

KUALITAS PELAYANAN PDAM DALAM PENYALURAN AIR BERSIH DI KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

VICKY ERVANI PRADITA SUBANDI¹

Abstrak

Vicky Ervani Pradita Subandi, Kualitas Pelayanan PDAM Dalam Penyaluran Air Bersih Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara di bawah bimbingan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si dan Bapak Drs. H. Hamdan, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih di Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih di Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih di Samboja dilihat dari bukti fisik, kualitas pelayanan dan kualitas air dalam menyalurkan air bersih bagian langganan PDAM dari perawatan rutin dan tetap berada dalam kondisi sarana prasarana yang layak digunakan dan terawat.

Ditinjau dari kehandalan, para petugas PDAM yang berhubungan langsung dengan pelanggan, diupayakan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kecakapan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing serta pelayanan yang diberikan harus memberikan kualitas yang baik kepada pelanggan. Dilihat dari ketanggapan, seluruh pegawai PDAM menanggapi keluhan pelanggan secara urut, PDAM menerapkan sistem one day service. Dilihat dari jaminan, tolak ukur PDAM mengenai jaminan pegawai, dari kesopanan seluruh pegawai terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Dilihat dari empati, seluruh pegawai memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan. Faktor penghambat dari tidak tersedianya anggaran dana untuk menambah dan perbaikan fasilitas yang rusak dan kedisiplinan pegawai. Jaringan internet terkadang mengalami gangguan, SDM teknisi masih kurang, tidak ada WC dan informasi PDAM terhadap saluran air yang akan dimatikan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan PDAM, Penyaluran Air Bersih

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : vickyelshaarawy1041@gmail.com

PENDAHULUAN

PDAM 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 atau penyaluran air bersih. Oleh karena itu, PDAM dinilai, tidak memiliki kapasitas dan pelayanan dalam menyediakan air yang cukup bagi masyarakat. Padahal air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital bagi manusia sehingga air yang bersih menjadi syarat utama untuk bisa hidup sehat. Rendahnya kualitas dan kuantitas air yang berasal dari PDAM diakibatkan karena air yang selama ini dipenuhi dengan sumber air sumur atau sumber air dalam tanah semakin menipis, kerusakan alam dan pencemaran serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan jumlah dan kualitas air yang baik yang berasal dari PDAM. Hal ini juga yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan BUMD yang menyediakan pasokan air bersih di perkotaan, PDAM bukan berarti menjual air tetapi dengan nilai sosialnya sangat tinggi diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dalam meningkatkan layanan publik baik dari segi kualitas dalam arti semakin memenuhi syarat sebagai air bersih dan kuantitasnya dalam arti semakin banyak masyarakat yang dapat dilayani. Berbagai isu penyediaan airperkotaan yang muncul senantiasa berkaitan dengan kemampuan PDAM memasok airkepada konsumen atau pelanggan. Pada umumnya isu mengenai pasokan air perkotaan oleh PDAM kepada masyarakat menyoroti kemampuan PDAM mengembangkan kualitas dan kuantitas air. Sebagaimana terjadi pada umumnya, layanan PDAM atau perusahaan yang melayani kebutuhan air bagi penduduk umumnya kurang memuaskan.

Oleh karena itu, PDAM dinilai, tidak memiliki kapasitas dan pelayanan dalam menyediakan air yang cukup bagi masyarakat. Padahal air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital bagi manusia sehingga air yang bersih menjadi syarat utama untuk bisa hidup sehat. Rendahnya kualitas dan kuantitas air yang berasal dari PDAM diakibatkan karena air yang selama ini dipenuhi dengan sumber air sumur atau sumber air dalam tanah semakin menipis, kerusakan alam dan pencemaran serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan jumlah dan kualitas air yang baik yang berasal dari PDAM. Hal ini juga yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa :

1. Masyarakat mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Mahakam Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara yang dinilai belum mampu memberikan penyaluran air yang memadai kerumah-rumah masyarakat.

2. Rendahnya kualitas dan kuantitas air yang ada juga menjadi menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap PDAM Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.
3. Keluhan masyarakat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegaraakan kurangnya pasokan air bersih. Air yang di distribusikan oleh PDAM Tirta mahakam Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara masih bercampur dengan lumpur dan berbau tidak enak.
4. Kondisi dilapangan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Pelayanan PDAM kepada masyarakat dari seringnya air yang macet atau mengalir dengan volume kecil di waktu-waktu tertentu.
5. Pendistribusian air kepada para pelanggan yang tidak merata dan ketidakakuratan pencatatan meter air.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Kualitas Pelayanan PDAM Dalam Penyaluran Air Bersih Di Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara”.

KERANGKA DASAR TEORI

Manajemen Pelayanan Publik

Moenir (2010:204), manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Unsur pelaku sangat menentukan agar manajemen pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual.

Hal di atas dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan public mengedepankan prinsip dari kesederhanaan, persyaratan teknisadministratif, pelayanan publik, akurasi produk pelayanan publik, kesamaan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1, pelayan publik adalah 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.

Widodo (2007:131), pelayanan public adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Lukman (2004:27) pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dari penjelasan pakar diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan para pejabat dan bawahan dalam berbagai lembaga untuk memberikan pelayanan kepada publik yang sifatnya langsung maupun tidak langsung.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan organisasi publik yang diatur oleh keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/MAN.PAN/7/2003, harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian.
3. Hak dan kewajiban.
4. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
5. Keamanan.
6. Keterbukaan.
7. Efisien.
8. Ekonomis.
9. Keadilan yang merata.
10. Ketetapan waktu.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat kita simpulkan bahwa dalam sebuah pelayanan publik, pemerintah harus memiliki prinsip-prinsip yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan dengan prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, prosedur atau tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, hak dan kewajiban, pejabat yang bisa menerima keluhan masyarakat, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu.

Asas Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2013:228), instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

1. Transparansi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak).
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan asas pelayanan publik harus dimiliki oleh setiap instansi penyedia pelayanan publik agar pelayanan yang diberikan memuaskan dan sesuai dengan harapan yang diterima oleh masyarakat. Melalui

Kualitas Pelayanan PDAM Dalam Penyaluran Air Bersih di Kec. Samboja Kab. Kukar (Vicky)
dasar pelayanan secara transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Bentuk Pelayanan Publik

Moenir (dalam Wijayanto, 2007:190), menyebutkan 3 bentuk pelayanan publik, yaitu :

1. Layanan dengan lisan yaitu :
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan melalui perbuatan

Dari bentuk pelayanan publik dapat disimpulkan bentuk pelayanan public layanan disampaikan secara lisan dengan memberikan informasi secara langsung kepada siapapun, tulisan memberikan laporan atau bentuk informasi secara tertulis, maupun dalam perbuatan dengan tindakan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung pelayanan umum yang penting peranannya. Menurut Moenir (2010:88) ada enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu :

1. Faktor kesadaran.
2. Faktor aturan.
3. Faktor organisasi.
4. Faktor pendapatan.
5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa, enam faktor pendukung pelayanan umum berasal dari faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ariani (2005:3), kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat, atau dikatakan sesuai dengan tujuan. Kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan.

Lukman (2013:57) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Zeithalm (dalam Rakhmat, 2009:21), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya

melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut akhirnya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Menurut Tjiptono (2011:53) menyatakan ada lima dimensi pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik).
2. *Reliability* (Kehandalan).
3. *Responsiveness* (Ketanggapan).
4. *Assurance* (Jaminan).
5. *Empathy* (Empati).

Dimensi pelayanan dinyatakan dari Bukti Fisik dalam memberikan pelayanan, kehandalan pelaksana, ketanggapan, jaminan yang diberikan dan empati yang diberikan pelaksana.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan (masyarakat).

Pelayanan Prima

Menurut Sutopo (2006:6), pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani.

Barata (2003:127), pelayanan prima didefinisikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Maksud dari teori tersebut pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memuaskan pelanggan agar pelanggan tidak susah/lancar dalam melakukan pembayaran.

Dari penjelasan di atas yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang melebihi standar atau sama dengan standar untuk pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1987 tentang Desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah.

Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat.

Maksud dari teori diatas PDAM merupakan satu-satunya perusahaan yang menangani pelayanan dalam penyediaan air bersih yang dituntut untuk selalau meningkatkan kinerja untuk memproduksi air yang berkualitas sesuai harapan pelanggan. Perusahaan daerah Air bersih sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Penyaluran

Penyaluran merupakan suatu proses yang dilakukan suatu lembaga, instansi atau perusahaan dalam pemberian produk kepada konsumen. Menurut Sofyan (2004:83), penyaluran merupakan suatu kegiatan lembaga yang memberikan produk, yang berupa barang atau jasa dari produsen kepada konsumen.

Keegan (2003:136), penyaluran adalah sistem yang menghubungkan manufaktur kepada pelanggan, saluran konsumen dirancang untuk menempatkan produk tersebut ditangan orang-orang untuk digunakan sendiri, sedangkan saluran barang industri menyampaikan produk ke manufaktur atau organisasi yang menggunakan produk tersebut dalam proses produksi atau dalam operasi sehari-hari.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa penyaluran adalah kegiatan suatu lembaga atau perusahaan memberikan produk, yang berupa barang atau jasa kepada sasaran tujuan.

Air Minum/Air Bersih

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 492 Tahun 2010, Air bersih adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Dapat diartikan bahwa air bersih adalah air yang berkualitas memenuhi syarat kesehatan dan langsung dapat diminum yang sudah melalui pengawasan oleh pemerintah.

Daud, (2011:37) mengatakan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan tapi masih memungkinkan mengandung mikroorganisme dan bahan kimia yang dapat

membahayakan kesehatan oleh karena itu masih perlu ada pengolahan lebih lanjut seperti terlebih dahulu dimasak sebelum diminum.

Air merupakan kebutuhan utama untuk keperluan, seperti mandi, mencuci, serta produksi pangan, Untuk menghindari penularan penyakit, diperlukan sistem penyediaan air bersih yang baik bagi manusia. Air digunakan untuk melarutkan berbagai jenis zat yang diperlukan oleh tubuh. Misalnya untuk melarutkan oksigen sebelum memasuki pembuluh darah yang berada disekitar *alveoli*.

Definisi Konsepsional

Kualitas pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih di Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara adalah serangkaian aktivitas berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat berupa air bersih melalui bentuk pelayanan yang nyata seperti bukti fisik kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang diberikan oleh PDAM Samboja Kutai Kartanegara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya

Fokus Penelitian

Dalam sebuah penelitian dibutuhkannya fokus penelitian sebagai acuan dalam meneliti maka penulis menetapkan fokus penelitian, antara lain:

1. Kualitas pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih :
 - a. *Tangibles* (Bukti Fisik).
 - b. *Reliability* (Kehandalan).
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan).
 - d. *Assurance* (Jaminan).
 - e. *Empathy* (Empati).
2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan PDAM kepada pelanggan.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini, ada dua jenis yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli sebagai berikut :

- a. *Key informan* (Informasi Kunci) penelitian yaitu Kepala PDAM Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.
- b. Informan penelitian yaitu Staf Hubungan Langganan, Staf Distribusi, Staf Kas dan Penagihan PDAM Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.
- c. Informan lainnya yaitu masyarakat selaku pelanggan di Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Seperti data-data yang mendukung dari buku-buku yang sudah dipublikasikan dan diambil dari dokumen-dokumen yang ada di PDAM Samboja Kutai Kartanegara.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :
 - a. Pengamatan (*Observasi*)
 - b. Penelitian Dokumen (*Document Research*)
 - c. Wawancara (*Interview*)

Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah alat analisis data model interaktif, dimana di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang secara bersamaan : (1) kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penyimpulan / verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kecamatan Samboja

Samboja merupakan sebuah kecamatan yang terletak di wilayah pesisir Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur yang memiliki Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Samboja

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten dan Kotamadya di seluruh Indonesia.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan PDAM Dalam Penyaluran Air Bersih Di Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tangibles (Bukti Fisik).

Kualitas pelayanan dan kualitas air PDAM dalam menyalurkan air bersih dari bagian langganan PDAM Samboja tidak luput dari perawatan rutin yang baik,

karena faktor tersebut berhubungan langsung dengan pelanggan, agar tetap berada dalam kondisi sarana prasarana yang layak digunakan dan terawat, sehingga diharapkan akan selalu menimbulkan persepsi yang baik dari pelanggan. PDAM memiliki Sumber Daya yang baik dan gedung PDAM terlihat baik serta sangat rapi. Upaya yang dilakukan seperti beberapa ruangan di PDAM mau direhab, meja panjang yang ada diruangan ini nanti mau diambil, rencananya akan dibuat seperti di Bank, agar terlihat lebih rapi dan bersih. Warna dinding ruangan juga akan diperbaharui serta seragam petugasnya harus rapi, bersih dan tidak ada yang kusut.

Pendapat dari salah satu pegawai PDAM, mengatakan bahwa PDAM sudah cukup memiliki SDM yang memadai. Sumberdaya yang tersedia di PDAM dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat seperti dari sarana dan prasarana sudah cukup, walaupun masih kurang dan masih dilakukan penambahan sarana prasarana penunjang pekerjaan, sudah cukup terpenuhi dari adanya mesin manual dan mesin modern. Alat-alat tersebut digunakan sesuai kebutuhan PDAM meskipun ada sumberdaya yang masih terbatas, Yaitu tehniisi PDAM. PDAM bisa mengatasi masalah yang ada di PDAM, asalkan anggaran di PDAM sudah ada, sehingga bisa diselesaikan.

Fasilitas dikantor PDAM menurut saya, masih kurang bagus mas, ruang tunggu nya tidak mencukupi, TV nya juga tidak ada, jadi membuat masyarakat cepat bosan jika menunggu disana, ya hitung-hitung buat hiburan masyarakat tidak ada. Toilet dan tempat ibadah juga tidak tersedia. Seperti di kantor-kantor lain, terdapat ruang tunggu yang nyaman, tempat parkirnya pun juga tersedia mas. Toilet nya juga disediakan.

Reliability (Kehandalan).

Untuk mendapatkan persepsi yang positif dari pelanggan, PDAM Samboja mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah PDAM Samboja berikan dan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Para petugas PDAM Samboja yang berhubungan langsung dengan pelanggan, diupayakan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kecakapan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing serta pelayanan yang diberikan harus memberikan kualitas yang baik kepada pelanggan. PDAM Samboja memiliki prosedur pelayanan yang sederhana dan jelas, pelanggan ingin mendapatkan pelayanan asal dengan memenuhi persyaratan yang ada di PDAM Samboja. Untuk pemasangan baru atau memasang pipa baru, tidak bisa selesai dengan cepat. Butuh waktu dan tenaga buat pemasangannya.

Pendapat pelanggan untuk semua pegawai PDAM mampu memberikan pelayanan tetapi jika mati lampu, genset tidak ada disediakan. Apabila sudah mati lampu, pelayanan PDAM akan distop dulu, untuk alat pencatatan Kilometer yang PDAM gunakan, berbeda dengan penggunaan air yang digunakan masyarakat. Pembayaran rekening air masyarakat menjadi mahal. PDAM juga masih kekurangan WC dan lambatnya penanganan untuk perbaikan jika terjadi kebocoran pipa air. Waktu perbaikan bisa memakan waktu 2 hari.

Seluruh pegawai PDAM Samboja sudah memberikan pelayanan yang tepat dan benar. Tergantung dari prosedurnya seperti apa, kalau yang pakai nunggu biasanya pemasangan baru yang memerlukan sambungan pipa lagi, itu sedikit waktu yang agak lama. Untuk pelayanan pembayarannya cukup mudah. Dari pembayaran rekeningnya cepat dan untuk komplain tentang meteran air melalui via telepon juga cepat. Pegawai langsung datang kelokasi untuk dilakukan pengecekan. pegawai PDAM Samboja telah memadai untuk melaksanakannya secara baik

Responsiveness (Ketanggapan).

Responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada PDAM Samboja, diselesaikan dengan antrian dan keberadaan teknisi sehingga pelanggan hanya bisa menunggu, tetapi kalau benar-benar serius akan ditangani terlebih dahulu. Pegawainya mau menjelaskan sampai jelas ketika bertanya atau mengeluhkan tentang aliran air dan kualitas air

Seluruh pegawai PDAM Samboja, memiliki responsivitas atau daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi responsivitas pegawai PDAM Samboja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat sudah baik. PDAM tidak menerima ada komplain masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. PDAM Samboja tidak menemukan hal-hal yang menghambat respon pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pendapat berbeda dari pelanggan PDAM bahwa, keluhan masyarakat sebagai pelanggan PDAM, mengenai waktu pelayanan PDAM yang diberikan hanya dari hari senin sampai hari kamis. Sedangkan hari Jumat dan Sabtu libur. Tanggapan pegawai PDAM tidak langsung pada hari keluhan pelanggan, Walaupun keluhan dan komplain pelanggan cepat dilaporkan. Sebagian petugas PDAM harusnya diberikan hari lembur atau waktu tugas yang berbeda bagian teknis. Sehingga pegawai bisa datang langsung memeriksa kerusakan terhadap laporan masyarakat sebagai pelanggan. Pegawai PDAM kurang tanggap, dalam penyelesaian pengaduan untuk kerusakan dan perbaiki tergantung antrian sehingga dapat membuat menunggu lama.

Assurance (Jaminan).

Pegawai PDAM Samboja memberikan jaminan kepada masyarakat untuk pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria ketepatan dan kebenaran itu sangat penting. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat. Pimpinan selalu memberikan himbauan kepada pegawai tentang pentingnya penerapan etika dan moral yang baik dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan. Pegawai tidak dianjurkan memberikan peluang kepada masyarakat untuk mempraktekkan hal-hal yang melanggar etika pelayanan, seperti harus melakukan pemberian tips dan sebagainya kepada pegawai.

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai sangat penting, apabila pegawai PDAM Samboja memberikan jaminan kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan memenuhi kriteria secara tepat dan benar. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat selama ini, pegawai mampu memberikan pelayanan yang tepat sebagaimana kebutuhan pelanggan. Pimpinan memberikan himbauan kepada pegawai tentang pentingnya penerapan etika dan moral yang baik dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pegawai memberikan pelayanan dengan tidak menerima tips dan meminta hadiah dari pelanggan.

Adapun pendapat berbeda dari pelanggan bahwa, pegawai PDAM Samboja mampu memberikan jaminan kepada masyarakat. Pegawai memberikan pelayanan biasa saja, ada yang tidak ramah, tetapi juga pegawai tidak marah, Pelanggan merasakan hasil pelayanan PDAM Samboja bagus, airnya bersih. Terkadang kotor, mungkin karena ada kerusakan atau ada pipa yang pecah. Pelanggan menilai pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup. Tutur kata pegawai sopan, saat diajak komunikasi juga sangat ramah.

Empathy (Empati).

Seluruh pegawai PDAM Samboja memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan. Pegawai PDAM Samboja melakukan empati pelayanan kapan saja waktu memberikan pelayanan, baik dikantor maupun dilapangan atau di lokasi survey. Pimpinan PDAM Samboja menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai PDAM Samboja, menemukan pelanggan dengan pegawai yang sesuai dengan tugasnya. Masyarakat sering komplain tentang kualitas air dan kontinuitas air. Air kotor dan air berwarna itu disebabkan oleh pengendapan sedimen, gas flure, zat besi ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi.

Dalam memberikan pelayanan, PDAM Samboja berusaha memberi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan berusaha memberi perhatian agar pelanggan merasa senang. PDAM Samboja selalu berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, dengan komunikasi yang baik maka pelanggan dapat mengutarakan kekurangan pelayanan PDAM Samboja, PDAM Samboja selalu menerima saran dan kritik dari pelanggan sehingga PDAM Samboja dapat mengevaluasinya agar bisa memberikan pelayanan yang benar-benar prima, semua bisa menjadi bahan buat evaluasi PDAM Samboja. Ssemua petugas PDAM Samboja perhatian dengan pelanggan, seperti ada meteran masyarakat yang tidak bisa berhenti, angkanya dimeteran itu terus memutar, padahal pelanggan tidak menggunakan, dari laporan pelanggan, petugas langsung datang.

Adapun pendapat para pelanggan bahwa, pegawai selalu perhatian, pelayanan sudah sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan. Pelanggan merasa puas. Kecuali kualitas airnya yang buruk. Volume air yang dikeluarkan itu, terkadang sedikit sekali, diwaktu musim kemarau kotor dan pada waktu musim

penghujan seperti saat ini, airnya kadang masih bercampur tanah, airnya itu masih berbau obat, jadi pelanggan tidak berani menggunakan untuk keperluan konsumsi keluarga. Untuk pelayanan yang lain sudah baik. Tetapi dari segi pelayanan airnya saja yang dirasa masih perlu ditingkatkan. Untuk pelayanan yang lain tidak ada masalah. Pegawainya memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Petugasnya ramah, baik, pegawai akan memberi saran-saran.

Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kepada Pelanggan

Adanya pegawai yang kurang disiplin, pegawai masih ada yang terlambat, ada beberapa pegawai yang masih dibebani tugas di luar Samboja dan hal ini sangat mengganggu kinerja pegawai PDAM Samboja. Padahal menurut aturan yang ada pegawai yang bekerja di PDAM Samboja Samboja sebisa mungkin jangan dibebani tugas lain diluar Kecamatan atau diluar kota, kecuali pelatihan. Disini tingkat kedisiplinan dari para pegawai kurang bagus, ini disebabkan oleh beberapa pegawai yang melakukan. Dalam satu bulan tidak hanya satu atau dua orang yang terlambat, kadang lebih. Apalagi sudah lebih dari tiga kali, pegawai tidak memberikan surat izin dengan alasan yang jelas untuk tidak bisa masuk kerja.

Pemahaman tingkat pekerjaan dan juga tingkat kepekaan pegawai baru di kantor PDAM Samboja terhadap tugas dan fungsi dari kantor PDAM Samboja yang masih kurang dan juga dilihat dari kesesuaian dengan tingkat kebutuhan masyarakat belum optimal karena keterbatasan anggaran, seperti perbaikan pipa yang pecah dan lainnya. Masalah pribadi pegawai yang sering dibawa ke kantor dan mengakibatkan pegawai menjadi tidak profesional dalam bekerja dan sebagian pegawai cukup rendah tingkat pendidikannya dan pengetahuannya.

Loket pelayanan di kantor PDAM hanya 1 tempat dan pegawai yang melayani masyarakat hanya 2 orang. Genset PDAM tidak ada, tidak ada TV di ruang tunggu dan PDAM tidak memiliki tempat ibadah untuk masyarakat. Jaringan internet PDAM terkadang mengalami gangguan, SDM Tehnisi PDAM masih kurang, PDAM tidak ada WC, informasi matinya air ke masyarakat tidak diinformasikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan PDAM Dalam Penyaluran Air Bersih Di Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.:

Dilihat dari bukti fisik, kualitas pelayanan dan kualitas dalam menyalurkan air bersih, merupakan tugas dari Bagian Langganan PDAM dan dilakukan perawatan rutin. Sumberdaya dan gedung terlihat baik dan rapi. Dilihat dari kehandalan, petugas PDAM yang berhubungan dengan pelanggan, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kecakapan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Dilihat dari ketanggapan, seluruh pegawai menanggapi keluhan pelanggan secara urut. Teknisi PDAM terbatas, maka

pelanggan harus menunggu antrian. PDAM berusaha mengatasi keluhan pelanggan dalam jangka waktu 1 hari. Dilihat dari jaminan, tolak ukur PDAM mengenai jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan, dari kesopanan seluruh pegawai terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Dilihat dari empati, seluruh pegawai PDAM memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan, pada waktu memberikan pelayanan, baik dikantor maupun dilapangan atau dilokasi survey.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan PDAM kepada pelanggan dari tidak tersedianya anggaran dana untuk menambah dan perbaikan fasilitas yang rusak dan kedisiplinan pegawai. Jaringan internet terkadang mengalami gangguan, SDM teknisi masih kurang, tidak ada WC dan informasi PDAM terhadap saluran air yang akan dimatikan.

Saran

Setelah melakukan penelitian, penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Anggaran untuk PDAM samboja dari Kabupaten Kutai Kartanegara bisa cepat dan sesuai dengan kebutuhan fasilitas PDAM dan cepat meningkatkan kekurangan sarana prasarana PDAM.
2. Pemberian sanksi teguran kepada pegawai yang melanggar kedisiplinan berupa surat peringatan.
3. Lebih cepat tanggap bagi pegawai dalam menindak lanjuti keluhan dari masyarakat, seperti kebocoran pipa.

Daftar Pustaka

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2005. *Pengendalian Kualitas Statistik*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Daud, Anwar. 2007. *Aspek Kesehatan Penyediaan Air Bersih*. Makassar : CV.Healthy & Sanitation.
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Widodo, MS Joko. 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Bayumedia.

Dokumen-dokumen :

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*