

STUDY TENTANG PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KEPADA MASYARAKAT DESA MUARA ANCALONG KABUPATEN KUTAI TIMUR

Asmaul Husna¹, Erwin Resmawan², Burhanudin³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan PDAM kepada masyarakat Muara Ancalong Kabupaten Kutai Timur dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam Pelayanan PDAM kepada masyarakat Desa Muara Ancalong Kabupaten Kutai Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data skunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data model interaktif dari Milles dan Huberman (dalam Rohendi 2007) dengan beberapa komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PDAM kepada Masyarakat Desa Muara Ancalong yang meliputi pendistribusian air minum, gangguan pendistribusian, pelayanan pemasangan baru, pelayanan pencatatan meteran masih belum optimal sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor pendukung memberikan pelayanan secara optimal dan menambah fasilitas-fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan PDAM di desa Muara Ancalong Kabupaten Kutai Timur Sedangkan Faktor penghambat yaitu karena kurangnya perhatian dan pengawasan para petugas terhadap instalasi PDAM sehingga sering terjadi kebocoran pipa yang mengakibatkan proses pendistribusian air menjadi terhambat.

Kata Kunci: *Pelayanan, PDAM, masyarakat, desa.*

Pendahuluan

Pembangunan Nasional merupakan rangkaian pembangunan yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara untuk mewujudkan kemenangan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: husna.asmaul12318@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah terus melakukan pembangunan di segala bidang fisik maupun non Fisik. Dimana kesemuanya itu diharapkan mencapai tujuan yang di inginkan kegiatan-kegiatan tersebut harus di lakukan di seluruh wilayah Indonesia dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam hal ini pembangunan dan pelayanan umum saling terkait dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain, guna mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan tersebut, sebagai konsekuensinya maka aparat pemerintah harus mampu dan tanggap dalam memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat, terutama melalui kemudahan dalam memberikan pelayanan di berbagai bidang dan sektor.

Sebagai bangsa yang merdeka yang telah di karuniai oleh Tuhan Yang Maha Esa berupa kekayaan alam yang terkandung di bumi Negara Indonesia ini, salah satunya adalah mutlak di gunakan untuk umat manusia sepanjang masa, demi kebutuhan kehidupan sehari-hari. Mengingat fungsi dan kebutuhan air sebagai pokok hidup manusia dan merupakan sumber alam yang terkandung didalam bumi, maka tepatlah landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia di atur dalam UUD 45 pasal 33 ayat (3) yang berbunyi :*“ Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya di kuasai oleh Negara dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”*

Berdasarkan landasan tersebut dapat kita hayati, bahwa Negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal penyediaan air minum memerlukan perencanaan yang matang. Dalam arti perlu ditangani secara efektif dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan di berbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis di desa. Air bersih merupakan salah satu jenis sumberdaya berbasis air yang bermutu baik dan bisa di manfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktifitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah konsumsi air minum menurut departemen kesehatan, syarat-syarat air minum adalah tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna dan tidak pelanggan yang adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapatkan sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, di samping itu distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar kerumah-rumah pelanggan serta kualitas air yang didistribusikan pun kurang memuaskan, serta terjadi gangguan/kerusakan pada pengelolaan meteran air. Seharusnya para pegawai harus lebih tanggap dalam mengatasi berbagai masalah yang terjadi. Hal ini terkait pada kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Muara Ancalong. Terciptanya

kualitas layanan tertentu akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik dengan terciptanya loyalitas pelanggan dalam membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

PDAM merupakan perusahaan yang diawasi oleh pemerintah daerah yang dalam pengoprasiaannya sebagai pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PDAM harus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 16 Tahun 2005 tentang sistem penyediaan 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 pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya, dan kemudian peraturan Daerah No. 05 tahun 2004.

PDAM Muara Ancalong telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal PDAM Muara Ancalong. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal.

Menurut saya bahwa kebutuhan akan air bersih semakin meningkat seiring dengan bertambahnya penduduk. Bagi masyarakat air bersih merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari yang digunakan untuk air minum, memasak dan mencuci. Dengan demikian air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Ketersediaan sangat berhubungan dengan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Muara Ancalong. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka harapan pelanggan akan terpenuhi.

Berdasarkan dari penjelasan diatas masih banyak terjadi permasalahan yang di hadapi oleh PDAM Muara Ancalong. Begitu pula kendala dan masalah-masalah yang di hadapi oleh masalah PDAM Kecamatan Muara Ancalong dalam menyediakan kontinuitas pengaliran air, namun yang dirasakan dan dialami oleh warga, kontinuitas pengalirannya tidak stabil atau seringnya pengaliran/pendistribusian airnya kurang lancar maksudnya kadang aliran airnya keluar deras terkadang kecil.

Masalah penggantian meteran air PDAM yang hilang juga memakan waktu lumayan lama yang berakibat terhentinya suplay air bersih kerumah warga, hal ini juga tentunya sangat meresahkan warga. Penggantian meteran air tersebut harusnya di tangani dengan cepat dan sudah menjadi kewajiban PDAM dalam menanggapi permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggannya.

Masalah lainnya dialami oleh warga Desa Muara Ancalong terkait dengan warna air yang jernih/keruh. Seringnya warna air yang tidak jernih sehingga membuat warga banyak yang mengeluh, menurut mereka apa bedanya air PDAM dengan air sungai yang di tampung biasanya karena airnya sering bewarna kuning dan terkadang keruh. Oleh karena itu, penulis tertarik meneliti dengan judul Studi Tentang Pelayanan PDAM Kepada Masyarakat Desa Muara Ancalong Kabupaten Kutai Timur.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya sangat dasar dalam upaya memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Memperhatikan peran layanan yang semakin penting maka tidak heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya pokok usaha kegiatan organisasi di bidang pemerintahan masalah pelayanan memang peran yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan.

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 meningkatkan pelayanan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Loina (2001:138) pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Menurut Moenir (2005:47) menjelaskan

bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan Publik

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

Hakekat dan ciri-ciri Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah setiap tindakan atau kegiatan dan penampilan atau manfaat yang ditawarkan oleh setiap pihak ke pihak lain yang ada pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sarana yang menghasilkan kepemilikan terhadap sarana yang menghasilkan pelayanan tersebut (Kotler, 1997:45).

Pelayanan PDAM

Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih cepat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih cepat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi pelayanan tersebut (menurut Kotler (2001:227)). Adapun definisi jasa menurut Koetler (Supranto 2001; 227) adalah sebagai berikut: “ pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih cepat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih cepat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi pelayanan tersebut”. Selanjutnya menurut Koetler dan Anderson (1995 : 541) mendefinisikan jasa/pelayanan sebagai berikut: “ jasa adalah setiap aktivitas/manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang tidak tampak dan tidak nyata dalam kepemilikannya, produksi mungkin berkaitan dengan suatu produk fisik.

Bentuk Pelayanan PDAM

Adapun pelayanan PDAM kepada pelanggan, meliputi :

1. Distribusi air minum.
Menyalurkan air bersih dari rumah ke rumah melalui pipa dinas.
2. Sambungan baru / pemasangan baru.
Pemasangan sambungan air untuk menjadi pelanggan baru
3. Penanganan kebocoran pipa
Untuk menangani kebocoran pipa yang menghubungkan pipa cabang distribusi sampai meteran air dan apabila ada kerusakan, perbaikan akan dilakukan.
4. Pindahan sambungan

- Pemindahan sambungan meter disebabkan letaknya yang jauh dari lokasi tempat tinggi.
5. Ganti meter/ servis
Perbaikan / servis yang dilakukan PDAM yang diakibatkan meteran rusak.
 6. Pembayaran rekening air lewat kantor dan bank.
Pelanggan langsung membayar ke kantor dan melalui Bank dengan pemotongan rekening masing-masing pelanggan.
 7. Suplai air tangki
Pemasokan air bersih yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan atau masyarakat yang belum atau sulit mendapat pasokan air bersih.
 8. Penyediaan fasilitas laboratorium yang berfungsi melayani pemeriksaan air.
 9. Kran umum.
Pemasokan air bersih yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan yang tidak mampu atau belum ada jaringan pipa PDAM yang masuk kedalam daerah tersebut.
 10. Hydran kebakaran
Sarana yang disediakan untuk mengatasi kebakaran.

Bagian Pelayanan PDAM

Dalam hal ini bagian yang berhubungan dengan pelayanan adalah bagian pemasaran, meliputi:

1. Sub bagian pemasaran.
Bagian ini mempunyai tugas dalam hal pemasaran yaitu penambahan sambungan baru bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan.
2. Sub bagian hubungan pelanggan.
Bagian ini mempunyai tugas mengenai keluhan / complain gangguan dan informasi mengenai kerusakan / kebocoran pada pipa PDAM.
3. Sub bagian pembacaan meteran.
Bagian ini mempunyai tugas dalam hal pencatatan angka meter pelanggan setiap bulan.
4. Sub bagian penagihan.
Bagian ini bertugas menagih pembayaran rekening air pelanggan di loket pembayaran, Bank atau Hankam.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia atau pegawai dalam perusahaan. Sumber daya manusia dapat juga disebut personil. Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non-material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi, 2005).

Hasibuan (2013) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sedangkan menurut Mangkunegara (2005) mengatakan bahwa : manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengkoordinasi, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau melukiskan obyek yang di teliti berdasarkan yang ada di lapangan.

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu

1. Pelayanan PDAM Kepada Masyarakat Desa Muara Ancalong, meliputi :
 - 1.1 Pelayanan PDAM, yang meliputi :
 - 1.1.1. Pendistribusian Air Minum.
 - 1.1.2. Gangguan Pendistribusian.
 - 1.2. Pelayanan Pemasangan Baru.
 - 1.3. Pelayanan Pencatatan Meteran.
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan PDAM.

Hasil Penelitian

Pelayanan PDAM

Pendistribusian Air Minum

Pendistribusian adalah kegiatan pemasaran yang memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, dimana pendistribusian yang berupa air minum untuk konsumsi oleh masyarakat yang disalurkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum. Mengenai pendistribusian air minum yang disalurkan oleh Perusahaan Daerah Air minum di desa Muara Ancalong maka dalam hal ini kepala pimpinan PDAM Bapak Mulyadi memberikan penjelasan sebagai berikut :

“untuk kegiatan pendistribusian yang dilakukan oleh petugas perusahaan daerah air minum, cukup lancar karena dijalankannya sesuai prosedur dan apabila terjadi masalah teknis dalam pendistribusian air disini pihak kami dengan segera memberitahukannya kepada konsumen agar tidak terjadi keresahan oleh konsumen dan sejauh ini tanggapan dari konsumenpun belum ada pengaduan yang signifikan mengenai masalah pendistribusian/penyaluran air tersebut”.(Wawancara 2 Oktober 2017).

Kemudian penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat Muara Ancalong sebagian dari orang yang menerima pelayanan, penjelasannya sebagai berikut :

“pendistribusian / penyaluran air yang kami rasakan saat ini cukup lancar pengalirannya, walaupun kadang-kadang air nya mengalir agak siang kadang-kadang air keluar deras dan kadang-kadang pula kurang deras/mengalirnya kecil tapi sejauh ini airnya. Mengalir saja, harapannya apabila ada masalah dalam penyaluran air segera memberitahukan kepada masyarakat agar kami tidak cemas akan pasokan air yang ada dirumah”(wawancara 3 oktober 2017).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pendistribusian air yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum berusaha melakukan pelayanan yang terbaik buat konsumennya walaupun kadang kondisi lapangan dengan hasil yang diharapkan tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Pendistribusian Air Minum yang di lakukan oleh pihak PDAM Desa Muara Ancalong sejauh ini sudah memenuhi prosedur standar pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, menurut pihak PDAM terkadang masih ada saja kendala yang dihadapi yaitu berupa kendala teknis, didalam melakukan pendistribusian air kerumah-rumah konsumen, sejauh ini pihak PDAM pun dengan segera memberitahukan kepada konsumennya apabila terjadi kendala tersebut agar konsumen tidak resah, dan menurut pihak PDAM pun sejauh ini tanggapan konsumen mengenai masalah yang terjadi didalam pendistribusian air jarang ditemui pengaduan yang signifikan.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada masyarakat yang menjadi konsumen PDAM di Desa Muara Ancalong mengatakan pendistribusian air minum yang diberikan oleh pihak PDAM sejauh ini yang dirasakan sudah cukup lancar hanya saja pengaliran airnya terkadang airnya keluar deras dan terkadang kecil tetapi air tersebut masih mengalir saja, dan apabila ada masalah dalam pendistribusian air kerumah-rumah konsumen hendaknya pihak PDAM secepatnya memberitahukan kepada para konsumennya agar para konsumen tidak cemas dan pasokan air yang mereka miliki.

Kegiatan pendistribusian yang dilakukan oleh petugas perusahaan daerah air minum, sangat lancar karena dijalankannya sesuai prosedur dan apabila terjadi masalah teknis dalam pendistribusian air disini pihak PDAM segera menanganinya.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pendistribusian air yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum berusaha melakukan pelayanan yang terbaik buat konsumennya walaupun kadang kondisi lapangan dengan hasil yang diharapkan tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Gangguan Pendistribusian

Dari hasil penelitian dilapangan jelas terlihat bahwa sikap tanggap pengaduan akan gangguan masih berkesan lambat seharusnya apabila ada aduan dari masyarakat segera untuk meninjau dan mengambil solusi bukan hanya menampung baru bertindak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai masalah pelayanan gangguan yang diberikan oleh PDAM. Pihak PDAM mengatakan mengenai masalah pelayanan terhadap gangguan yang diadukan oleh konsumen kepada pihak kami dimana kami PDAM memiliki tempat/wadah tersendiri untuk menampung, menanggapi dan menyikapi masalah pengaduan tersebut. Masalah yang sering diadukan konsumen biasanya mengenai kebocoran-kebocoran pipa sambungan, dan yang masih banyak aduan lainnya. Biasanya masalah tersebut ditampung dan ditangani oleh sub bagian hubungan pelanggan, dimana masalah yang sering diadukan konsumen kami tampung dan secepat mungkin mengirim teknisi untuk memperbaiki masalah gangguan/kerusakan tersebut.

Gangguan pendistribusian biasa diadukan konsumen kepada pihak petugas Perusahaan Daerah Air Minum yang biasa menangani masalah teknisi, didalam menanggapi masalah gangguan pendistribusian PDAM mempunyai tempat khusus untuk menampung masalah-masalah pengaduan layanan gangguan tersebut yaitu sub.bagian hubungan pelanggan.

Dari hasil penelitian dilapangan jelas terlihat bahwa sikap tanggap pengaduan akan gangguan masih berkesan lambat seharusnya apabila ada aduan dari masyarakat segera untuk meninjau dan mengambil solusi bukan hanya menampung baru bertindak. Selanjutnya dari hasil penelitian biasanya dalam mengadakan terjadinya gangguan-gangguan. Pihak masyarakat diminta untuk mengisi data yaitu berupa :

1. Nama pengadu masalah gangguan
2. Alamat konsumen
3. Jenis gangguan yang diadukan
4. Reaksi tindakan atas pengaduan

Sedangkan dari hasil penelitian dan wawancara kepada pihak masyarakat yang menjadi konsumen dari PDAM Muara Ancalong tersebut mengatakan pelayanan gangguan yang diadukan oleh masyarakat biasanya ditampung terlebih dahulu baru dilakukan penanganan. Kurangnya rasa peduli dan komunikasi yang baik antara pihak PDAM dengan konsumen membuat pelayanan gangguan tersebut sangat lambat ditangani oleh pihak PDAM sebagai badan penyedia dan penyalur air bersih untuk dikonsumsi, hendaknya pihak PDAM bersikap cepat tanggap dalam menyikapi masalah gangguan yang diadukan konsumen sehingga kenyamanan antara pihak PDAM dan konsumen berjalan seimbang antara penyedia pelayanan jasa dan penerima jasa.

Pelayanan Pemasangan Baru

Pemasangan baru yang diminta oleh konsumen baru biasanya harus mengikuti proses administrasi dan Prosedur-Prosedur yang ada, maka dari itu menurut Bapak Sukarno selaku pegawai PDAM menjelaskan bahwa:

“untuk Konsumen baru yang ingin melakukan pemasangan baru biayanya mereka harus mengikuti peraturan dari hasil penelitian berdasarkan dari hasil penelitian berdasarkan wawancara yang didapat dengan melihat

kenyataan yang ada, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Dimana sesuai dengan peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 16 Tahun 2005 tentang sistem penyediaan air minum menerangkan bahwa PDAM merupakan salah satu BUMD sebagai penyelenggara sistem penyediaan air untuk masyarakat, PDAM bertanggung jawab memenuhi dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat akan air bersih.(Wawancara 3 oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola pihak perusahaan daerah air minum tentang penghambat pelayanan PDAM, Kepala pimpinan PDAM Muara Ancalong bapak Mulyadi, memberikan Penjelasan :

“ untuk masalah faktor penghambat dalam kami memberikan layanan banyak sekali kendalanya dilapangan, terkadang para konsumen tidak sabar dan marah apabila pihak kami lambat dalam menangani aduan mereka, terkadang juga yang menjadi faktor penghambat dalam pemberian layanan yaitu kendala teknis yang tidak kami harapkan seperti kebocoran pipa utama dan yang mengharuskan pihak kami untuk mematikan saluran pendistribusian air kekonsumen akibatnya para konsumen marah karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya, kami sebagai pihak PDAM sudah berusaha menjalankan peraturan Pelayanan publik dimana kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan”.(Wawancara 2 Oktober 2017).

Penulis juga melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat yang kebutulan menjadi konsumen dalam pemasangan baru yaitu bapak Usman dani memberikan penjelasan yaitu :

“dalam melakukan pemasangan baru saya cukup datang kekantor pengajuan untuk pemasangan sebagai konsumen baru beberapa hari kemudian ada peninjauan apakah letak pipa skunder pemasangan dekat atau jauh apakah harus ada penambahan pipa lagi setelah disurvey lalu proses pengerjaannya”. (Wawancara 3 oktober 2017).

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian yang dilakukan antara tanggapan petugas dan proses Pemasangan baru yang dilakukan terlihat para petugas menjalankan semuanya dengan cepat dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap para konsumennya.

Pelayanan Pencatatan Meteran

Pencatatan meteran air biasanya dilakukan petugas PDAM setiap sebulan sekali dimana petugas tersebut mengunjungi tiap rumah kerumah untuk mencatat hasil kubikan air yang dipakai dengan yang tercatat dimeteran air. Menurut bapak Mulyadi biasanya yang mencatat adalah bapak sopiansyah, berikut penjelasannya Bapak Sopiansyah selaku petugas pencatatan.

Pencatatan meteran air biasanya dilakukan oleh petugas PDAM yang tugasnya dilapangan. Dari hasil penelitian yang dilakukan dimana petugas

pencatatan meteran air biasanya tugas mencatat debit pemakain air yang dilakukan setiap satu bulan sekali. Biasanya apabila ada selisih antara debit ditemui pengaduan atas kesalahan petugas dalam pencatatan nilai debit air, mereka menilai antar hasil catatan dan pemakain sudah sesuai dan didalam setiap kali petugas melakukan pencatatan sikap petugas sangat sopan sehingga para konsumen tidak segan untuk melihat hasil catatan untuk menyesuaikan dengan pemakaian air merekapemakaian air oleh konsumen dan tidak sesuai dengan hasil pencatatan meteran maka petugas tersebut bertanggung jawab untuk memeriksa ulang hasil dari pencatatan dan pemakain air.tapi sejauh ini di desa muara ancalong sangat jarang.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung

Faktor pendukung adanya fasilitas baru yang diberikan seperti pembayaran online untuk menunjang keamanan dan kenyamanan para konsumennya dalam mendapatkan pelayanan.

Faktor Penghambat

1. Kurangnya perawatan dan pemeriksaan terhadap pipa utama dan pipa yang rusak sehingga terkadang ditemui ada pipa yang merembes dan bocor, membuat kotoran disekitarnya dapat masuk melalui pipa bocor tersebut.
2. Perbaikan pipa PDAM juga membuat salah satu faktor air yang menjadi kotor sehingga masyarakat terkena imbasnya karena penyaluran air menjadi tidak optimal, dan terkadang menjadi mati air beberapa hari.
3. Terlambat atau tidak adanya pemberitahuan sebelumnya atas kerusakan dan perbaikan pipa yang membuat penyaluran pendistribusian air yang menjadi terganggu/ mati hal tersebut yang memicu terjadinya kemarahan oleh para konsumennya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kualitas Air yang distribusikan oleh PDAM sudah cukup memadai karena dalam pengoperasiannya sudah mengikuti prosedur dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
2. Pelayanan Pemasangan Baru, yang dilakukan oleh petugas prosesnya terlihat berbelit belit dan proses pemasangannya lambat.
3. Pelayanan terhadap pencatatan meteran yang dilakukan sudah optimal dalam pelaksanaannya karena sejauh ini yang dirasakan nilai hasil pencatatan dengan nilai tagihan yang di bayarkan sudah sesuai.
4. Faktor Pendukung dan penghambat dalam pelayanan PDAM, sejauh ini faktor pendukungnya yaitu karena banyaknya fasilitas penambahan baru yang diberikan seperti pembayaran melalui sistem online guna menunjang keamanan dan kenyamanan para konsumennya dalam mendapatkan

pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu karena kurangnya perhatian dan pengawasan para petugas terhadap instalasi PDAM sehingga sering terjadi kebocoran pipa yang mengakibatkan proses pendistribusian air menjadi terhambat.

Saran

1. Pihak petugas PDAM harusnya bersifat sikap tanggap dalam menanggapi pengaduan yang dilakukan oleh konsumen dalam memberikan pelayanan dan pengaduan kerusakan.
2. Para petugas harusnya melakukan pengecekan terhadap pipa-pipa sambungan agar tidak terjadi kebocoran yang pada akhirnya terjadi mati disebagian tempat.
3. Peningkatan sarana dan prasarana serta fasilitas yang lebih menunjang agar para konsumen lebih baik merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan yang diberikan PDAM.
4. Meningkatkan kualitas air bersih oleh PDAM Muara Ancalong salah satunya dengan perawatan/pembersihan pipa-pipa secara rutin.
5. Untuk terselenggaranya pelayanan yang berkualitas hendaknya menambah fasilitas kerja seperti computer di ruangan atau sarana operasional yang sesuai dengan perkembangan teknologi, baik secara Kuantitas maupun secara kualitas

Daftar Pustaka

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Hasibuan, S. P, Melayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kotler, Philip. 2001. *“Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua”*. Jakarta : Salemba Empat
- Loina, 2001. *Hubungan Masyarakat “ Membina Hubungan Baik dengan Publik”*. CV. Lalolo. Bandung
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Rafiak Aditama.
- Nawawi, Hadari, 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University
- Suparlan. *Cost Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat. 2000
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta