanan yang dihasilkan oleh PDAM, beliau mengatakan bahwa :

“Produk yang diberikan oleh PDAM menurut saya tidak sesuai dengan harapan saya yang artinya saya sangat cukup kecewa dan tidak merasa puas. Saya sangat mengeluh dengan airnya yang terkadang sangat keruh, terus terkadang sering macet aliran airnya, tiba-tiba mengecil. Mungkin



kalau mati sangat jarang, tapi pernah mati aliran airnya jika listrik sedang mati”. (Wawancara tanggal 13 September 2013)

### ***Sarana dan Prasarana***

Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) telah mempunyai sarana dan prasarana yang mudah di digunakan serta mengerti dengan apa yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pemasangan baru sehingga dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau calon pelanggan. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Samadi sebagai Kepala Cabang tentang sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pemasangan baru, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kami mempunyai beberapa sarana dan prasarana pendukung seperti komputer, alat meteran air, instalasi pengolahan air, denah jaringan pipa, denah lokasi jalan dan gambar rumah pelanggan. Selama ini tidak ada masalah dengan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan pemasangan baru”. (Wawancara tanggal 11 September 2013)

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan pemasangan baru yaitu baik, karena menurut para pelanggan sarana dan prasarana yang digunakan sangat membantu dalam proses pelayanannya meskipun para pelanggan tidak banyak tau dengan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan pemasangan baru. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Bapak Tumiran sebagai pelanggan mengenai sarana dan prasarana yang digunakan PDAM dalam pelayanan pemasangan baru, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut apa yang saya tau sarana dan prasarana yang dipakai PDAM Tirta Mahakam adalah komputer, alat ukur meteran air, dan instalasi pengolahan air selebihnya saya tidak tau karena saya kurang memperhatikan. Sarana dan prasarana yang dipakai sangat baik karena dapat memudahkan para pelanggan untuk mendapatkan pelayanannya”. (Wawancara tanggal 13 September 2013)

### ***Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan***

Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) telah melakukan pemilihan calon pegawai yang sesuai dengan tingkat pendidikan dan jurusan yang dimiliki guna mencapai pelayanan prima dengan baik. Selain itu pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga berupaya memberikan yang terbaik kepada para pegawainya apabila mengalami kendala atau masalah yang timbul dengan melakukan pembinaan terhadap para pegawainya. Berdasarkan wawancara bersama dengan Bapak Samadi sebagai Kepala Cabang tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam pemasangan baru, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam hal ini keahlian yang dibutuhkan adalah dapat membaca jaringan pipa distribusi tersier, dapat mengoperasikan komputer serta dapat menentukan pasangan jaringan pipa yang ingin dipasang kepada pelanggan. Dalam penempatan pegawai pihak kami menyesuaikan dengan tingkat pendidikan dan jurusan yang dimiliki agar pelaksanaan pekerjaan dapat selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan”. (Wawancara tanggal 11 September 2013)

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada di PDAM sangat sesuai dengan keahliannya. Pelanggan mengatakan petugas cukup cepat dalam pengerrjaannya dan meskipun adanya waktu menunggu dengan waktu yang cukup lama saat pemasangan baru. Pegawai/ petugas yang ada di PDAM dalam harus lebih ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi sehingga para pelanggan akan selalu merasa puas. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Mugiyono sebagai pelanggan dalam kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam pemasangan baru. beliau mengatakan bahwa :

“Menurut tanggapan saya pegawai yang memberikan pelayanan pemasangan baru cukup baik, sepertinya pegawai PDAM sudah sangat ahli dan mengerti apa yang harus dikerjakan sesuai dengan posisinya. Para pegawai sudah memberikan pelayanan yang terbaik, meskipun dalam hal waktu menunggu pemasangan baru cukup lumayan lama. Saran saya para pegawai memang harus berusaha lebih baik lagi agar para pelanggan merasa sangat puas dan tidak merasa kecewa”. (Wawancara tanggal 12 September 2013)

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan**

#### ***Faktor Pendukung Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan***

Faktor pendukung yang ada di PDAM Tirta Mahakam adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai serta adanya prosedur-prosedur yang tidak berbelit-belit. Selain itu persyaratan-persyaratan yang diminta cukup mudah dipenuhi oleh para pelanggan. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Samadi sebagai Kepala Cabang tentang faktor pendukung dalam pelayanan air bersih kepada pelanggan, beliau mengatakan bahwa :

“Faktor pendukung yang ada di PDAM Tirta Mahakam dalam proses pelayanan air bersih kepada pelanggan adalah, prosedur yang kami gunakan cukup mudah serta tidak berbelit-belit dalam prosesnya. Selain itu adanya sarana dan prasarana yang menunjang dapat memudahkan pihak PDAM dan para pelanggan dalam pelayanannya”. (Wawancara tanggal 11 September 2013)

Para pelanggan mengatakan faktor pendukung yang ada di PDAM Tirta Mahakam adalah prosedur dan persyaratannya yang diminta tidak berbelit-belit serta sarana dan prasarana yang dipakai sangat mendukung dalam melakukan

proses atau memberikan pelayanan. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Mugiyo sebagai pelanggan tentang faktor pendukung dalam proses pelayanan air bersih kepada pelanggan, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya faktor pendukung yang ada di PDAM Tirta Mahakam adalah adanya prosedur pelayanan yang sangat mudah serta persyaratan yang diminta cukup gampang dan tidak banyak. Sarana dan prasarana yang digunakan sangat memudahkan dalam proses pelayanannya”.  
(Wawancara tanggal 12 September 2013)

### ***Faktor Penghambat Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan***

Faktor penghambat yang ada di PDAM tirta mahakam adalah adanya rumah/ lokasi yang sangat sulit dijangkau, kelebihan kapasitas dari calon pelanggan, bahan baku air yang sering berubah-ubah, dan sering terjadinya pemadaman listrik. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Samadi sebagai Kepala Cabang tentang faktor penghambat dalam pelayanan air bersih kepada pelanggan, beliau mengatakan bahwa :

“Faktor penghambat yang terjadi di PDAM Tirta Mahakam dalam pelayanannya adalah adanya kelebihan kapasitas dari calon pelanggan, lokasi yang sulit dijangkau, sering berubahnya bahan baku air, pipa saluran yang bocor,serta seringnya terjadi pemadaman listrik”.  
(Wawancara tanggal 11 September 2013)

Faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di PDAM Tirta Mahakam meliputi waktu menunggu yang cukup lama saat pemasangan baru, lokasi rumah yang sulit dijangkau, sering padamnya listrik. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Ngadeni sebagai pelanggan tentang faktor penghambat dalam proses pelayanan air bersih kepada pelanggan, beliau mengatakan bahwa :

“Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di PDAM yang saya tau adalah waktu penyelesaiannya yaitu dalam hal waktu menunggu saat pemasangan yang agak lama, sering padamnya listrik dan lain-lain”.  
(Wawancara tanggal 12 September 2013)

### **Penutup**

Mengenai pelayanan pemasangan baru Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam seperti : Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang diberikan pihak PDAM sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan proses pemasangan sambungan baru. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian dalam pelayanan pemasangan baru masih kurang baik karena tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak PDAM dengan apa yang terjadi dilapangan, karena waktu menunggu yang cukup lama agar bisa terpasang. Biaya pelayanan, biaya pelayanan yang diberikan pihak PDAM masih kurang baik, karena tidak ada rincian biaya yang telah ditetapkan secara tertulis. Produk pelayanan, produk pelayanan yang dihasilkan pihak PDAM

masih kurang baik karena produk yang dihasilkan kualitasnya masih kurang maksimal dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Sarana dan prasarana, sarana dan prasarana yang ada di PDAM bisa dikatakan baik, karena sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada di PDAM bisa dikatakan baik, karena pegawai yang ada di PDAM sudah sesuai dengan tingkat pendidikan dan jurusan yang dimiliki.

Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam memiliki beberapa faktor yang juga turut memberikan pengaruh terhadap kelancaran pelayanan air bersih kepada pelanggan. Dimana faktor pelayanan air bersih kepada pelanggan yang mempengaruhi dan dibagi ke dalam 2 (dua) faktor, yaitu : Faktor pendukung, faktor pendukung dalam proses pelayanannya adalah adanya sarana dan prasarana yang memudahkan pihak PDAM dan para pelanggan dalam pelayanannya, serta adanya prosedur pelayanan yang sangat mudah dan tidak berbelit belit yang ditetapkan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan faktor penghambat, faktor penghambat dalam proses pelayanan adalah waktu menunggu yang cukup lama saat pemasangan baru, adanya lokasi yang sangat sulit dijangkau, kelebihan kapasitas dari calon pelanggan, sering berubahnya bahan baku air, pipa saluran yang bocor, dan seringnya terjadi pemadaman listrik.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam seharusnya memperjelas tentang pelayanan pemasangan baru dengan cara memberikan keterangan/ penjelasan proses pelayanannya serta ketentuan-ketentuan yang digunakan dengan cara tertulis atau membuat brosur-brosur dan membuat keterangan yang ditempel di dinding kantor PDAM. Seharusnya pihak PDAM menambah jumlah pegawai agar bisa menangani jumlah calon pelanggan yang semakin melonjak. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam seharusnya lebih memaksimalkan produk pelayanannya air bersih yaitu dengan sering mengontrol bahan baku serta dalam pengelohannya sehingga bisa menghasilkan produk yang baik. Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam seharusnya menambah sarana dan prasarana seperti menambah instalasi pengolahan air agar air selalu mengalir dengan normal, selain itu pihak PDAM juga harus menambah mesin genset yang berkapasitas besar agar apabila terjadi pemadaman listrik air tetap mengalir. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam seharusnya lebih memperhatikan tentang apa yang terjadi dilapangan atau apa yang dirasakan oleh para pelanggan-pelanggannya dengan cara langsung terjun kelapangan.

### **Daftar Pustaka**

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, jakarta : PT. Rineka Cipta.  
Idris Adam . 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.  
Malang : CV. SOFA Mandiri.

- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Pasolong, Harbani. 2008 *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Albeta.
- Stoner, James A.F. 2006. *Manajemen. Jilid I. Edisi Keenam*. Salemba Empat, Jakarta.

**Dokumen-Dokumen**

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan