

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MAHAKAM CABANG SANGASANGA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Nurhayati Rusna¹

ABSTRAK

Nurhayati Rusna, NIM 1102015093, Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara, di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si selaku Pembimbing Pertama dan Drs. H. Hamdan, M.Si selaku Pembimbing Kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga dan untuk menganalisis hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian skripsi ini meliputi kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) serta faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui teknik Purposive Sampling serta data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara yang berjalan telah memenuhi beberapa dimensi yang dijadikan indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan yang ada. Dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada pelanggannya masih ditemukan beberapa faktor yang menghambat pelayanan yaitu masalah sumber air baku, pemadaman listrik, dan keterbatasan kapasitas untuk sambungan kepada calon pelanggan.

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

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nurhayati.rusna@gmail.com

Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembangunan dan pelayanan harus dilakukan di seluruh wilayah Indonesia yang menyangkut dengan kepentingan umum dan menjangkau lapisan masyarakat secara keseluruhan. Seperti halnya air bersih, sebagaimana diketahui bahwa air bersih merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari. Pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi: “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Sehingga dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Pasal 18 disebutkan bahwa sebagai bentuk tanggung jawab Negara mengenai pengelolaan sumber daya air, maka pemerintah pusat mendelegasikan sebagian kewenangannya kepada pemerintah daerah. Selanjutnya pemerintah daerah kabupaten/kota membentuk Perusahaan Daerah Air Minum di wilayahnya masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum, yang memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan pemerintah daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggungjawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Air bersih telah menjadi hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat dan menjadi kebutuhan pokok. Sebagaimana diketahui bahwa kebutuhan akan air bersih semakin meningkat seiring dengan bertambahnya penduduk. Air bersih digunakan terutama untuk kebutuhan hidup sehari-hari seperti air minum, memasak, mencuci dan lain-lain. Untuk itu perlu diupayakan agar kebutuhan akan air bersih senantiasa dapat terpenuhi disertai mutu pelayanan yang baik.

Dengan inilah maka PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga sebagai salah satu perusahaan yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 13 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk itu PDAM dituntut agar kebutuhan akan air bersih senantiasa dapat terpenuhi serta diiringi dengan peningkatan mutu pelayanan yang baik.

Dari hasil observasi sementara penulis menemukan beberapa masalah yang berkenaan dengan pelayanan di kantor PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga, yaitu seperti kurang memadainya fasilitas penunjang, berkenaan dengan pendistribusian air, seperti pengaliran air yang terkadang kurang lancar, air yang didistribusikan terkadang keruh dan berbau, serta kebocoran pipa, baik pada pipa yang akan masuk ke rumah pelanggan, ataupun pipa distribusi yang berada di jalan-jalan besar. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul :“Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Pasolong, 2010:128)

Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau Negara. Kata *public* dapat digunakan dalam konteks yang berbeda-beda. Syafi'ie (2006:18) menegaskan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna layanan agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan (Dwiyanto, 2005:152). Karenanya penyediaan layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga penggunaan, kemudian memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.

Klasifikasi Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dikelompokkan menjadi 3 jenis, antara lain:

1. Kelompok pelayanan administrative, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian

3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pengertian Kualitas

Kualitas didefinisikan dengan cara menentukan keseluruhan harapan konsumen, meningkatkan nilai produksi atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan konsumen tersebut (Hudayah dalam Idris, 2007:40). Menurutnya kualitas adalah suatu tujuan yang sukar dipahami (*elusive goal*) sebab harapan konsumen selalu berubah.

Kualitas Pelayanan Publik

Keputusan seorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan (Zeithaml dkk dalam Pasolong, 2010:135). Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Adapun untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan (*servqual*), sebagai berikut :

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Perusahaan Daerah Air Minum

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum disebutkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum yang memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan pemerintah daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum, bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan system penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Definisi Konseptional

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Cabang Sangasanga adalah segala bentuk kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dibidang penyediaan air bersih sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dalam upayanya memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian tersebut berusaha untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep, situasi atau kejadian secara sistematis agar dapat lebih mudah untuk dipahami dan ditarik kesimpulan, yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya.

Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:
 1. *Tangible* (Bukti Langsung)
 2. *Reliability* (Keandalan)
 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 4. *Assurance* (Jaminan)
 5. *Empathy* (Empati)
2. Faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer, yang diperoleh melalui narasumber dengan melakukan tanya jawab penulis bersama informan dengan dipandu pedoman wawancara yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah dipersiapkan
2. Data Sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen organisasi yang menjadi objek penelitian dan buku-buku ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik Purposive Sampling. Adapun yang menjadi key-informan adalah Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Sangasanga serta informan yaitu Beberapa Petugas PDAM Tirta Mahakam Sangasanga dan beberapa pelanggan sebagai pengguna jasa layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu pemanfaatan kepastakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Rearch*), yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian deengan menggunakan beberapa teknik diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif dari Miles dan Huberman (Rohidi, 2009:15) yang meliputi empat komponen, yaitu:

1. Pengumpulan data, yaitu proses yang berlangsung selama penelitian, dengan menggunakan seperangkat instrument yang telah disiapkan guna memperoleh informasi data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.
2. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian (*focus*), menterjemahkan dengan membuat catatan mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa.
3. Penyajian data, yaitu menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu makna yang telah disederhanakan. Disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum empiris.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Daerah Penelitian

Sangasanga merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara yang terletak di kawasan Delta Mahakam dengan luas wilayah mencapai 233,4 Km². Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara telah melayani 17 Kecamatan melalui cabang dan ranting di tiap kecamatan. Salah satu diantaranya PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga yang berada di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga dengan kapasitas Instalasi Pengolahan Air (IPA) 20L/Dt. Sejauh ini pengaliran air bersih tekah mencakup 3 kelurahan yang ada di Kecamatan Sangasanga yaitu Kelurahan Jawa, Kelurahan Sangasanga Dalam, dan Kelurahan Sarijaya.

Hasil Penelitian

Bukti Langsung (Tangible)

Dimensi bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlegkapan, personal dan sarana komputer material. Pelayanan publik oleh Kantor PDAM Tirta

Mahakam harus memenuhi dimensi *tangible*, sebab secara langsung ataupun tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwasanya kantor PDAM Tirta Mahakam Cabang Sangasanga dalam pelaksanaan pelayanannya telah dilengkapi fasilitas fisik yang cukup memadai, seperti dengan sistem pelayanan yang menggunakan komputer, tersedianya ruang tunggu bagi pelanggan saat pembayaran rekening, genset, IPA, dan lain-lain.

Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal yang dimaksudkan disini adalah bahwa pegawai PDAM dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik dengan cepat dan tepat sasaran.

Dalam hal persyaratan dan prosedur, PDAM telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan kemudahan pelayanan kepada pelanggan dan pelayanan yang tidak berbelit-belit. Pegawai mengarahkan calon pelanggan dalam pengisian formulir sehingga calon pelanggan merasa terbatu dan tidak mengalami kesulitan saat mengisi form yang tersedia.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikannya secara cepat dan tepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Dimensi *responsiveness* dapat digambarkan seperti respon petugas terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan serta respon petugas pelayanan terhadap saran maupun kritikan dari pelanggan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwasanya pihak PDAM Tirta Mahakam dalam menanggapi keluhan maupun pengaduan kebocoran atau adanya kerusakan dari pelanggan, antarpegawai terkait saling berkoordinasi untuk segera dilakukan pengecekan dan perbaikan di lapangan agar pelanggan dapat segera mendapatkan air bersih.

Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan (*assurance*) dapat ditunjukkan dengan menampilkan kemampuan dan keterampilan pegawai saat memberikan pelayanan, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, yang mana hal tersebut akan menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

Dari hasil wawancara penulis dapat diketahui bahwa pihak PDAM Tirta Mahakam berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan melakukan pemilihan pegawai sesuai dengan tingkat pendidikan dan jurusan dalam penempatan kerjanya, selain itu tiap pegawai memegang tupoksi mereka masing-masing sesuai

dengan bidangnya. Hal tersebut dimaksudkan agar pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan terarah, sehingga pelayanan yang diberikanpun dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Namun pada kenyataannya, masih besarnya kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Mahakam dilihat dari kualitas air serta kurang lancarnya pendistribusian air kepada pelanggan.

Empati (Empathy)

Dimensi Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan pegawai kantor kepada pelanggannya, seperti kemudahan untuk menghubungi Kantor PDAM, kemampuan pegawai kantor untuk berkomunikasi dengan pelanggan sebagai penerima layanan, dan usaha Kantor PDAM untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan PDAM.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama beberapa pelanggan PDAM dapat diketahui bahwa dalam pelayanannya seperti pembayaran rekening air misalnya, sikap pegawainya ramah dan sopan. Pegawai mampu memberikan kenyamanan kepada pelanggan saat pelaksanaan layanan dibuktikan dengan pegawai yang langsung menanyakan keperluan pelanggan begitu pelanggan tiba di Kantor PDAM Tirta Mahakam Sangasanga sehingga pelanggan merasakan adanya kemudahan dan keramahan dalam berkomunikasi dengan pegawai.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan pihak PDAM selalu berusaha untuk memenuhi kriteria pelayanan yang baik terhadap konsumennya yakni pelanggan, namun kenyataan di lapangan sudah barang atau tentu tidak selalu berjalan sesuai antara yang diharapkan dengan proses yang berjalan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat diketahui bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Mahakam kepada pelanggan, seperti keadaan sumber air baku yang dapat berubah-ubah, terjadinya masalah teknis di lapangan seperti halnya kebocoran pipa distribusi, pemadaman listrik, dan juga mengenai daftar tunggu yang disebabkan full kapasitas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangible*) pada PDAM Tirta Mahakam dapat dilihat dengan memperhatikan fasilitas fisik kantor seperti tersedianya ruang tunggu, komputer, genset, Instalasi Pengolahan Air (IPA), dan perlengkapan lainnya yang menunjang pelaksanaan pelayanan oleh PDAM Tirta Mahakam kepada

- pelanggannya. Dimensi bukti langsung (*tangible*) dinilai telah terpenuhi namun belum optimal dikarenakan ruang tunggu yang tersedia tidak cukup besar.
2. Pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Mahakam dinilai telah memenuhi dimensi keandalan (*reliability*) dilihat dari kemudahan prosedur, serta kemampuan pegawai mengarahkan calon pelanggan agar tidak mengalami kesulitan saat pengisian form, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pemahaman atas keterlambatan pemasangan sambungan yang akan dilaksanakan nantinya.
 3. Daya tanggap (*responsiveness*) pegawai yang ada di PDAM Tirta Mahakam Sangasanga dinilai telah memenuhi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dilihat dari ketanggapan pegawai setibanya pelanggan di Kantor PDAM, petugas dengan sigap menanyakan keperluan pelanggan, dan menerima dengan baik masukan ataupun laporan kerusakan yang disampaikan pelanggan.
 4. Dimensi jaminan (*assurance*) dinilai masih kurang, dilihat dari masih adanya kekecewaan dan keluhan pelanggan terhadap air yang didistribusikan. PDAM belum memberikan adanya jaminan akan air bersih yang seharusnya dapat diperoleh pelanggan dengan baik dan lancar.
 5. Empati (*empathy*) yang ditunjukkan telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan, pihak PDAM mampu membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan. Sehingga pelanggan merasakan adanya kemudahan, keramahan dalam berkomunikasi serta kepedulian yang ditunjukkan pegawai Kantor PDAM terhadap pelanggan.
 6. Faktor penghambat/hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh PDAM Tirta Mahakam Sangasanga adalah berkenaan dengan sumber air baku yang mana kualitas air dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti fenomena alam, pemadaman listrik, dan keterbatasan kapasitas calon pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan, maka penulis mencoba memberikan saran untuk menjadi bahan evaluasi pada penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Sangasanga. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang tunggu yang tersedia sebaiknya diperluas lagi untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan saat menunggu antrian.
2. PDAM lebih memprioritaskan untuk menjaga kualitas air yang akan didistribusikan kepada pelanggan.
3. Menambah pompa booster di beberapa titik, khususnya wilayah yang jauh dari pipa induk agar memperlancar distribusi air kepada pelanggan yang lokasi sambungannya jauh dari pipa induk.

Daftar Pustaka

- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. CV Andi, Bandung.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Gava Media, Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV MandarMaju, Bandung.
- Idris, Adam. 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. CV SOFA Mandiri, Malang.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta.
- Milles, Matthew. B dan Michael Huberman, 2009, *Analisis Data Kualitatif* Penerjemah Tjetjeb Rohendi Rohidi. UI Press, Jakarta.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. BumiAksara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Usman, Husaini dan Setiady Akbar, Purnomo. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasinya Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.

Dokumen-dokumen

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 13 Tahun 2003 tentang
Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1962 tentang Perusahaan
Daerah

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik

Sumber Internet

<http://pdamtirtamahakam.com/>

<http://kabupaten.kutaikartanegara.com/kecamatan.php?k=Sanga-Sanga>