

STUDI TENTANG PELAYANAN PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN KOTA BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Muhammad Solihin¹

Abstrak

Muhammad Solihin. *Studi Tentang Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku pembimbing I dan Dr. Enos Paselle, M.AP selaku pembimbing II.*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pendistribusian air bersih PDAM di Kecamatan Kota Bangun dan untuk mengetahui faktor- faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan pendistribusian air bersih PDAM di Kecamatan Kota Bangun.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data dan penyimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendistribuisan air bersih PDAM di Kecamatan Kota Bangun yang meliputi kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air bersih mendapat permasalahan diantaranya air baku yang sudah tercemar, air mengalir kerumah pelanggan tidak 24 jam setiap harinya dan terdapat kebocoran pipa dalam pendistribusian air bersih. Faktor pendukung terjadinya hubungan kerja sama yang baik antar sesama pegawai dan pegawai yang mampu dalam menangani permasalahan pelanggan menjadi modal utama untuk memajukan pendistribusian air PDAM di Kecamatan Kota Bangun sedangkan faktor penghambat adalah sarana dalam pendistribusian air dari pihak PLN yaitu pemadaman listrik yang membuat proses pendistribusian menjadi terhambat dan peralatan atau perlengkapan pendistribusian yang sudah tidak dapat bekerja secara maksimal.

Kata Kunci : Peran PDAM, Pelayanan Pendistribusian Air Bersih

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

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air adalah substansi dasar yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup. Air juga menjadi kebutuhan dalam setiap rumah tangga, kegiatan pertanian, ekonomi dan industri. Permasalahan air setiap hari semakin kompleks. Masalah yang umum saat ini dihadapi adalah konsumsi air yang terus meningkat seiring dengan penambahan penduduk, sedangkan sumber air bersih semakin menurun dari segi kualitas dan kuantitas.

Di Indonesia Pemerintah mendirikan usaha Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) bertujuan untuk menyediakan air bersih yang struktur organisasinya berinduk pada pemerintah daerah. PDAM merupakan badan usaha yang harus menjalankan dua fungsi sekaligus, yaitu sebagai social oriented dan profit oriented. Social oriented adalah pelayanan yang baik terhadap masyarakat dalam penyediaan air bersih, sedangkan profit oriented adalah tujuan untuk menghasilkan laba sebagai dana untuk beroperasi dan sebagai sumber penerimaan daerah. Maka sudah menjadi keharusan agar didalamnya menjalankan kedua fungsi tersebut. (Widyanto, 2012 : 1)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 16 Tahun 2005 tentang Sistem Penyedia Air minum bahwa PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan Pemerintah Daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pembangunan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air minum untuk kebutuhan pengembangan sistem penyedia air minum sesuai dengan kewenangan.

PDAM Kecamatan Kota Bangun telah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, akan tetapi dalam perjalanannya sering menerima keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM kecamatan Kota Bangun. Permintaan akan air bersih terus meningkat, namun Kapasitas produksi air bersih yang ada saat ini belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan yang ada di Kota Bangun.

Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini yaitu :

1. Tidak adanya backup genset sejak beberapa bulan lalu membuat pendistribusian air bersih menjadi terhambat ketika listrik padam dalam waktu yang lama. (Wawancara pada 13 Januari 2016)

Kapasitas produksi air bersih yang ada saat ini dirasa belum mencukupi untuk memenuhi seluruh pelanggan yang ada di Kota Bangun yang mencakup 5

2. desa yakni Desa Kota Bangun Ulu, Desa Kota Bangun Ilir, Desa Liang Ulu, Desa Liang Ilir, dan Desa Kedang Murung.

Hasil observasi wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa pelanggan diketahui bahwa :

- a. Air tidak mengalir kepada pelanggan yang jauh ketika pagi jam 05.30-08.30 dan pada saat jam pulang kantor.
 - b. Debit air kecil bahkan terkadang tidak mengalir pada saat siang sampai menjelang malam hari.
 - c. Air akan mengalir kepada pelanggan yang jauh menjelang tengah malam.
 - d. Lambatnya respon pihak PDAM terkait kebocoran yang terjadi hal ini terlihat dari banyaknya air yang terbuang sia-sia yang mencapai $20.875M^3$.
3. Sikap tanggap pihak PDAM dalam memberikan pelayanan segera kepada masyarakat seperti selalu siap memenuhi dan menanggapi permintaan serta keluhan pelayanan, membantu masyarakat jika ada kerusakan setiap waktu, serta memberikan pelayanan sesuai dengan harapan merupakan variabel yang dianggap sangat penting dan mempunyai pengaruh yang saling signifikan untuk meningkatkan pelayanan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pelayanan pendistribusian air bersih yang diberikan PDAM kepada pelanggan, sehingga penulis memilih judul skripsi: “**Studi Tentang Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pelayanan pendistribusian air bersih PDAM di Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan pendistribusian air bersih PDAM di Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan pendistribusian air bersih PDAM di Kecamatan Kota Bangun.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan pendistribusian air bersih PDAM di Kecamatan Kota Bangun.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Segi teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada dilapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.
2. Kegunaan Praktis,

- a. Memberikan masukan kepada PDAM khususnya pengelola pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai bahan informasi bagi peneliti lain khususnya yang berkaitan dengan PDAM.
- c. Sebagai bahan pelajaran bagi penulis agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan bermanfaat bagi orang lain.

KERANGKA DASAR TEORI

2.1 Teori dan Konsep

2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (2005:5) dalam ilmu politik dan administrasi negara mendefinisikan pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Sedangkan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:229) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebijakan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik.

Makna pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan penerima pelayanan. Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

2.1.1.2 Azas-azas Pelayanan Publik

Azas- azas pelayanan publik yaitu :

- a. Transparan
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipasi
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

2.1.1.3 Mutu Pelayanan Publik

Mutu pelayanan menjadi salah satu yang paling utama dalam segala jenis bidang pekerjaan, termasuk di bagian administrasi, usaha jasa, instansi public dan lain sebagainya. Pelayanan yang baik membuat konsumen merasa

dihargai dan semakin menanamkan kepercayaan penuh pada instansi yang melayaninya.

2.1.1.4 Standar Pelayanan Publik

Menurut Monier (dalam Tangkilisan 2005:208) Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan ;
3. Waktu menyampaikan yang tepat ;
4. Keramahtamahan.

2.1.1.5 Faktor pelayanan Publik

Menurut moenir (2010:88-119) dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung penting , dijelaskan dengan detail sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Pendapatan
5. Faktor kemampuan-keterampilan
6. Faktor Sarana Pelayanan
7. Faktor Penghambat

2.1.1.6 Kualitas pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat.

2.1.2 Air Bersih

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/MENKES/IX/1990 menyebutkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan yang dapat diminum.

2.1.2.1 Kualitas Air Bersih

Dalam kualitas air minum terdapat dasar hukum yang mendukung dan ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang standar kualitas air minum NO.492/MENKES/PER/IV/2010. Peraturan ini dibuat dengan maksud bahwa air minum yang memenuhi syarat kesehatan mempunyai peranan penting dalam pemeliharaan, perlindungan serta mempertinggi derajat kesehatan masyarakat. Fasilitas pelayanan telah tersedia pada waktu yang telah ditentukan dan nyaman bagi klien.

Menurut pitojo (2003:27-33) dalam standar persyaratan kualitas air bersih terdapat lima unsur persyaratan, yaitu :

1. Suhu
2. Warna
3. Bau

4. Rasa

5. Kekeruhan

2.1.2.2 Kuantitas Air Bersih

Persyaratan kuantitas dalam penyediaan air bersih adalah ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia. Artinya air baku tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan kebutuhan daerah dan jumlah penduduk yang akan dilayani. Persyaratan kuantitas juga dapat ditinjau dari standar debit air bersih yang dialirkan ke konsumen sesuai dengan jumlah kebutuhan air bersih. Jadi kuantitas air adalah banyaknya air yang dapat disalurkan oleh PDAM kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan air bersih.

2.1.2.3 Kontinuitas Air Bersih

Menurut Sutrisno (2004:53) kontinuitas air bersih adalah pencatatan debit air pada setiap saat, sehingga dengan demikian akan dapat mengetahui air yang masak. Selain itu juga mengontrol/memeriksa peralatan pencatatan debit serta peralatan lainnya (seperti pompa, saringan, pintu air) untuk menjaga kontinuitas debit pengaliran.

Jadi kontinuitas air adalah air yang tersalur secara terus menerus kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa terkecuali. Serta adanya pemeriksaan secara berkala oleh pihak PDAM untuk menjaga air mengalir 24 jam.

2.1.3 Pelayanan PDAM

Pelayanan PDAM dalam Peraturan Daerah Kutai Kartanegara Nomor 13 Tahun 2003 tentang Pendistribusian Air Minum menyatakan bahwa pelayanan PDAM bertugas menyelenggarakan pengendalian atas kuantitas dan kualitas air serta mengatur kontinuitas air kepada pelanggan.

2.2 Definisi Konseptual

Berdasarkan judul yang penulis angkat dalam penelitian skripsi ini maka definisi konseptual dari skripsi ini yaitu: Pelayanan pendistribusian air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh PDAM sebagai salah Satu Badan Usaha Milik Daerah untuk memberikan pelayanan dalam pendistribusian air minum yang meliputi pengendalian kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih kepada pelanggan di Kecamatan Kota Bangun.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini

memberikan gambaran tentang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Kota Bangun.

3.2 Fokus Penelitian

Dari paparan di atas dan berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan pendistribusian air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Kota Bangun sebagai Pendistribusi Air Minum Meliputi :
 - a. Pengendalian Kualitas Air Bersih
 - b. Pengendalian Kuantitas Air Bersih
 - c. Pengendalian Kontinuitas Air Bersih
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan pendistribusian air bersih Perusahaan Daerah Air Minum

3.3 Sumber dan Jenis Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer , Data primer merupakan data yang diperoleh dalam penelitian yang didapat dengan cara melakukan tanya jawab dan pengamatan secara langsung atau wawancara dan diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan peneliti.
2. Data sekunder , Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:
 - a. Dokumen-dokumen
 - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan media massa yang relevan dengan fokus penelitian
 - c. Internet

3.4 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Penelitian perpustakaan (*library Research*) yaitu :Pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu :
 - a. Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan penelitian langsung.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab untuk melengkapi keterangan-keterangan yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data.

3.5 Teknik Analisis Data

Adapun penjelasan Komponen-komponen analisis data model interaktif yang dikembangkan Milles dan Huberman sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakan, dan mentransformasikan data yang mendekati

keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, materi-materi empiris lainnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Alur penting kedua dari aktivitas analisis adalah penyajian data. Secara umum sebuah penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian-penyajian membantu memahami apa yang sedang terjadi untuk melakukan sesuatu termasuk analisis yang mendalam. Sebagaimana kondensasi data, penciptaan dan penggunaan penyajian tidak terpisah dari analisis karena penyajian data merupakan bagian dari analisis.

3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Drawing/Verification Conclusion*)

Alur ketiga dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif menginterpretasikan hal-hal yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kausal dan proposisi. Pengambilan kesimpulan juga dapat diverifikasi sebagai tahap analisis.

Verifikasi dapat menjadi penentu sebagaimana lintasan kedua dari pikiran peneliti melalui tulisan, dengan rincian pendek dari catatan-catatan lapangan atau dapat pula tidak dicari dan digabungkan dengan argumen pendek dengan hasil yang baik untuk menampilkan bentuk lain dari penemuan dalam data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

4.1.1 Sejarah Pembentukan

PDAM Kabupaten Kutai didirikan tahun 1987 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Provinsi Kalimantan Timur Nomor : 42/L-II/1987 dan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Nomor 4 tahun 1987 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kutai.

Pada tahun 2002 perubahan nama Kabupaten Kutai menjadi Kabupaten Kutai Kartanegara yang disahkan oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 8 tahun 2002 tentang perubahan nama Kabupaten Kutai Menjadi Kabupaten Kutai Kartanegara, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kutai berubah nama menjadi PDAM TIRTA MAHAKAM KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 13 tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara.

4.1.2 Visi dan Misi

Adapun yang menjadi visi PDAM Cabang Kota Bangun adalah Menuju terwujudnya pelayanan air minum yang prima serta kondisi perusahaan yang sehat dan mandiri. Sedangkan yang menjadi misi PDAM Cabang Kota Bangun, antara lain :

1. Meningkatkan pelayanan air minum yang prima kepada masyarakat dengan cepat dan tepat secara Kuantitas, Kualitas, dan Kontinuitas (K3).
2. Meningkatkan produktivitas kerja yang didukung oleh profesionalisme karyawan.

3. Meningkatkan pelayanan yang memuaskan pelanggan serta ketenangan kerja dan kesejahteraan karyawan.

4.1.3 Tugas Pokok dan fungsi

Tugas pokok PDAM Tirta Mahakam sebagai BUMD mempunyai tugas menyelenggarakan pengolahan air bersih atau air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Sedangkan untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, PDAM Tirta Mahakam mempunyai fungsi sebagai pelayanan umum atau jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum, dan meningkatkan pendapatan.

4.1.4 Struktur Organisasi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam melaksanakan tentunya didukung oleh sumber daya manusia, baik itu menyangkut pembagian tugas dan wewenang maupun kebijakan, dalam menjalankan pelayanan pendistribusian air bersih tersebut, Struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terdiri dari :

1. Kepala Cabang PDAM
2. Kasi Administrasi / Keuangan membawahi :
 - a. Penjaga Malam
 - b. Hubungan langganan
 - c. Keuangan
 - d. Pencatat meter
 - e. Produksi Rekening
3. Kasi Teknik membawahi :
 - a. Bagian Distribusi
 - b. Bagian Operator

4.1.5 Keadaan Pegawai

No	Jabatan	Jumlah
1	2	3
1	Kepala Cabang	1
2	Kasi Administrasi	1
3	Kasi Teknik	1
4	Bagian Produksi	1
5	Bagian Operator	4
6	Penjaga Malam	1
7	Hubungan Langganan	1
8	Pencatat Meter	1
9	Produksi Rekening	1
	Jumlah	13

4.1.6 Data Pelanggan

Di tahun 2017 jumlah pelanggan mengalami peningkatan dibanding tahun 2015, peningkatan pelanggan terjadi pada Rumah Tangga B, dimana tahun 2015 ada 1.853 Pelanggan, sedangkan di tahun 2017 meningkat menjadi 1.935 pelanggan.

4.1.7 Tarif Air

Disini peneliti memilih kelompok II Rumah Tangga B sebagai obyek penelitian, dimana tarif air Kelompok II yang terdiri dari rumah tanggaa (B) dengan pemakaian 0-10M3 Rp. 3.400 dan lebih dari 11M3 Rp. 4,250.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pelayanan Pendistribusian Air Bersih PDAM

4.2.1.1 Pengendalian Kualitas Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kota Bangun

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dapat diketahui bahwa kualitas air bersih perusahaan daerah air minum (PDAM) Cabang Kota Bangun masih dibawah standar yaitu masih berwarna , berbau, dan memiliki rasa.

4.2.1.2 Pengendalian Kuntitas Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kota Bangun

Dari wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan oleh penulis bahwa jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Tirta mahakam Kecamatan Kota Bangun masih kurang. Karena permintaan akan air bersih di Kecamatan Kota Bangun meningkat sehingga pasokan air yang dikonsumsi masyarakat juga semakin berkurang seiring bertambahnya jumlah penduduk dan debit air yang dimiliki PDAM Tirta Mahakam tidak mencukupi.

4.2.1.3 Pengendalian Kontuinitas Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kota Bangun

Dari wawancara peneliti dapat menjelaskan bahwa pihak PDAM telah semaksimal mungkin dalam mendistribusikan air bersih secara merata kepada seluruh pelanggan selama 24 jam, tetapi dengan hambatan seperti:

1. Pemakaian pompa air bergantian
2. Kebocoran pipa
3. Perawatan pompa dan alat distribusi lainnya

Sehingga pihak PDAM mengalami kesulitan untuk mengalirkan air bersih kerumah-rumah pelanggan 24 jam nonstop

4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat pendistribusian air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kota Bangun

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak PDAM dan pelanggan PDAM Cabang Kota Bangun bahwa faktor- faktor pendukung dan penghambat dari penyediaan air bersih yaitu :

a. Faktor pendukung penyediaan air bersih

1. Pada PDAM, hubungan kerja sama yang baik antar pegawai PDAM cabang kota bangun sangat diutamakan karena untuk melayani semua pelanggan. Pegawai yang mampu berinteraksi dengan pelanggan dalam

- menangani permasalahan pelanggan menjadi modal utama untuk memajukan pendistribusian PDAM cabang kota bangun.
2. Pihak PDAM cabang kota bangun juga mengutamakan para pegawai yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang belum bisa untuk memprogramkan computer dan memiliki tingkat kelulusan yang rendah . Sehingga semua pegawai PDAM cabang Kota Bangun dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai dan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
- b. Faktor penghambat dalam penyediaan air bersih
1. Sarana dalam pendistribusian dari pihak PLN yang tidak dapat bekerja secara maksimal disebabkan problema yang dapat membuat proses pendistribusian menjadi terhambat
 2. Peralatan atau perlengkapan pendistribusian air bersih yang sudah tidak dapat bekerja secara maksimal seperti alat penyaring lumpur tidak dapat bekerja secara maksimal.
 3. Kurangnya pengawasan sehingga membuat pendistribusian menjadi terhambat contohnya apabila terjadi kebocoran pipa.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pelayanan Pendistribusian Air Bersih PDAM

4.3.1.1. Pengendalian Kualitas Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kota Bangun

Kualitas air bersih pada PDAM Tirta Mahakam cabang Kota Bangun kurang baik tidak bekerja maksimal karena air bersih yang dialirkan oleh PDAM masih tercemar seperti air yang dialirkan kepada pelanggan masih berbau, berwarna, dan keruh hal ini disebabkan air baku utama yaitu air sungai Mahakam sudah tercemar oleh limbah tambang yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang telah membuang limbah sembarangan ke sungai Mahakam dan sangat merugikan masyarakat. Selain itu sungai Mahakam sendiri sudah tercampur lumpur sehingga pihak PDAM harus bekerja ekstra dalam mengolah air baku menjadi air bersih agar para pelanggan dapat menikmati air bersih untuk keperluan sehari-hari.

4.3.1.2. Pengendalian Kuantitas Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kota Bangun

Akan tetapi pada kenyataannya di lapangan PDAM sudah berusaha untuk mengalirkan air keseluruh desa di Kota Bangun baik itu di desa yang terpencil. Jika dalam pengaliran tidak lancar itu dikarenakan adanya hambatan yang terjadi. Tetapi menurut beberapa warga yang ada di Kota Bangun , air mengalir sebagian besar pada malam hari saja. Hal ini sangat mengganggu bagi pelanggan dikarenakan waktu istirahat mereka sangat terganggu untuk mengurus air pada malam hari dan sangat merugikan bagi para pelanggan karena air yang dialirkan PDAM terkadang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan terpaksa membeli pada penjual air. Hal ini sangat merugikan bagi pelanggan.

4.3.1.3 Pengendalian Kontinuitas Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kota Bangun

kontinuitas air bersih PDAM cabang Kota Bangun kurang baik karena PDAM mengakses air 24 jam sehari secara otomatis tanpa berhenti. Tetapi pada kenyataannya di lapangan bahwa air yang mengalir ke pelanggan tidak teratur karena ada pembagian waktu untuk pengaliran diatas bukit dan didaerah yang jauh jangkauannya Hal ini sangat mengganggu bagi para pelanggan karena waktu istirahat mereka menjadi terganggu untuk menjaga air pada malam hari. Selain itu terkadang pelanggan juga harus menyediakan tandon-tandon untuk menampung air dan jika air tidak mengalir terpaksa para pelanggan harus membeli air dari penjual air, hal ini sangat merugikan bagi pelanggan. Mengenai kebocoran pipa dan kemacetan meter pihak PDAM sendiri sudah mengusahakan yang terbaik untuk pelanggan. Apabila terjadi kebocoran pipa dan kemacetan meter maka pegawai PDAM akan segera melakukan perbaikan oleh ahli dan instansi yang sudah mengerti dalam menangani permasalahan ini.

4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat pendistribusian air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kota Bangun

a) Faktor Pendukung Pendistribusian Air Bersih

1. Adanya kerja sama yang baik antar individu atau kelompok yaitu pegawai dan pelanggan.
2. Tingkat keterampilan atau keahlian pegawai.

b) Faktor Penghambat Pendistribusian Air Bersih

1. Sarana Dari pihak PLN apabila terjadinya pemadaman listrik
2. Alat dalam penyaringan lumpur atau filter tidak dapat bekerja secara maksimal. Kurangnya pengawasan dari pihak PDAM apabila terjadinya kebocoran pipa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan pendistribusian air bersih perusahaan daerah air minum (PDAM) cabang Kota Bangun adalah :

1. Pelayanan pendistribusian air bersih PDAM cabang Kota Bangun dalam hal kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih adalah :
 - a. Pengendalian kualitas air yang diberikan oleh pihak PDAM cabang Kota Bangun apabila dilihat dari pendistribusiannya kepada masyarakat atau pelanggan dapat dikatakan kurang baik tidak sesuai dengan persyaratan fisik masih keruh dan berwarna, dikarenakan peralatan perlengkapan atau alat penyaringan lumpur tidak dapat berfungsi secara maksimal, dan air bahan baku telah tercemar.
 - b. Pengendalian kuantitas air PDAM yang didistribusikan oleh pihak PDAM cabang Kota Bangun untuk pelanggan dapat di katakan kurang maksimal. Hal ini dikarenakan jumlah air yang dimiliki PDAM cabang Kota Bangun yang dikonsumsi masyarakat atau pelanggan juga semakin berkurang seiring semakin meningkat jumlah penduduk kota Bangun

setiap tahunnya dan selain itu air mengalir kerumah pelanggan tidak 24 jam setiap harinya.

- c. Pengendalian kontinuitas air PDAM yang didistribusikan oleh pihak PDAM cabang Kota Bangun adalah kurang maksimal karena seharusnya PDAM mengakses air 24 jam perhari secara otomatis tanpa berhenti. Tetapi pada kenyataannya air yang dialirkan kepada pelanggan tidak teratur .
2. Faktor pendukung pelayanan pendistribusian air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) cabang Kota Bangun antara lain, terjadinya hubungan kerja sama yang baik antar sesama pegawai dan Pegawai yang mampu berinteraksi dengan pelanggan dalam menangani permasalahan pelanggan menjadi modal utama untuk memajukan pendistribusian PDAM cabang kota bangun sedangkan Faktor Penghambatnya adalah sarana dalam pendistribusian dari pihak PLN yang tidak dapat bekerja disebabkan problem yang dapat membuat proses pendistribusian menjadi terhambat dan peralatan atau perlengkapan pendistribusian yang sudah tidak dapat bekerja secara maksimal.

5.2 Saran

Sebagai akhir penulisan ini, maka penulis mengemukakan beberapa saran agar penelitian ini lebih bermanfaat diantaranya :

1. Perusahaan daerah Air minum (PDAM) Cabang Kota Bangun diharapkan melakukan pemeliharaan fasilitas/instalasi peralatan sebagai upaya untuk menjaga kualitas air bersih dengan begitu juga bermanfaat untuk kesejahteraan masyarakat Kota Bangun
2. Diharapkan PDAM Cabang Kota Bangun membuat saluran listrik sendiri tanpa harus menggunakan PLN agar mencegah terjadinya hambatan dalam pendistribusian air bersih,
3. Melakukan pengoptimalan terhadap ketersediaan sumber air bersih untuk lebih meningkatkan jumlah air yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber:

- Dadang, Juliantara, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta
- Entjang, I. (2000). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. P.T. Citra Adhya Bakti. Bandung
- Gerson, Robert F. 2005. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta
- Hasbani, Pasolong, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gaya Media, Yogyakarta
- Hasibuan, Melayu S.P. 2005. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Husein, Umar, 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Husaini, Usman, Purnomo Setiady Akbar . 2008, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Bandung

- Idris, Adam. 2007. *Kinerja Perusahaan terhadap kepuasan pelanggan*. CV. SOFA Mandiri, Malang
- J. Supranto,. 2001. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta
- Kuswadi. 2005. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I*, Penerbit Buku UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014.*Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA : Sage Publications.
- Moenir, H.A.S, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, j. lexy. 2008. *Metodologi penelitian kualitatif*. PT. remaja rosada karya. Bandung
- Napitulupu, paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Costumer Satisfaction*, PT. Alumni, Bandung
- Pitojo, Setijo. 2003. *Deteksi Pencemaran Air Minum*. Aneka Ilmu. Semarang-Demak
- Purwanto, Elling, 2003. *Deteksi Pencemaran Air Minum*. Semarang-Demak: Aneka Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Sinambela, litjan Poltak dkk. 2008. *Reformasi pelayanan public*. Bumi aksara, Jakarta
- Sugiono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta, Bandung
- Sutrisno, Totok. 2004, *Penyedia Air Minum*. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi. Yogyakarta
- _____ . 2008. *Strategi Pemasaran*, Andi. Yogyakarta

Dokumen Negara

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- KEPMENPAN Nomor 58 Tahun 2002 Tentang pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Primasebagai Unit Pelayanan Percontohan
- 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
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 / Menkes / Per / IV / 2010. Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

Departemen Kesehatan, Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2007

Sumber Internet

kbbi.web.id (diakses 12 Februari 2017)

<http://pdamtirtamahakam.com> (diskes 11 Juni 2017)