

STUDI TENTANG STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KANDILO DI KECAMATAN TANAH GROGOT KABUPATEN PASER

M. Salman

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan penyediaan air bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo Di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser terhadap masyarakat. Selain itu juga untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelayanan pelayanan penyediaan air bersih pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo Di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif ialah penelitian yang dilakukan mengenai fenomena yang terjadi dengan menggunakan berbagai macam metode untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dengan sesuai kondisi pada saat penelitian berlangsung. penelitian kualitatif deskriptif ini juga memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti. Kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa standar pelayanan penyediaan air bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Tirta Kandilo cukup berjalan dengan baik namun masih ada yang perlu ditingkatkan lagi seperti sarana dan prasarana yang belum memadai dan perlu adanya dukungan dari pemerintah daerah setempat.

Kata Kunci : *Pelayanan, Penyediaan, Air Bersih*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik (masyarakat). Hakekat

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Email: musa92_salman@yahoo.com

pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratmino & Winarsih, 2005:6).

Begitu juga kebutuhan manusia akan air bersih yang sangat vital untuk hidup manusia. Karena pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka adalah hal yang wajar jika sektor pelayanan air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak. Penanganan akan pemenuhan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada. PDAM dibutuhkan masyarakat perkotaan untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi, karena air tanah di perkotaan pada umumnya telah tercemar.

Meskipun pada dasarnya air tersebut termasuk dalam kategori benda bebas, dalam arti untuk memperoleh air tidak memerlukan banyak pengorbanan, tetapi kadang harus melewati jasa pelayanan dari PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum merupakan Badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Sebagai sebuah organisasi, PDAM memiliki tujuan, visi dan misi. Tujuan adalah unsur mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi. Tujuan itu sendiri tidak akan tercapai tanpa ada usaha-usaha yang mengarah pada pencapaian tujuan tersebut. Sehingga untuk melihat berhasil/tidaknya suatu organisasi, dapat diketahui dari sejauh mana tujuan organisasi itu telah tercapai sesuai dengan rencana semula. Dengan melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kinerjanya dalam kegiatan memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan oleh Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Paser yang mengemban tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan bagi kepentingan masyarakat/pelanggan tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan guna menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Dalam hubungannya dengan jasa pelayanan, tentunya

perusahaan daerah tersebut harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan.

Seperti diketahui, kinerja PDAM dalam beberapa tahun terakhir sering dikeluhkan masyarakat. Sejumlah proyek peningkatan kualitas pelayanan juga belum berdampak signifikan terhadap pelayanan, karena air yang mengalir masih keruh dan juga sering mati.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser terus berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat namun masih saja terdapat kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Selain adanya permasalahan pernyataan dari masyarakat tersebut yang menguatkan yang merupakan salah satu dari bagian permasalahan yang ada dan juga permasalahan lain yang mesti diperbaiki pelayanannya terhadap masyarakat agar lebih baik

Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis akan mengemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar pelayanan penyediaan air bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser?
2. Apa saja yang menjadi faktor-faktor penghambat pelayanan penyediaan air bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis standar pelayanan penyediaan air bersih yang selama ini diberikan oleh Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan penyediaan air bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Untuk melatih penulis tentang cara penyusunan atau menulis suatu hasil penelitian yang baik sesuai dengan dasar pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan pada Jurusan ilmu Administrasi program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.

2. Secara praktis

Sebagai bahan informasi/masukan kepada lembaga/instansi yaitu Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser untuk dapat memecahkan permasalahan ini dalam upaya memberikan pelayanan penyediaan air bersih guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik Kotler (dalam Lukman, 2000:8). Sedangkan definisi yang lebih rinci pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Mahmudi (2005:223). Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:6).

Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu : pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1. Pelayanan kebutuhan dasar
Pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan pemerintah meliputi :
 - a. Kesehatan
 - b. Pendidikan dasar
 - c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat

2. Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya :

- a. Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)
 - b. Sertifikat tanah
 - c. Akta kelahiran
 - d. Akta kematian
 - e. Buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB)
 - f. Surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK)
 - g. Ijin mendirikan bangunan (IMB)
 - h. Paspor
2. Pelayanan barang
- Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya :
- a. Jaringan telepon
 - b. Penyediaan tenaga listrik
 - c. Penyediaan air bersih
3. Pelayanan jasa
- Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya :
- a. Pendidikan tinggi dan menengah
 - b. Pemeliharaan kesehatan
 - c. Penyelenggaraan transportasi
 - d. Jasa pos
 - e. Sanitasi lingkungan
 - f. Persampahan
 - g. Drainase
 - h. Jalan dan trotoar
 - i. Penanggulangan bencana : banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran.
 - j. Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*)

Jadi dari penjelasan klasifikasi pelayanan tersebut pelayanan penyediaan air bersih ini termasuk dalam klasifikasi pelayanan umum dan termasuk dalam kelompok/kategori pelayanan barang. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang mana dapat menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Bentuk Pelayanan Publik

1. Layanan dengan lisan
Dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memberikan dengan syarat yang harus di penuhi oleh pelaku pelaksanaan pelayan, yaitu:
 - a. Masalah yang termaksud dalam bidang tugas

- b. Mampu memberikan penjelasan tentang apapun yang perlu, dengan jelas, singkat sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
2. Layanan dengan tulisan
Layanan dengan tulisan melalui tangan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi perannya dan juga sangat baik layanan jarak jauh karena faktor biaya dan faktor kecepatan. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu :
 - a. Layanan berupa petunjuk dan informasi
 - b. Layanan berupa bentuk reaksi tertulis atau permohonan, laporan pemberitahuan dan sebagainya
3. Layanan melalui perbuatan
Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan, 70% -80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Adapun Faktor yang mendukung dari layanan perbuatan :
 - a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
 - b. Adanya keterampilan khusus dalam menangani pekerjaan tersebut.
 - c. Disiplin dalam hal waktu, prosedur, metode yang telah ditentukan.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat) Mahmudi (2013:230). Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu, dimana standar pelayanan publik menurut Mahmudi (2013:230) adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik Manajemen Kinerja Sektor Publik Mahmudi (2013:230) Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya harus meliputi :

1. Prosedur pelayanan
Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
Harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya sejiap kenaikan tariff/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk Pelayanan
Harus ditetapkan standar Produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. produk pelayanan ini harus distandarkan.
5. Sarana dan prasarana
Harus ditetapkan standar penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Persyaratan Kualitas Air Bersih

Adapun Persyaratan kualitas air bersih yang memenuhi persyaratan fisik, kimiawi, bakteriologis dan radioaktif adalah :

1. Persyaratan fisik
Secara fisik air bersih harus jernih, tidak berbau dan tidak berasa. Air bersih sebaiknya mempunyai suhu yang sama dengan suhu udara atau kurang lebih 25°C, dan apabila terjadiperbedaan, maka batas yang diperbolehkan adalah 25°C ± 5°C.
2. Persyaratan kimiawi
Secara kimiawi, air bersih tidak diperbolehkan mengandung bahan-bahan kimia dalam jumlah yang melebihi batas. Beberapa persyaratan kimia antara lain adalah: pH, total solid, zat organik, CO₂ agresif, kesadahan, kalsium (Ca), besi (Fe), mangan (Mn), tembaga (Cu), seng (Zn), chlorida (Cl), nitrit, flourida (F), serta logam berat.
3. Persyaratan bakteriologis
Air bersih tidak boleh mengandung kuman pathogen dan parasitik seperti kuman-kuman *typus*, *kolera*, *dysentri*, dan *gastroenteritis* yang mengganggu kesehatan. Persyaratan bektiologis ini ditandai dengan tidak adanya bakteri *E.coli* atau *fecal coli* dalam air.
4. Persyaratan radioaktif
Persyaratan ini dimaksudkan bahwa air bersih tidak boleh mengandung zat yang menghasilkan bahan-bahan yang mengandung radioaktif, seperti sinar alfa, beta, dan gamma.

Standar kualitas air minum di Indonesia harus sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/IV/2010 tentang syarat-syarat kualitas air minum. Peraturan ini dibuat dengan beberapa pertimbangan, bahwa dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, perlu dilaksanakan pengawasan kualitas air secara intensif dan terus menerus. Kualitas air yang digunakan masyarakat harus memenuhi syarat kesehatan agar terhindar dari gangguan kesehatan, dan syarat-syarat kualitas air yang berhubungan dengan kesehatan yang telah ada perlu disesuaikan dengan

perkembangan teknologi dan upaya kesehatan serta kebutuhan masyarakat dewasa ini

Definisi konsepsional

Definisi konsepsional yang digunakan di dalam penelitian ini adalah : Standar Pelayanan Penyediaan Air Bersih adalah ukuran patokan yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan dalam penyediaan atau pengadaan air bersih yang memenuhi syarat untuk digunakan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian dengan menggunakan metode analisis data kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Moleong, 2008:5), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada

Fokus Penelitian

Adapun Fokus dari penelitian ini adalah :

1. Standar pelayanan, yang meliputi :
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya Pelayanan
 - d. Produk Pelayanan
 - e. Sarana dan Prasarana
 - f. Kompetensi Petugas Pelayanan
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Sumber Data

Menurut Tika (2006:57-58) sumber data terbagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
 - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan.

b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik *Purposive Sampling* adalah menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal serta subjek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Pada tahap awal peneliti akan mengambil seorang *Key Informan* yaitu Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Sedangkan teknik *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam teknik ini yang menjadi *Informan* yaitu Kasi Administrasi Umum/Personalia, Kasi Hubungan Langgan, dan pelanggan. Sehingga data yang diperoleh menjadi valid dan lengkap.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan, maka penulis menggunakan beberapa cara :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu : Pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana dalam pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu:
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
 - c. Penelitian Dokumentasi, yaitu meneliti arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2013:87) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya mengakibatkan variasi data yang tinggi. Adapun analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data kualitatif dari Matthew B. Miles, dkk (2014:33) mengatakan bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan : (1) Kondensasi Data (*Data Condensation*), (2) Penyajian Data (*Data Display*), (3) Pengambilan Kesimpulan Dan Verifikasi (*Drawing And Verifying Conclusion*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Paser merupakan wilayah Propinsi Kalimantan Timur yang terletak paling selatan, tepatnya pada posisi $0^{\circ} 45' 18,37'' - 20^{\circ} 27' 20,82''$ Lintang Selatan dan $115^{\circ} 36' 14,5'' - 166^{\circ} 57' 35,03''$ Bujur Timur. Kabupaten Paser terletak pada ketinggian yang berkisar antara 0-500m di atas permukaan laut Luas Wilayah Kabupaten Paser saat ini adalah 11.603,94 km², luas ini terdiri dari 10 Kecamatan dengan 144 buah Desa/Kelurahan Dari segi konstelasi regional, Kabupaten Paser berada di sebelah Selatan Propinsi Kalimantan Timur. Posisinya dilintasi oleh jalan arteri primer (jalan negara/nasional) yang menghubungkan Propinsi Kalimantan Timur dengan Kalimantan Selatan.

Pada bagian timur Kabupaten Paser melintang selat Makassar, yang dimasa yang akan datang memiliki prospek dan fungsi penting sebagai jalur alternatif pelayaran internasional. Luas wilayah Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser mencapai 335,58 Km² atau 2,89 % dari luas Kabupaten Paser meliputi wilayah daratan dan perairan.

Kecamatan Tanah Grogot merupakan kecamatan yang terletak di ibu kota Kabupaten Paser Dengan luas wilayah 335,58 Km² Kecamatan Tanah Grogot terbagi menjadi 15 desa dan 1 kelurahan beberapa pembagian administratifnya sebagai berikut : Kelurahan Tanah Grogot, Desa Janju, Desa Sempulang, Desa Tepian Batang, Desa Tanah Periuk, Desa Pepara, Desa Sungai Tuak, Desa Rantau Panjang, Desa Jone, Desa Padang Pengrapat, Desa Muara Pasir, Desa Sungai Langir, Desa Perepat, Desa Pulau Rantau, Desa Tapis, dan Desa Senaken

Profil PDAM Tirta Kandilo Kabupaten Paser

Pelayanan air bersih di Kabupaten Paser dimulai dan berawal sejak tahun 1980 melalui proyek penyediaan sarana air bersih Kalimantan Timur di bawah subdit Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum Propinsi Kalimantan Timur dengan di bangunnya IPA kapasitas 10 liter/detik dan sarana pelengkap lainnya di Desa Sangkuriman Kecamatan Pasir Belengkong. Pada tahun 1982 mulai diuji cobakan pengoperasiannya yang diperuntukkan melayani masyarakat Kota Tanah Grogot sebagai ibu Kota Kab. Paser. Tanggal 3 januari 1983 melalui SK menteri PU. Nomor 001/KPTS/CK/1983 dibentuk badan pengelola air minum untuk Kab. Paser. Pada tanggal 28 maret 1990 terbit peraturan Daerah Tingkat II Kab. Pasir No. 1 tahun 1990 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Daerah Tingkat II Kab. Pasir yang menggantikan status BPAM menjadi PDAM dan mulai berkembang dengan pembangunan intalasi pengolahan air dan penambahan wilayah pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Paser yang didirikan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Paser No. 1 Tahun 1990 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Paser dan selanjutnya diberi nama Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kandilo. TIRTA merupakan bahasa latin yang artinya Air. KANDILO diambil dari nama Sungai Kandilo yang merupakan sumber air baku pengolahan air bersih di PDAM Kabupaten Paser. Makna

semboyan secara harfiah sebagaimana dimaksud adalah tugas dan tanggung jawab utama PDAM Kabupaten Paser ialah menyediakan air bersih untuk kebutuhan utama masyarakat dengan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang prima yang berasal dari sumber air baku utama yaitu sungai kandilo.

Dalam peraturan daerah Kabupaten Paser No. 7 tahun 2011 tentang penyertaan modal pemerintah Kabupaten Paser pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kandilo Kabupaten Paser, dijelaskan juga Perusahaan Daerah Air Minum milik daerah yang selanjutnya disingkat PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Paser. Dalam usaha Pemerintah untuk meningkatkan pengembangan kegiatan usaha Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kandilo Kabupaten Paser, serta sebagai salah satu upaya untuk peningkatan pelayanan memenuhi kebutuhan pokok air bersih kepada masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan,

Visi

Visi dan Misi Kantor PDAM Tirta Kandilo Kab. Paser, yaitu :

“MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA MENYONGSONG MDGS 2015”

Dari penjelasan visi Kantor PDAM Kab. Paser adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat menuju Milenium Development Goals MDGs yang memiliki 8 (delapan) poin tujuan pembangunan yang harus dicapai sebelum 2015.

Misi

Misi PDAM Tirta Kandilo Kab. Paser adalah :

1. Mewujudkan kebutuhan air minum bagi masyarakat dengan kualitas kuantitas kontinuitas.
2. Terwujudnya pelayanan teknis dan administratif yang mudah, murah, cepat, tepat, dan akurat.
3. Terwujudnya keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dan pelanggan.
4. Terciptanya cakupan pelayanan 80 % perkotaan dan 60% pedesaan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah disajikan maka dapat kita pahami bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan dalam melakukan pelayanan kepada warga masyarakat atau penerima pelayanan semuanya mengacu pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku di instansi tersebut sehingga segala jenis kegiatan pelayanan telah diatur dengan baik, jelas dan telah dijalankan dengan baik.

Akan tetapi masih terdapat beberapa kendala-kendala yang ditemukan di lapangan meski Standar Operasional Pelayanan (SOP) telah dijalankan, dimana

terkadang permasalahan-permasalahan yang timbul disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan patuh dalam tahapan proses yang telah ditetapkan sehingga menimbulkan kesan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan prosedur pelayanan yang ada telah berjalan dengan baik hanya saja perlunya dukungan dari warga dan penerima pelayanan lainnya untuk dapat mematuhi prosedur-prosedur yang ada.

Waktu Penyelesaian

Sebagaimana yang penulis temui dilapangan dan telah disajikan pada bagian ini bahwa tidak semua yang diatur dalam standar operasional prosedur pelayanan dapat dijalankan dengan maksimal hal ini terkendala baik dari pihak PDAM “Tirta Kandilo” sendiri maupun terkendala oleh pemohon dalam hal ini masyarakat yang bersangkutan.

Tidak terlaksananya tata kerja dan waktu-waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam standar operasional pelayanan juga dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang dimiliki, salah satu waktu penyelesaian yang penulis temui yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan adalah waktu penyambungan yang mana diatur dalam standar operasional pelayanan akan diselesaikan dalam waktu empat hari akan tetapi kenyataan yang ada sangat lama hingga berbulan-bulan. Hal-hal semacam ini disebabkan oleh faktor sarana dan prasarana yang minim sehingga tidak dapat terlaksana dengan baik sesuai yang dimuat dalam standar operasional prosedur pelayanan.

Secara keseluruhan standar waktu penyelesaian yang dijalankan oleh instansi terkait sudah cukup baik dan prosedur kegiatan waktu penyelesaian telah mengacu pada standar oprasional pelayanan

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan penyediaan air bersih yang dikenakan oleh PDAM “Tirta Kandilo” saat ini adalah biaya yang ditetapkan oleh pemerintah daerah sebagaimana dimuat dalam Peraturan Bupati Paser Nomor 88 Tahun 2014. Tarif tersebut sudah disesuaikan dengan daya beli masyarakat, akan tetapi kondisi dilapangan sebagaimana hasil pnelitian yang penulis lakukan ternyata ada saja oknum-oknum masyarakat yang melakukan pungutan liar hal-hal seperti ini tentu saja sangat meresahkan warga masyarakat.

Produk Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Kandilo di Kec. Tanah Grogot sudah memiliki beberapa unit usaha yang berjalan sepeti kolam renang, air kemasan galon dan ada pula yang dalam tahap perencanaan yaitu air kemasan dalam botol kecil, akan tetapi masih terdapat beberapa kendala dalam memproduksi air dalam kemasan yaitu

kurangnya fasilitas yang dimiliki sehingga diperlukannya penambahan fasilitas yang ada dengan fasilitas-fasilitas yang lebih maju lagi. Produk pelayanan yang ada saat ini sudah cukup baik dan terus dalam tahap peningkatan

Sarana Dan Prasarana

Dari penelitian yang penulis lakukan sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa sarana dan prasarana yang ada di PDAM “Tirta Kandilo” saat ini masih kurang mendukung, keterbatasan sarana yang ada berdampak pada kurang maksimalnya sebuah pelayanan yang dilakukan, selain itu keterbatasan yang ada juga berpengaruh pada sektor-sektor yang lainnya seperti sektor produksi, kualitas air yang dihasilkan dan lain sebagainya. Kondisi yang seperti inilah yang mengakibatkan pelayanan belum maksimal dikarenakan sarana dan prasarana yang ada tidak memadai.

Keterbatasan-keterbatasan semacam inilah yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan baik oleh PDAM “Tirta Kandilo” sendiri maupun pemerintah daerah yang berwenang. Apabila keterbatasan semacam ini terus berlanjut maka akan tidak ada kemajuan apapun mengenai pelayanan air bersih terhadap warga karena peralatan yang digunakan juga sangatlah terbatas.

Secara keseluruhan mengenai sarana dan prasarana yang ada harus di tingkatkan lagi agar kualitas pelayanan yang diberikan juga ikut meningkat sehingga tingkat kepuasan masyarakat juga tercapai dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang ada

Kompetensi Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian penyajian data dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas yang ada di PDAM “Tirta Kandilo” saat ini sudah cukup baik karena selain latar belakang pendidikan hal lain yang juga turut meningkatkan kompetensi petugas pelayanan adalah dengan diadakannya pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk menambah pengetahuan petugas pelayanan agar dapat melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik.

Secara keseluruhan kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah sesuai dan telah ditingkatkan dengan diadakannya pelatihan-pelatihan terhadap petugas

PENUTUP

Kesimpulan

Standar Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kandilo Di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser

- a. Prosedur pelayanan yang ada telah berjalan dengan baik hanya saja perlunya dukungan dari warga dan penerima pelayanan lainnya untuk dapat mematuhi prosedur-prosedur yang ada sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik.

- b. Waktu penyelesaian yang dijalankan oleh instansi terkait sudah cukup baik dan prosedur kegiatan waktu penyelesaian telah mengacu pada standar operasional prosedur pelayanan.
- c. Biaya pelayanan sudah diatur dengan baik oleh pemerintah daerah dan telah dijalankan dalam kegiatan oleh pihak PDAM Tirta Kandilo.
- d. Produk pelayanan yang ada saat ini sudah cukup baik dan terus dalam tahap peningkatan, akan tetapi diperlukan dukungan sarana yang lebih menunjang pelayanan tersebut.
- e. Sarana dan prasarana yang menunjang kinerja dan pelayanan masih kurang dan kualitas pelayanan perlu ditingkatkan sehingga kepuasan pelanggan tercapai.

Kompetensi petugas pelayanan sudah sesuai dan telah ditingkatkan dengan diadakannya pelatihan terhadap petugas yang bertujuan untuk menambah atau mengembangkan kompetensi petugas.

Faktor Penghambat Pelayanan Penyediaan Air Bersih

Adapun beberapa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan penyediaan air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kandilo di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser yaitu : Jaringan pipa sudah banyak yang tua dan banyak terjadi tingkat kebocoran dimana-mana, terbatasnya ketersediaan jaringan pipa untuk mencakup wilayah pelayanan, tidak bergantung sepenuhnya PDAM Tirta Kandilo Tanah Grogot dengan PLN (Perusahaan Listrik Negara) yang tidak mampu memasok arus listrik secara maksimal. Sehingga menggunakan genset, penggunaan BBM untuk mesin genset tersebut dikenakan tarif industri, dan tingkat kekeruhan air yang tinggi yang disebabkan oleh faktor alam seperti : musim kemarau yang berkepanjangan, terjadinya intrusi air laut, pencemaran lingkungan daerah air sungai (DAS), yang disebabkan oleh pencemaran limbah pabrik sehingga pelayanan tidak maksimal.

Daftar Pustaka

- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : STIA-LAN Press.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Miles, Mathew B., Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis-Third Edition*, London : Sage Publication Ltd.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Cetakan Ke Dua puluh Empat. Bandung : Remaja Rosda karya
- Pabundu, Tika. 2006. *Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta

Dokumen-dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No :
63/KEP.M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan
Kualitas Air Minum