

**PELAKSANAAN PELAYANAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KEPADA PELANGGAN DI KELURAHAN TANJUNG HARAPAN
KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Dewi Sitaria¹

Abstrak

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih Kecamatan Samboja dan faktor apa sajakah yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik secara internal maupun eksternal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang di teliti dalam penelitian ini dengan fokus penelitian pendistribusian air bersih, pelayanan penanganan gangguan, pelayanan pembayaran rekening tagihan di loket Kantor PDAM, pemasangan sambungan baru dan faktor penghambat dalam pelayanan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perusahaan daerah air minum(PDAM) di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara belum berjalan dengan baik, masih banyak yang perlu dibenahi diantaranya perlu adanya penambahan pegawai, sumber air baku, dan jam masuk kantor yang perlu ditertibkan agar pelaksanaan pelayanan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *Pelaksanaan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kepada Pelanggan, di Kelurahan Tanjung Harapan*

I. Pendahuluan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. ([http://www.pu.go.id/itjen/hukum /kmpn25-04.htm](http://www.pu.go.id/itjen/hukum/kmpn25-04.htm). diakses april 2013). Berdasarkan pejelasan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk membantu kebutuhan orang lain disertai

¹Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dewisitaria@gmail.com

dengan memberi kemudahan-kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan tersebut.

Di bidang pemerintahan masalah pelayanan memegang peran yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkatkan kedudukan di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk memperoleh pelayanan. Menurut Philip Kotler (2002 : 65) menjelaskan makna implementasi adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul suatu keputusan, suatu keputusan selalu dimaksudkan untuk mencapai sasaran itu, diperlukan serangkaian aktivitas, sedangkan menurut Sinambela (2006 : 105) menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa “memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, jadi dapat dikatakan bahwa implementasi adalah operasionalisasi pelayanan dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas terpenting bagi organisasi pemerintah, bahkan bisa dikatakan bahwa tujuan utama birokrasi pemerintah adalah dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan masyarakat, sehingga berbagai kepentingan dan kebutuhan tidak saling bertentangan yang nantinya tidak merugikan semua pihak, untuk itu birokrasi pemerintah yang profesional, efektif dan efisien merupakan hal yang menjadi idaman masyarakat sebagai *customer* layanan pemerintah melalui sarana komunikasi yang dilakukan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu pemerintah berwenang untuk memegang dan mengendalikan masyarakat. Dalam kondisi yang demikian maka pemerintah menyelesaikan tugas-tugasnya pada instansi yang ada termasuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang didirikan dengan maksud untuk memberikan jasa pemerintah terhadap masyarakat.

Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Samboja sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan diharapkan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya yang sesuai dengan keahliannya masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan serta memberikan kepuasan. Pelanggan yang dimaksud dalam menuliskan ini adalah masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara agar dapat terwujud ?
2. Faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan pelayanan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara ?

1.2 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum kepada pelanggan di Kelurahan Tanjung Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa yang dihadapi oleh PDAM cabang Samboja dalam pemenuhan pelayanan akan air bersih kepada pelanggan di Kelurahan Tanjung Harapan.

1.3 Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian penulis lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

1. Sebagai masukan yang lebih mendalam, bagi pimpinan dan staf-staf kantor PDAM sebagai pertimbangan dalam hal peningkatan pelayanan akan air bersih kepada masyarakat atau pelanggannya.
2. Sebagai sumbangan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih erat relevansinya dengan ilmu pemerintahan.
3. Sebagai bahan perbandingan dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya, atau pihak lain yang berminat untuk mengadakan studi yang lebih luas dan mendalam mengenai pelayanan.

2. Kerangka Dasar Teori

2.1 Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2006:674) adalah sebagai buah perbuatan yang diperlukan oleh orang lain. Selanjutnya menurut Moenir (2005:7) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Menurut Boediono (2003 : 60) Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dengan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam arti kata lain, maka diperlukanlah bantuan orang lain untuk memberikan jasa atau layanan, yang dapat membantu memenuhi kebutuhan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.

2.2 Persyaratan Pokok Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Menurut Moenir (2005 : 197) Perwujudan layanan berkualitas kepada pelanggan dipengaruhi berbagai faktor yang mendukung. Faktor petugas memberi layanan ternyata mempunyai peran penting, sedangkan pelanggan bertindak sebagai pihak yang merasakan, menimbang atau menilai atas jasa yang diterimanya. Dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

a. Tingkah laku sopan

Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Dengan demikian petugas hendaknya berlaku sopan dalam memberikan pelayanan baik dikantor maupun dilapangan.

b. Cara menyampaikan

Cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

c. Waktu penyampaian

Waktu penyampaian dari pengolahan masalah merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan, petugas hendaknya menyampaikan sesuatu secara tepat waktu, tidak selayaknya tertunda karena hal-hal yang sepele.

d. Keramahtamahan

Keramahtamahan hanya ada dalam layanan lisan baik berhadapan maupun melalui perantara.

2.3 Pelayanan Yang di Dambakan dan Tidak di Dambakan

Adapun indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan,
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya,
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya),
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan,
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat,
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan,
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani,
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati,
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan,
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaiannya antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan,
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan,
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam literatur manajemen juga dijumpai dua lingkup definisi konsep pelayanan. Pertama, pelayanan sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen yakni, pelayanan yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan, dan pelayanan panggilan yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan. Kedua, pelayanan dipandang sebagai produk yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya bias saja produk fisik dilibatkan (umpamanya seperti pesawat dijasa penerbangan). Jadi, dalam hal ini lingkungannya adalah tawaran produk. Pelayanan menurut Taliziduhu Ndraha dalam bukunya *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)* (2001:64). Pelayanan dapat diartikan pengabdian dan persembahan diri. Sedangkan dalam administrasi, pelayanan adalah kegiatan, apapun isinya.

2.4 Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum menurut Adam Idris (2007:2) merupakan satu-satunya perusahaan yang memonopoli produksi air minum secara massal. Oleh karena itu, perusahaan air minum harus selalu meningkatkan kinerja agar

kualitas air yang diproduksi sesuai dengan harapan pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih yang berstatus badan usaha milik daerah (BUMD) dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan ini hasil kerjasama antara *stakeholders* secara kompetitif dalam memberikan pelayanan yang dimaksudkan, agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih baik. Yang secara tidak langsung akan tercapainya juga pemberdayaan masyarakat.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh PDAM adalah

1. Pemasangan baru (sambungan rumah)
2. Penanganan kebocoran pipa pendistribusian
3. Pelayanan pembayaran rekening tagihan air dengan sistem manual
4. Pelayanan air tangki diberikan kepada pelanggan yang tidak mendapatkan pasokan air
5. Pemeriksaan kualitas air bersih, dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara yang menyelenggarakan pengawasan kualitas air minum.

Adapun mekanisme pelayanan PDAM yakni :

1. Pengaduan air tak mengalir dan air berwarna atau berbau
Pelanggan melaporkan pengaduan kepada bagian hubungan pelanggan dan menyatakan masalahnya, mengenai air mengalir dan air berwarna atau berbau. Pengaduan tersebut akan diteruskan kebagian terkait. Pengaduan ini juga dapat dilakukan melalui via telepon.
2. Pengaduan kebocoran pipa dinas dan kebocoran disekitar meter air
Pelanggan melaporkan pengaduan kepada bagian hubungan pelanggan dan menyatakan masalahnya, mengenai pipa dinas bocor, meteran rusak, stop kran. Pengaduan tersebut akan dibawa kebagian distribusi dan akan ditangani oleh bagian tersebut.
3. Pengaduan pindah aliran
Pelanggan melaporkan keinginannya untuk pindah aliran kepada bagian hubungan pelanggan dan menyatakan masalahnya, mengenai pindah aliran serta melampirkan rekening terakhir, sketsa lokasi lama atau baru. Laporan tersebut dibawa kebagian perencanaan dan akan dibuatkan biaya pemindahan aliran tersebut.
4. Sambungan baru
Proses awal pelanggan datang untuk mengisi blanko permohonan sambungan dengan melampirkan fotocopy KTP dan surat IMB, serta membuat sketsa lokasi rumah yang akan dipasang. Kemudian pihak PDAM yang bertugas akan memasang pipa dan meteran air.
5. Pembayaran rekening tagihan air
Pelanggan datang ke kantor pusat maupun cabang PDAM setiap bulannya untuk membayar tagihan air dengan sistem manual dan dapat dilakukan secara tunai diloket-loket yang tersebar dikantor PDAM pusat maupun cabang.

Jadi pelayanan perusahaan daerah air minum adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan air minum untuk membantu memenuhi kebutuhan akan air bersih kepada pelanggannya. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.907/MENKES/SK/VII/2002 tanggal 29 juli 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, maka yang dimaksud dengan air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

2.2 Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan pada uraian teori dan konsep, maka konsep dalam penulisan ini yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara adalah kegiatan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif - kualitatif. Menurut Atherton dan Klemmack (dalam Adimihardja, 2002: 35) penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antarfenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. (dalam Azwar, 2009)

3.1 Fokus Penelitian

1. Pelayanan PDAM
 - a. Pendistribusian air bersih.
 - b. Pelayanan gangguan pipa dinas bocor.
 - c. Pelayanan pembayaran rekening tagihan di loket Kantor PDAM.
2. Pemasangan baru.
 - a. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan PDAM kepada pelanggan.

3.2 Sumber data

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2006) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini

jenis datanya di bagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik.

Kemudian sebagai informan kunci yaitu Kepala PDAM Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dengan menggunakan *teknik purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan atau criteria tertentu, Dr. Sugiyono (2003:61), yaitu subyek yang menguasai permasalahan sesuai dengan topik dan fokus penelitian, misalnya informannya adalah orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi mengenai proses pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Samboja.

Dalam tujuan menghasilkan hasil wawancara yang baik, penulis akan mengambil beberapa informan yaitu sebagai berikut :

1. Kepala Seksi Umum/ Keuangan
2. Kepala Seksi Teknik
3. Kepala Seksi Hubungan Langganan
4. Pelanggan di Kelurahan Tanjung Harapan

3.3 Teknik Pengumpulan data

Penulis menggunakan beberapa teknik Pengumpulan data yaitu:

- 1) Penelitian Pustaka (Library Research), yaitu dengan mengumpulkan dan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan penelitian skripsi ini.
- 2) Penelitian Lapangan (Field Work Research)
 - a) Observasi
 - b) Wawancara (Interview).
 - c) Dokumen(dalam Satori dkk, 2009)

3.4 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (2007 : 20) teknik analisis data terdiri dari 4 komponen, Yaitu :

1. Tahap pengumpulan data (Data Collection)
2. Tahap Reduksi (Data Reduction)
3. Tahap penyajian data (Data Display)
4. Tahap penarikan Kesimpulan(Cunclusion Drawing/Verifying)

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Tanjung Harapan mempunyai 10 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah Kepala Keluarga 536 (KK). Luas wilayah Kelurahan Tanjung Harapan kurang lebih 2.700 Ha dan mempunyai batas wilayah sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kelurahan Kuala Samboja

- 2) Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kelurahan Amborawang
- 3) Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kelurahan Makasar
- 4) Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kelurahan Wonotirto

4.2 Keadaan Penduduk

4.2.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah penduduk Kelurahan Maridan sebanyak 5.476 jiwa dan terdiri dari 1.275 KK yang tersebar pada 5 Rukun Tetangga (RT) dan 1 Rukun Warga (RW). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Penduduk Kelurahan Maridan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jiwa
1.	Laki – laki	921
2.	Perempuan	945
Jumlah		1866

Sumber : Diolah dari Hasil Penelitian

4.2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan Atau Mata Pencarian

Dengan melihat data di atas Masyarakat di Kelurahan Tanjung Harapan di dominasi oleh Karyawan Swasta, Petani dan peternak, sehingga pemerintah seharusnya dapat membantu memberdayakan masyarakat khususnya masyarakat Petani dan peternak.

Tabel 4.3
Jumlah penduduk berdasarkan pekerjaan atau mata pencarian

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Petani	187
3	Pegawai Negeri Sipil	41
4	Karyawan swasta	238
5	Pedagang	30
7	Nelayan	28
10	Peternak	172
Jumlah		696

Sumber : Diolah dari Hasil Penelitian

4.2 Pembahasan hasil penelitian

4.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

4.2.1.1 Pendistribusian Air PDAM

Dalam hal ini pelayanan pendistribusian air kerumah-rumah pelanggan masih kekurangan pasokan air untuk didistribusikan kerumah-rumah pelanggan. Hal ini disebabkan pemanfaatan sumber air baku hanya Sungai Merdeka saja. Berdasarkan data-data dan hasil wawancara dengan pegawai PDAM dan

pelanggan PDAM bahwa air yang dialirkan seringkali keruh. Bahkan pendistribusian air tidak tentu waktu pengalirannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan air bersih yang dialirkan PDAM masih kurang lancar sesuai ungkapan dari pelanggan dan kualitas air yang diproduksi oleh PDAM Samboja, menurut responden belum sesuai dengan standar air bersih, terkadang air yang diterima pelanggan berwarna dan berbau.

4.2.1.2. Pelayanan Penanganan Gangguan

Penanganan gangguan dilakukan oleh pihak PDAM kurang cepat, pelanggan yang melaporkan keluhannya mengenai kerusakan pipa atau lainnya masih harus menunggu 2 atau 3 hari untuk dilayani karena perlengkapan stok pipa di gudang terkadang habis dan harus menunggu sampai pesanan datang. Menurut hasil pengamatan penulis bahwa untuk biaya dan waktu penyelesaian gangguan tidak dapat ditentukan dengan jelas. Jika, tingkat kerusakan besar maka biayanya besar dan waktu penyelesaiannya pun lama. Jika, tingkat kerusakannya kecil maka biayanya kecil dan waktu penyelesaiannya bisa 1 hari selesai.

4.2.1.3. Pelayanan Pembayaran Rekening Tagihan di Loker Kantor PDAM

Keramahan sikap pegawai dalam proses pembayaran rekening diloker pembayaran dirasakan cukup ramah, namun dalam pelaksanaan pelayanannya kurang efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan kebiasaan pelanggan yang membayar setiap pertengahan bulan secara bersamaan, sedangkan pegawai yang melayani diloker pembayaran hanya 2 orang dengan sistem pembayaran yang manual. Hal ini menyebabkan antrian yang panjang di loket setiap waktu pembayaran.

4.2.1.4. Pemasangan Sambungan Baru

Mengenai pelaksanaan pemasangan baru harus melalui mekanisme yang ada atau jalur-jalur tertentu yang memerlukan waktu yang lama dari pengisian formulir untuk menjadi pelanggan sampai pengecekan lokasi, serta penyelesaian administrasi. Kejelasan dalam pemasangan baru yang dimaksud adalah kejelasan mengenai biaya pemasangan yang sudah ditetapkan oleh pihak PDAM. Waktu penyelesaian pemasangan meteran dan pipa-pipa tidak dapat dipastikan karena terkadang mundur dari jadwal yang ditentukan.

4.3 Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan PDAM

4.3.1 Faktor penghambat internal

Pada poin penghambat internal dalam hal pelayanan PDAM kepada pelanggan yakni, kurangnya sumber air baku, pipa distribusi yang sudah tua, kurangnya pegawai, hal ini menjadi faktor penghambat internal.

4.3.2 Faktor penghambat eksternal

Dari hasil penelitian ini diketahui faktor penghambat eksternal yang ada yaitu dari segi faktor alam yang kadang kala kemarau sehingga mempengaruhi jumlah air baku yang digunakan PDAM untuk pasokan kepada pelanggan, kemudian penggunaan mesin hisap yang dapat merugikan pelanggan dan PDAM itu sendiri, pemadaman listrik oleh PLN juga turut andil dalam proses pelayanan, apalagi pada saat pembayaran rekening tagihan.

5. Penutup

1. Pelayanan di Kantor PDAM Samboja dalam pelayanan pendistribusian air perlu adanya usaha lebih dan kerjasama dengan pemerintah kabupaten dalam mencari sumber air baku untuk diolah menjadi air bersih disetiap daerah cakupan pelayanan. Khususnya di daerah Kelurahan Tanjung Harapan dapat berusaha memanfaatkan daerah resapan air untuk dijadikan sumur bor atau pemanfaatan Waduk Samboja. Jadi tidak hanya memanfaatkan Sungai Merdeka saja, dan juga pemeliharaan yang intensif instalasi produksi air, sehingga produksi air dapat lebih ditingkatkan sesuai target dan dapat melayani seluruh wilayah cakupan pelayanan PDAM Samboja.
2. Dalam pelayanan penanganan gangguan dan pemasangan baru perlu adanya peningkatan respon dalam memberikan pelayanan. Perlu ada penambahan petugas teknik perbaikan dan pemasangan baru. Serta, pengecekan stok pipa di gudang, jadi masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk dilayani. Selain itu, perlu peningkatan pengontrolan pipa distribusi sehingga kebocoran pipa yang menyebabkan air beberapa minggu sampai tidak mengalir dapat dihindari. Begitu juga pada produksi sehingga air yang dihasilkan tidak berbau dan keruh. Jika semua hal ini dapat dipenuhi maka, kualitas pelayanan PDAM dapat tercipta di Kantor PDAM Samboja.
3. Begitu juga pada pelayanan pembayaran rekening yang dirasakan tidak efektif karena ketidaksesuaian di loket pembayaran antara pelanggan dan pegawai yang melayani. Sebaiknya perlu adanya penambahan loket pembayaran, menggunakan pegawai pembantuan dengan mengoptimalkan kinerja pegawai yang ada untuk melayani di loket pembayaran dan pihak PDAM membayar upah lembur dan menambah jam kerja hingga sore untuk waktu pembayaran, sehingga pelanggan cepat terlayani dan tidak harus menunggu lama untuk dilayani. Perlu adanya sosialisasi pada pelanggan agar melakukan pembayaran tepat waktu agar tidak terkena denda dan melakukan pembayaran pada awal bulan untuk menghindari antrian yang panjang tiap akhir bulannya sert perlu adanya penertiban mengenai penggunaan mesin hisap agar tidak merugikan PDAM dan pelanggan yang lain.

4. Bagi para pegawai perlu adanya menumbuhkan rasa ingin memberi pelayanan publik yang terbaik bagi pelanggan. Sebagaimana fungsinya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Jika, rasa ini telah tumbuh dan tertanam pada setiap aparatur Kantor PDAM maka pelayanan dapat berjalan lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Adya Brata, Atep. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Departemen Pendidikan. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka. Jakarta.
- Hartono. 1999. *3 Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1999*. Bp Cipta Jaya. Jakarta.
- Idris, Adam. 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. CV. SOFA Mandiri. Malang.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Prehallindo. Jakarta.
- Miles, B, Mathew dan A, Michel Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexi J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rusada Karya, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. *Kybernology*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. 1995. *Pengantar Ekonomi Indonesia*, Fakultas Ekonomi UGM. Yogyakarta.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Soetaminah. 1992. *Perpustakaan Pustakawan*, Konisius. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alvabeta. Bandung.

Refrensi Lain :

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 81 Tahun 2002 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum.

<http://www.pu.go.id/itjen/hukum/kmpan25-04.htm>, April 2013.