

**PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
DI KECAMATAN MELIAU KABUPATEN SANGGAU**

Elisabet

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN

Email : sabetantos@yahoo.com

Abstrak

Penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Meliau mengenai keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, permasalahan pendistribusian air yang kurang lancar dan sering mengalami kemacetan air, khususnya pelanggan di Kecamatan Meliau, melalui penulisan skripsi ini juga dimaksud, agar proses pemberian pelayanan yang berkualitas terus dilakukan dan ditingkatkan demi mencapai kualitas prima, sehingga pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum merasa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dan tidak ada kesan buruk dari segi pelayanan terutama pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum yang mencakup tiga hal:

Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kata kunci : Pelayanan Distribusi Air. Transparansi pelayanan, Akuntabilitas pelayanan, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Abstract

The writing of this research is aimed to give a definition about Region firm Service Drinking Water at Meliau's district hit customer complaint hit service quality that is given, about problem distribution water that insufficiently smooth and frequent experiences jamming water, notably customer at Meliau's District, via this paper writing also intended, that ministering application process that qualified continually been done and improved by up to prima quality, so Region firm customer Drinking Water perceives service that is given really satisfies and no bad image of service facet especially Region firm customer Drinking Water that ranges three things:

Transparation: open minded service,easy and can be access,available and understandable by everyone. accountability; it means could be responsible based on the rules of te laws.there is stability between rights and obligation. It means the service have a justice aspect between sender and recipient.

Key words: Water Distribution Service. transparation of service, accountability of service, stability between rights and obligation.

A. PENDAHULUAN

Tujuan perusahaan daerah air minum kecamatan meliau memberikan pelayanan adalah untuk membuat pelanggan merasa penting dan mendapatkan perhatian penuh. Banyak alasan mengapa suatu organisasi perlu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan, salah satu dari alasan tersebut adalah untuk memelihara hubungan kerja dengan menciptakan kepuasan para pelanggan. Sebagai perusahaan daerah,

PDAM Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau sebagai penyelenggara pelayanan, selain mempunyai tugas sebagai penyedia air minum atau air bersih, juga bertanggungjawab dalam kegiatan produksi, distribusi dan pengelolaan air bersih. PDAM dalam memberikan jasa pelayanan air bersih kepada masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan selalu ditingkatkannya pelayanan, berarti semakin banyak kemajuan yang diperoleh oleh PDAM Kecamatan Meliau kabupaten sanggau.

PDAM Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau sebagai penyelenggara pelayanan, selain mempunyai tugas sebagai penyedia air minum atau air bersih, juga bertanggungjawab dalam kegiatan produksi, distribusi dan pengelolaan air bersih. PDAM dalam memberikan jasa pelayanan air bersih kepada masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan selalu ditingkatkannya pelayanan, berarti semakin banyak kemajuan yang diperoleh oleh PDAM Kecamatan Meliau kabupaten sanggau. Demikian juga masyarakat sebagai konsumen selalu menuntut hak atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM namun pada kenyataannya, hak konsumen belum dapat dipenuhi dengan sebaik-baiknya, untuk itu perlu ditumbuhkan

perusahaan daerah air minum memiliki tugas yang sangat berat, karena PDAM kecamatan meliau harus berusaha dengan baik untuk bisa melayani dan menyediakan air bersih untuk pelanggan, sehingga kebutuhan akan air bersih dapat dipenuhi, karena pelanggan adalah pengguna jasa pelayanan PDAM dan pelanggan selalu menginginkan pelayanan yang terbaik, lancar, nyaman, cepat dan kontinuitas.

budaya kesadaran para penyelenggara pelayanan, baik itu pimpinan maupun karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, demi mendukung suksesnya program peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Transparansi Pelayanan Oleh Institusi Publik

Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau sebagai penyelenggara pelayanan yang bergerak dalam penyediaan air jadi harus dapat menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan para pelanggan terhadap jasa pelayanan, sehingga pelanggan merasa terpuaskan atas jasa pelayanan yang diberikan. Maka PDAM kecamatan meliau Kabupaten sanggau perlu menciptakan manajemen pelayanan yang baik, dengan selalu melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberikan pelayanan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan Transparansi dan Akuntabilitas serta Keseimbangan Hak dan Kewajiban dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan PDAM kecamatan meliau Kabupaten sanggau, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian dan laporan hasil kinerja

dengan demikian akan meningkatkan kinerja pelayanan PDAM . Menurut Moekijat (1991:427) yang dimaksud dengan perusahaan umum adalah: Suatu perusahaan untuk melayani kepentingan umum (kepentingan produksi, distribusi dan konsumen secara keseluruhan) dan sekaligus untuk memupuk keuntungan usaha yang dijalankan dengan memegang teguh syarat efisiensi, efektif dan *economic cost accounting principle* dan *management effective* serta bentuk pelayanan atau *service* yang baik terhadap masyarakat atau pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Santosa (2008:56), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan pembayaran dan dapat dilakukan dengan Cuma-Cuma asalkan dalam pelayanan ini tercipta transparansi dan akuntabilitas. Selanjutnya dikatakan oleh Zeithaml 1990 (dalam Santosa 2008:59). Mengosepkan mutu pelayanan public mempunyai dua pengertian yaitu: “Expected Service and Perceived Service” Pelayanan publik sangat penting dalam rangka mendukung keberhasilan pemerintah melaksanakan tugas ke pemerintah dan tugas melayani masyarakat.

Kualitas pelayanan public Menurut undang-undang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah “serangkaian atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut teori Sinambela (2006:6) tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan untuk mencapai kepuasan dituntut beberapa kualitas pelayanan prima dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dngan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2. Akuntabilitas dalam kualitas Pelayanan Publik

Menurut undang-undang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah “serangkaian atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum, karena perusahaan daerah air minum adalah suatu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu untuk melayani kebutuhan air bagi seluruh lapisan masyarakat, maka perusahaan daerah air minum perlu memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat sebagai konsumennya.

Sejalan dengan pendapat tersebut diatas agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik dari Perusahaan Daerah Air Minum perlu mengetahui dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Adapun dimensi- dimensi

menurut Raymond (1996:101). adalah sebagai berikut:

1. Berwujud, ini adalah hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan, fasilitas, pegawai, perlengkapan dan peralatan.
2. Keandalan, sama seperti produk harus andal, demikian juga personil jasa harus dapat melakukan pekerjaannya secara konsisten, akurat dan dapat diandalkan
3. Responsif, pelanggan tidak ingin harus menunggu untuk dilayani.
4. Kepastian, pelanggan mengharapkan personil jasa sopan dan terpelajar. Melalui tindakan dan penampilannya orang yang menyediakan jasa penampilan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati, personil jasa harus menunjukkan perhatian yang tulus pada para pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif, karena peneliti ingin memperoleh gambaran yang bersifat komprehensif serta mendalam mengenai sejauh mana perkembangan realisasi pelayanan perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau.
2. Metode Kualitatif menurut pendapat Bogdan dan Taylor (Moleong, 2000:3), yaitu yang mengidentifikasi penelitian kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta pada saat penelitian dilakukan. Adapun subjek atau informan dalam penelitian ini adalah:
 - a) Kepala Unit di Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau
 - b) Seksi Teknik dan distribusi, Seksi Administrasi umum dan keuangan
 - c) Pelanggan PDAM di Kecamatan Meliau sebanyak 25 orang.

3. Lokasi Penelitian yaitu di Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau. Alasan mengapa saya memilih penelitian di kecamatan meliau karena di sana banyak terdapat permasalahan tentang pendistribusian air yang kurang baik dan tidak lancar, air sering macet, kualitas air yang sering keruh, pegawai nya sangat minim sekali.
4. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis Kualitatif yang di peroleh dengan melakukan Observasi langsung, wawancara dan Dokumentasi itu lah objek yang menjadi bahan penelitian.

D. Transparansi Pelayanan Tentang Distribusi Air.

1. Transparansi Pelayanan Distribusi

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Seperti kemudahan dan Kelancaran pelayanan air bersih oleh PDAM kabupaten sanggau merupakan suatu keadaan yang menunjukkan kebutuhan air yang mengalir ke rumah-rumah pelanggan, sehingga kebutuhan akan air bersih kepada pelanggan atau masyarakat dapat terpenuhi. Hal ini menjadi salah satu upaya harus di lakukan PDAM Kabupaten Sanggau, sebagai penyelenggara yang memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat kabupaten sanggau dalam pendistribusian air bersih yang semakin meningkat. 1. Pembiayaan pasar semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat pelanggan air bersih, seiring dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk kecamatan meliau dan perkembangan sarana perkotaan, maka semua ini akan dituntut adanya peningkatan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat akan air bersih yang sehat. Disamping permintaan akan air bersih yang semakin meningkat, PDAM Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau menghadapi persoalan untuk mendapatkan sumber air baku, khususnya pada musim

kemarau panjang. Untuk mengatasi persoalan ini, maka perusahaan daerah air minum kecamatan meliau kabupaten sanggau harus mempersiapkan air bersih dalam wadah yang cukup untuk menghadapi musim kemarau yaitu tempat-tempat penampungan air yang tersebar disetiap kecamatan-kecamatan, sehingga pada saat musim kemarau datang masyarakat atau pelanggan PDAM kecamatan meliau masih bisa memperoleh air ditempat daerahnya masing-masing.

Kualitas pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM di Kecamatan Meliau Kabupaten sanggau, merupakan tanggung jawab PDAM sebagai penyelenggara, untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan sebagai pengguna jasanya. Memberikan pelayanan air bersih yang baik kepada pelanggan, otomatis akan membuat pelanggan merasa kebutuhan akan air bersih sudah terpenuhi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PDAM kecamatan Meliau bapak Ags (34 tahun) pertanyaan nomor 4, diperoleh informasi bahwa kepala unit merencanakan tentang penertiban pegawai. perencanaan tersebut dikeluarkan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, agar pegawai dengan sungguh-sungguh ada rasa tanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Tindakan atau kebijakan tersebut dikeluarkan direktur, karena terindikasi bahwa ada sebagian pegawai yang tidak mentaati peraturan, seperti tidak disiplin dalam melaksanakan tugas yang diberikan, ada pegawai yang jarang atau malas masuk kerja dan ada pegawai yang belum mentaati jam kerja.

Hasil pendistribusian air yang diterima pelanggan masih sering keruh dan berbau, seperti langsung diambil dari sungai tanpa diolah terlebih dahulu. Menurut hasil wawancara dengan bapak Ags (34 tahun), pertanyaan nomor 6. Menyatakan PDAM kecamatan meliau telah berupaya untuk menghasilkan air yang sehat dan berkualitas

yang layak untuk dikonsumsi oleh para pelanggannya namun karena keterbatasan dana seperti tidak adanya ruang laboratorium untuk mengetes kelayakan air tersebut untuk dikonsumsi. Pihak PDAM Kecamatan meliau dalam kegiatan operasionalnya memproduksi air akan berusaha dengan melihat pada standar kesehatan yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No 907/Menkes/SKVII/2002 tentang komponen lengkap bahan baku mutu air minum yang layak dikonsumsi oleh pelanggan.

Namun hal diatas tidak terlihat pada kenyataan yang terjadi dilapangan, dimana sebagian besar keluhan konsumen dikecamatan Meliau mengenai pendistribusian air oleh PDAM, salah satunya adalah tentang mutu air yang mengalir ke rumah pelanggan. Dari hasil wawancara dengan pelanggan bapak Asm, (58 tahun) pertanyaan nomor 7. Menyatakan setelah diolah, pelanggan menyatakan bahwa air yang mengalir kerumah pelanggan kualitas kesehatannya diragukan. Pelanggan juga mengatakan air yang mengalir ke rumah pelanggan terkadang mutunya kurang baik. Terjadinya air keruh pada PDAM disebabkan air baku yang diolah memiliki kualitas kurang jernih dan pipa-pipa penyaluran air yang bocor menyebabkan air dari luar saluran pipa masuk bercampur dengan air dalam pipa, mesin pompa sudah tua, sehingga kualitas air kurang bagus. Air keruh juga bisa disebabkan adanya hujan yang membuat air baku bercampur tanah dan lumpur kebanyakan pelanggan mengatakan air tersebut perlu diendapkan beberapa hari sehingga menjadi jernih kembali. Pegawai PDAM kecamatan meliau Bapak Abo (32 tahun) pertanyaan nomor 7, menyatakan terjadinya air keruh disebabkan karena adanya hujan sehingga lumpur-lumpur naik dan ikut tersedot oleh mesin pompa intake, air baku yang diolah memiliki kualitas kurang jernih dan adanya pipa-pipa penyaluran air bocor dan menyebabkan air

dari luar pipa masuk bercampur dengan air dalam pipa, sehingga perlu diendapkan dahulu beberapa saat sehingga menjadi jernih kembali. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan (pertanyaan nomor 10 untuk bapak Wm (60 tahun), mengenai pelayanan pembaca meteran air dapat diketahui bahwa petugas pembaca meter air selalu datang ke rumah pelanggan untuk melakukan pencatatan meteran air milik pelanggan PDAM.

2. Akuntabilitas Pelayanan Dalam Distribusi Air

Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu diharapkan adanya kerja sama yang baik demi tercapainya kesejahteraan bersama. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PDAM kecamatan meliau Kabupaten Sanggau bapak Ags (34 tahun) pertanyaan nomor 8. Menyatakan bahwa jasa pelayanan yang diberikan oleh PDAM yang berkaitan dengan pendistribusian air bersih kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi dan pelayanan Umum
- b. Pencatatan meteran air oleh petugas setiap bulannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan pertanyaan nomor 13 untuk ibu smy (40 tahun), menyatakan bahwa petugas pembaca atau pencatat meteran air belum melaksanakan tugasnya dengan baik. Karena, petugas pembaca atau pencatat meteran jarang dan bahkan tidak pernah sama sekali datang untuk mendata atau mencatat meteran air ke rumah-rumah pelanggan. Menurut pegawai PDAM bapak Abo (32 tahun), pertanyaan nomor 9, menyatakan bahwa pencatatan meteran air kepada pelanggan oleh petugas pembaca meteran air bertujuan untuk mencatat dan menghitung beban biaya air dalam satu meter kubik yang digunakan oleh pelanggan setiap bulan.

Akan tetapi indikasi permasalahan yang terjadi, bahwa petugas pembaca dan pencatat meteran air dalam melaksanakan tugas tidak maksimal, yaitu pelanggan tidak terdata secara keseluruhan sesuai dengan data penjualan air. Sehingga input keuangan PDAM berkurang dan mengalami kerugian. Bahkan, ada sebagian petugas pencatat meteran air yang tidak mengetahui atau lupa dengan letak pelanggannya, sehingga sebagian pelanggan ada yang tidak terdata. Dengan demikian, apabila hal tersebut selalu terjadi, jelas akan merugikan pelanggan dan pihak PDAM, karena petugas pembaca meteran air merupakan ujung tombak perusahaan.

Oleh karena itu, pertanyaan nomor 6 untuk kepala unit bapak Prs (37 tahun), menyatakan Untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut, kepala unit PDAM kecamatan meliau Kabupaten Sanggau melakukan tindakan dan mengeluarkan pendapat tentang penertiban pendataan meteran air.

c. Pembayaran rekening air

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan ibu Hgy (55 tahun) pertanyaan nomor 14, menyatakan bahwa pelanggan membayar iuran rekening air yang mahal. Dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara pembayaran rekening air dengan jumlah pemakaian air yang tertera di meteran air pelanggan. Hal ini disebabkan karena petugas pembaca atau pencatat meteran air pelanggan dibuat asal tebak (dikira-kira) tanpa melakukan pendataan langsung ke rumah-rumah pelanggan.

d. Pengaduan pelanggan

Pegawai PDAM Kecamatan meliau bapak Abo (32 tahun) .pertanyaan nomor 10, menyatakan bahwa sebagian besar pengaduan pelanggan adalah mengenai keluhan air yang sering tidak mengalir ke rumah pelanggan dan keluhan pelanggan mengenai rekening air yang selalu bermasalah. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan pelanggan bapak Sr (43

tahun), pertanyaan nomor 15 menyatakan bahwa di Kantor PDAM Kecamatan Meliau tidak ada buku pengaduan pelanggan Selain itu, pihak PDAM hanya melayani pengaduan dari pelanggan Cuma didengar saja tanpa dicatat dan akan ditanggapi berapa hari kemudian .

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan ibu Dn (57 tahun) pertanyaan nomor 16, bahwa pelanggan sering mengeluh dan menyampaikan pengaduannya kepada petugas pelayanan masalah air yang sering tidak mengalir, kualitas yang tidak bersih dan kerusakan meteran air pelanggan, selain itu pelanggan juga pernah menyampaikan pengaduan mengenai ketidaksesuaian pembayaran rekening air dengan jumlah pemakaian air yang tertera di meteran air pelanggan. Akan tetapi pengaduan pelanggan tersebut tidak membuahkan hasil. Pelanggan diharuskan tetap membayar sesuai dengan jumlah pemakaian air yang tertera di rekening air.

Hal ini justru bertentangan dengan apa yang seharusnya diinginkan pelanggan. Pelanggan mengharapkan agar pihak PDAM memberikan solusi yang terbaik, sehingga pelanggan tidak merasa dirugikan. Pelanggan menginginkan petugas yang bersangkutan mengecek kembali jumlah pemakaian air yang tertera di meteran air pelanggan, untuk disesuaikan dengan jumlah pemakaian air yang tertera di rekening air.

Hal ini bisa terjadi, disebabkan kartu pendataan meteran air pelanggan dibuat asal tebak (kira-kira) oleh petugas pembaca meteran air, tanpa melakukan pendataan langsung ke rumah pelanggan.

Hal ini jelas menimbulkan rasa kekecewaan pelanggan karena merasa dirugikan, dengan tetap harus membayar iuran air yang tidak sesuai dengan jumlah yang besar. Kondisi yang seperti ini apabila selalu terjadi, tentu akan menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM di kecamatan meliau Kabupaten Sanggau,

karena pelanggan akan selalu menuntut haknya atas pelayanan yang diterima.

Pelayanan teknis yang dimaksud disini adalah sarana yang menjadi pendukung pihak PDAM, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan hal teknis seperti:

a. Sarana perbaikan saluran air.

Pelanggan menyatakan, apabila melaporkan ke pihak PDAM kecamatan meliau, bahwa ada terjadi gangguan teknis seperti ada pipa pelanggan yang bocor dan ada gangguan pada meteran air pelanggan yang rusak, petugas yang bersangkutan akan langsung datang untuk melakukan pengecekan dan petugas tersebut akan memperbaiki jika ada kerusakan. Akan tetapi informasi yang pelanggan dapatkan dari pegawai, apabila ada kerusakan teknis seperti terjadi kebocoran pada pipa jaringan, kebocoran pada pipa distribusi di instalasi pengolahan air dan kerusakan pada mesin pompa, perlu waktu lama untuk memperbaikinya, karena peralatan atau suku cadangnya tidak bisa didapat atau dibeli langsung di kecamatan meliau, perlu membeli atau didatangkan dulu dari kota Pontianak, pertanyaan nomor 18 untuk pelanggan bapak Spd (58 tahun)

b. Sarana kendaraan operasional.

Sarana kendaraan sangatlah penting sebagai faktor pendukung untuk memperlancar aktivitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, PDAM Kecamatan meliau yang bergerak dalam penyediaan dan pendistribusian air, harus memiliki sarana yang memadai guna memperlancar aktivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan dan informasi yang penulis peroleh dari pegawai, bapak Abo (32 tahun), pertanyaan nomor 11, menyatakan, kendala PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan disebabkan juga terbatasnya pada sarana yang ada, seperti saat ini, PDAM masih memiliki berbagai macam kekurangan fasilitas sehingga menjadi penghambat

dalam mendistribusikan air bersih kepada pelanggan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan diatas bahwa dapat ditarik kesimpulan bahwa: pelayanan dari PDAM terhadap konsumen masih kurang memuaskan karena tidak semua keluhan konsumen langsung ditanggapi dan dicarikan solusinya sehingga kebutuhan konsumen akan air bersih belum terpenuhi secara optimal.

1. Dalam proses Pendistribusian air bersih oleh PDAM Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau kurang memuaskan terlihat indikatornya adalah pada kelancaran pendistribusian air kerumah-rumah pelanggan dan kualitas air yang didistribusikan belum memuaskan bagi pelanggan serta belum bisa dikatakan optimal karena pelanggan menginginkan pelayanan yang penuh rasa tanggungjawab dalam proses pelayanan PDAM.

2. Pelanggan mengharapkan agar pihak PDAM kecamatan meliau dapat memberi solusi yang terbaik, sehingga pelanggan tidak merasa dirugikan. Pelanggan menginginkan petugas yang bersangkutan

mengecek kembali jumlah pemakaian air yang tertera di meteran air pelanggan, untuk disesuaikan dengan jumlah pemakaian air yang tertera di rekening air, karena pelanggan melihat, tidak ada petugas pembaca meteran air datang mendata kerumah pelanggan, hal ini jelas menimbulkan rasa marah para pelanggan karena merasa dirugikan, dengan tetap harus membayar iuran air yang tidak sesuai, dengan jumlah yang besar. Dan diharapkan kepada pihak PDAM dapat Memberitahukan kepada pelanggan apabila terjadi kerusakan pada mesin pompa, kemacetan dan hambatan lainnya kepada pelanggan.

3. Diharapkan kepada petugas dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Sehingga pelayanan dapat berjalan secara prima, agar pelayanan pendistribusian air dari PDAM dapat semakin meningkat serta Pihak PDAM harus dapat mewujudkan setiap tindakan yang sudah direncanakan serta dapat menjalankan tugasnya sebagai penyedia air bersih, menambah fasilitas, sarana dan prasarana yang belum tersedia dikantor PDAM Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau dan lebih memperhatikan kualitas air yang disalurkan kepada pelanggan.

E.REFERENSI

- Moekijat, 1991, *Manajemen Tenaga Kerja Dan Hubungan Kerja*, Mandar Maju, Bandung.
- Sinambela Poltak Lijan, Lobovitas. 2006. *Repormasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Impelementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Raymond, 1996, *Manajemen Kualitas*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- Moleong, Lexy J. 2003, 1997 *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung Remaja Rosdakarya
- Menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A.Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : ELISABET
NIM / Periode lulus : E01108143
Fakultas/Jurusan : FISIPOL / IAN
E-mail address/HP : Sabetantos@yahoo.com / 08575060887A

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....*Publik.....*) pada Program Studi.....IAN..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

Pelayanan PDAM Di Kecamatan Meliau
Kabupaten Sanggau

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/diserujui
Pengelola Jurnal.....

NIP. 196707272005011001

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 11-09-2013

Elisabet
(ELISABET)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).