

IMPLEMENTASI PELAYANAN AIR MINUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KHATULISTIWA

Supartagus; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. quin_sahara@yahoo.com

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah 1) kualitas air yang mengalir ke pelanggan masih belum sepenuhnya baik atau terdapat residu (sisa) pengolahan air yang mengalir ke pelanggan, 2) pada saat musim kemarau, pelayanan air bersih seringkali kurang lancar, sehingga pelanggan mendapat pelayanan air bersih dari PDAM Tirta Khatulistiwa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelayanan air bersih oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak masih dirasakan kurang optimal, (2) ketersediaan air tidak berlangsung sepanjang tahun, karena sangat tergantung pasokan dari musim, (3) kualitas air olahan, residu pengolahan, ketersediaan bahan baku dan pemanfaatan informatikan pelayanan kurang berjalan dengan baik. Menyikapi fenomena ada penulis memberikan rekomendasi agar komunikasi dapat berlangsung secara dua arah, pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak hendaknya meningkatkan transmisi setiap kebijakan, dengan memanfaatkan media potensial (internet) dan dilakukan secara terprogram, disamping itu hendaknya PDAM Tirta Khatulistiwa juga memanfaatkan media komunikasi yang murah seperti internet untuk menyampaikan kebijakan.

Kata kunci :Implementasi, Pelayanan, Air Minum

Abstract

The problem in this study were 1) the quality of water flowing to the customer is still not entirely good or contained residues (waste) water treatment flow to customers, 2) during the dry season, water services are often substandard, so that customers receive water service of PDAM Tirta Equator .. The results showed that (1) water services by the Regional Water Company (PDAM) Tirta Equatorial Pontianak still felt less than optimal, (2) the availability of water does not last all year, because it depends on the supply of the season, (3) the quality of treated water , residue processing, raw material availability and utilization of services less Informatics going well. Fenomayan addressing any author gives rekomendasi that communication can take place in both directions, the PDAM Tirta Equatorial Pontianak should improve the transmission of each policy, the potential use of the media (internet) and carried out in a programmed, in addition should also take advantage of PDAM Tirta Equatorial cheap communication media such as internet to deliver the policy.

Keywords: Implementation, Services, Drinking Water

PENDAHULUAN.

Kota Pontianak sebagai ibukota Provinsi Kalimantan Barat saat ini menunjukkan perkembangan penduduk yang sangat pesat yakni mencapai 432.000 jiwa, atau laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,66 persen per tahun (tahun 2010) dan pada tahun 2012 mencapai 600.000 jiwa. Di sisi lain sektor

perdagangan dan jasa serta perumahan meningkat pesat pula. Perkembangan penduduk dan sektor lain menuntut ketersediaan air bersih yang seimbang pula, sehingga dapat meningkatkan kesehatan masyarakat. Sesuai dengan tujuan pembangunan millenium tahun 2015 bahwa salah satu sasarannya adalah meningkatnya pelayanan air bersih bagi

masyarakat di perkotaan. Pemerintah daerah merupakan pihak yang bertanggungjawab terhadap pelayanan air minum di kota Pontianak, dengan dibentuknya perusahaan daerah air minum.

Perusahaan air minum yang mengelola air minum di kota Pontianak saat ini, pada mulanya merupakan suatu usaha di bidang pengadaan dan penyaluran air minum kepada masyarakat yang urusannya langsung ditangani oleh pemerintah daerah provinsi Kalimantan Barat.

Air merupakan sumber hidup bagi makhluk hidup di bumi ini, manusia hewan/binatang tumbuhan semua membutuhkan air. Bagi manusia air dipergunakan untuk berbagai keperluan, seperti memasak, mencuci, mandi dan minum. Manusia juga membutuhkan air untuk keperluan irigasi, pembangkit listrik, sumber mata pencaharian perikanan dan lainnya.

Seperti apa yang dikemukakan di atas, air merupakan kebutuhan pokok (primer) bagi kehidupan manusia. Artinya bahwa usaha pemenuhan air merupakan hal yang sangat vital bagi manusia untuk kelangsungan hidupnya, dimana yang dimaksud dalam hal ini adalah pemenuhan air bersih. Sebaliknya keadaan air yang tidak terjamin kesehatannya atau kebersihannya akan membawa sumber penyakit bagi kehidupan manusia.

Menurut Rismunandar (1984 : 7) suatu standar kesehatan air yang bersih adalah :

1. Tidak berwarna, tidak berbau dan tidak berasa
2. Harus jernih
3. Harus netral
4. Tidak mengandung zat-zat mineral yang membahayakan manusia
5. Tidak mengandung zat- zat organik

6. Tidak mengandung kuman-kuman penyakit dan sebagainya.

Mengingat pentingnya air bersih bagi kelangsungan hidup manusia yang jumlahnya semakin banyak, maka agar kebutuhan air bersih dapat terpenuhi diperlukan suatu organisasi khusus untuk menangani masalah pemenuhan air tersebut yang kita kenal Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen selalu mengutamakan mutu, yaitu mutu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat atau konsumen. Dalam hal ini usaha peningkatan pelayanan juga akan menghadapi berbagai persoalan. Kemampuan menghadapi dan mengatasi persoalan secara baik diharapkan akan membantu instansi atau perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam mencapai tujuan perusahaan, fungsi pelayanan air bersih sangat penting, karena akan mempengaruhi fungsi pelayanan kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik dan dapat membuat konsumen menjadi merasa puas.

Menurut Moenir (2006:34) pelayanan adalah melayani konsumen atau pelanggan mencari barang-barang dengan mengindahkan sifat-sifat pelayanan dalam arti seluas-luasnya. Disamping itu, Moenir juga mengemukakan hakekat pelayanan yang baik sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan secara umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga akan memperoleh pelayanan yang berhasil guna dan berdaya guna.

3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas dan prakarsa atau peran serta masyarakat dalam pembangunan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat. Dengan adanya kompetisi itu dapat menimbulkan dampak positif dalam instansi pemerintahan, mereka akan bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak pelanggan sebagai pengguna jasa yang di hasilkan oleh perusahaan guna terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Prosedur dalam suatu program berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan-kegiatan program sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kegiatan-kegiatan program berhubungan erat dengan pelayanan. Di dalam implementasi suatu program, pelayanan merupakan unsur penting, dan karena yang menjadi sasaran program adalah publik atau masyarakat maka terjadilah mekanisme pelayanan publik/pelayanan umum.

Selanjutnya, Pemerintah Kota Pontianak pada tahun 2009 mengeluarkan Perda Nomor 04 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa. Peraturan Daerah ini mengatur pelayanan bidang air minum yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pontianak dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat pada air minum dan selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan kesehatan masyarakat Kota Pontianak. Dengan keluarnya peraturan daerah tersebut, maka seluruh masalah yang berkaitan dengan modal,

pengusahaan, kegiatan perusahaan, penetapan dan penggunaan laba serta pemberian jasa produksi, kepegawaian, pengawasan hingga pembubarannya diatur dalam peraturan daerah ini.

Kepastian hukum tentang bentuk pengelolaan air minum di Kota Pontianak yang dituangkan dalam Peraturan Daerah tersebut, diharapkan semakin meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa air minum baik umum, rumah tangga, industri, instansi pemerintah, instansi swasta maupun pihak lain. Meskipun perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa sudah memaksimalkan pelayanan bagi semua segmen pelayanan, namun masih banyak keluhan-keluhan dari pelanggan terhadap ketidak beresan pelayanan. Keluhan-keluhan itu mulai dari kualitas air yang kurang bersih karena terdapat residu (sisa tawas, kaporit atau lainnya), tekanan air yang rendah sehingga air tidak bisa mengalir ke rumah-rumah, kebocoran pipa dan lain-lain. Keluhan-keluhan pelanggan terjadi antara lain kurangnya pelayanan informasi yang disampaikan oleh pihak PDAM Tirta Khatulistiwa berkaitan dengan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Ada anggapan, penyampaian informasi cukup dilakukan melalui salah satu saluran komunikasi saja (koran). Penggunaan media komunikasi lain masih sangat terbatas dilakukan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa, seperti lewat stasiun radio pemerintah (RRI), stasiun radio swasta, stasiun televisi dan media komunikasi interaktif seperti internet.

Fokus dalam penelitian ini adalah Faktor komunikasi dalam implementasi Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Khatulistiwa berdasarkan

Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2009 bagi pelanggan rumah tangga di kota Pontianak.

METODE

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu, dapat diketahui bahwa penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, sehingga pemecahan masalahnya dilakukan dengan menggambarkan apa yang termuat di dalam tujuan penelitian berdasarkan fakta di lapangan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang sekedar untuk melukiskan atau menggambarkan (deskriptif) sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antara variabel sebagai upaya eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *Purposive*, yakni didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat yang telah diketahui sebelumnya, dan diketahui memahami atau menangani masalah yang sedang diteliti. Untuk melengkapi data tersebut diperlukan informan kunci yang terdiri :Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. 3 orang tokoh masyarakat yang menjadi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Pontianak Barat. Dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Kota Pontianak.

Sedangkan objek penelitian ini adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2009, khususnya strategi implementasinya.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yakni berusaha mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya di lapangan dan setelah data terkumpul data disederhanakan sehingga mudah untuk dibaca dan dipahami dan kemudian dilakukan pemaparan secara mendalam sehingga diharapkan diperoleh kesimpulan yang memadai.

FAKTOR KOMUNIKASI DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN AIR MINUM DI PERUSAHAAN AIR MINUM DAERAH (PDAM) TIRTA KHATULISTIWA

Faktor komunikasi besar pengaruhnya terhadap keberhasilan implementasi kebijakan, karena para perumus kebijakan sebelum melakukan sesuatu harus mengetahui apa yang akan diperoleh/dihasilkannya. Konsep komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan, atau berita antaradua orang atau lebih, sehingga isi pesan dapat dipahami kemudian dilaksanakan. Dengan pengertian lain bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, dengan harapan bahwa isi pesan yang disampaikan komunikator dapat dipahami oleh komunikan dengan jelas untuk dilaksanakan.

Kaitannya dengan proses kebijakan, komunikasi merupakan kegiatan penyampaian pesan dari perancang/perumus kebijakan kepada pelaksana kebijakan untuk mengimplementasikannya. Dengan demikian, komunikasi merupakan factor yang penting dalam implementasi kebijakan public. Factor-faktor komunikasi yang sangat berpengaruh terhadap implemntasi kebijakan adalah sebagai berikut :

1. Transmisi

Factor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Transmisi adalah pengiriman, penyaluran dan penerusan pesan dari seseorang kepada orang lain baik itu perorangan, organisasi pemerintah atau swasta, dalam hal ini kebijakan pelayanan air minum di Kota Pontiana. Seringkali terjadi sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu pemerintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Ada beberapa hambatan yang timbul dalam mentransmisikan perintah-perintah implementasi. Pertama pertentangan pendapat antara para pelaksana dengan perintah yang dikeluarkan oleh pengambil kebijakan (*missomunication*). Kedua, informasi melewati berlapis-lapis hirarki birokrasi.

Pesan adalah setiap pemberitahuan, kata, atau komunikasi baik lisan maupun tertulis, yang dikirim dari suatu orang ke oranglain. Pesan menjadi inti dari setiap proses komunikasi yang terjalin. Agar pesan dapat diterima dari pengguna satu ke pengguna lain, proses pengiriman pesan memerlukan sebuah media perantara agar pesan yang dikirim oleh sumber (*source*) dapat diterima dengan baik oleh penerima (*receiver*). Dalam proses pengiriman tersebut, pesan harus dikemas sebaik mungkin untuk mengatasi gangguan yang muncul dalam transmisi pesan, agar tidak mengakibatkan perbedaan makna yang diterima oleh penerima.

Berdasarkan hasil penelitian, menurut Direktur Utama PDAM Tirta Khatulistiwa Bapak Ir. H. Agus S, M.Si,

“bahwa semua kebijakan dan program perencanaan perusahaan (*corporate plan*)

sudah disusun sejak tahun 2011-2015 yang disusun oleh perusahaan bersama konsultan. Penyusunan *corporate plan* dimaksudkan untuk memberikan pedoman terhadap rencana strategis bisnis dalam rangka pengembangan usaha PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak pada 5 (lima) tahun kedepan. Kemajuan yang akan dicapai dalam 5 (lima) tahun kedepan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar untuk seluruh penduduk Kota Pontianak khususnya dan masyarakat yang berada disekitar Kota Pontianak pada umumnya dalam sector penyediaan air minum. Semua kebijakan tersebut secara garis besar sudah disampaikan kepada masyarakat pengguna layanan air minum melalui media massa terutama surat kabar yang terbit di Kota Pontianak”.

Menurut kasi Teknik PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak, Bapak Syafee bahwa :

“kenyataan masih banyak complain dari pelanggan PDAM setiap harinya terhadap kualitas layanan air minum memang demikian adanya. Tetapi saat ini PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak diberberapa titik, utamanya di kantor PDAM Kota Pontianak sudah menyediakan “ air siap minum”, sebagai uji coba terhadap keinginan masyarakat agar ditempat-tempat tertentu jasa air minum semakin berkualitas”.

Disisi lain, sasaran kebijakan atau pelanggan, memang masih belum merasa puas dengan pelayanan air minum dan air bersih selama ini yang disediakan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak. Menurut bapak Hanafi, warga kelurahan Bansir Laut Kecamatan Pontaiank Tenggara, jika air yang dialirkan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak hanya untuk kebutuhan mandi dan cuci memang sudah cukup baik kualitasnya. Akan tetapi, apabila untuk sumber air minum rasanya masih belum memenuhi standar yang diinginkan, sehingga pelanggan masih khawatir air PDAM digunakan untuk air minum. Apalagi saat ini air gallon mudah

diperoleh dan harganya relative murah, meskipun untuk beberapa produk belum tentu higienis. Hal lain menyangkut, penyebaran pesan-pesan atau program atau kebijakan dari PDAM kepada pelanggan dinilai masih kurang memadai atau merata dan hanya menggunakan media Koran, padahal media penyampai informasi saat ini sudah cukup banyak, bisa menggunakan stasiun televisi (TVRI atau swasta) dan media social yang banyak diakses oleh masyarakat.

Jadi dapat dikatakan bahwa, transmisi tentang kebijakan atau program PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak belum sepenuhnya sampai kepada pelanggan, sehingga berdampak pada pengetahuan masyarakat terhadap program PDAM.

2. Kejelasan (*clarity*)

Faktor kedua yang mempengaruhi komunikasi adalah kejelasan. Jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksana tidak hanya harus diterima para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal atau berpotensi terjadi mis-komunikasi dan mis-persepsi.

Keterbatasan pengguna media komunikasi inilah, menjadi salah satu penyebab sasaran kebijakan (pelanggan) menjadi terbatas juga informasi yang diterima atau terbatas pula kejelasan pesan.

Menurut Bapak Herry pelanggan di Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara, bahwa :

“rata-rata penyebaran informasi oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak misalnya, tentang tarif baru atau penyesuaian tarif bagi pelanggan di Kota Pontianak hanya menjadi perhatian masyarakat ketika isi tersebut dimuat di koran dan menonjol untuk dibicarakan hanya menyangkut kenaikan tarif. Sehingga pokok persoalan tentang diterima atau ditolak tarif itu oleh pihak legislative tidak menjadi perhatian masyarakat. Pelanggan acap kali harus menerima kenyataan bahwa tagihan air tiba-tiba naik”.

Akibatnya, pelanggan hanya bias menerima tanpa bias complain kepada PDAM Tirta Khatulistiwa tentang kenaikan tarif air. Dapat dikatakan bahwa kejelasan pesan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa tidak dilakukan dengan optimal, sehingga pelanggan dirugikan dengan berbagai kebijakan yang tidak tersosialisasi dengan baik.

3. Konsistensi (*consistency*)

Dimensi ketiga yang menyangkut aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan adalah konsistensi. Konsistensi menyangkut kejelasan dan kesamaan setiap implementor dalam melaksanakan kebijakan, aturan atau program dari waktu ke waktu. Kesamaan ini setidaknya akan menjamin keberlangsungan dan kesinambungan program, utamanya dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif. Maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten. (sama dari waktu ke waktu), tidak boleh bertentangan antara pelaksana di lapangan. Walau perintah-perintah yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para

pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama PDAM Tirta Khatulistiwa Bapak Ir. H. Agus S, M.Si, bahwa:

“pemberian informasi berbagai kebijakan sesuai dengan rencana perusahaan 2011-2015 dalam peningkatan pelayanan air minum bagi pelanggan PDAM di kota Pontianak dilakukan sesuai dengan rencana sosialisasi dan komunikasi program. Artinya, bagian Humas sebagai sector utama selalu siap dalam menjawab keluhan pelanggan, yang kemudian didukung oleh kesiapan petugas teknis lapangan, utamanya untuk melayani pelanggan industri dan perkantoran, disamping pelanggan rumah tangga. Mengingat masalah yang dihadapi dari fasilitas produksi PDAM Tirta Khatulistiwa menyangkut kapasitas air yang diproduksi dari Instalasi Produksi Air (IPA) sungguh lebih besar dari kemampuan kapasitas yang sebenarnya, sehingga harus lebih sering dilakukan ‘back wash’ atau kualitas air yang dihasilkan tidak seperti yang direncanakan. Dan adanya penurunan kapasitas dari sumur. Sehingga dilakukan terobosan dan rencana alternatif, yang membuat aliran air ke pelanggan menjadi tersendat dan kurang bersih”.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian oleh PDAM Tirta Khatulistiwa sendiri bahwa untuk usaha pengembangan air kemasan sebagian besar pelanggan tidak setuju (Penelitian Tahun 2010), dan adanya keinginan pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa melalui komunikasi langsung antara lain melalui pembayaran rekening, petugas lapangan PDAM, petugas loket pembayaran rekening dan menghubungi pimpinan PDAM.

Menurut Ibu Nuraini, pelanggan di Kelurahan Bansir Laut, bahwa:

“pemilihan saluran untuk penyampaian informasi tentang berbagai program dan

kebijakan PDAM harusnya setiap petugas mengetahui prosedur tetap (SOP) sehingga tidak mengecewakan pelanggan. Sebab, masih terdapat ketidak samaan dalam menjawab keluhan pelanggan, terutama petugas lapangan (pencatat meteran). Oleh karena itu, sebaiknya pihak PDAM juga membentuk forum pelanggan, agar hak-hak pelanggan dapat dipenuhi. Di samping itu, yang paling penting adalah menyusun program sosialisasi dan peningkatan pelayanan sebelum memberlakukan kenaikan tarif”.

Konsistensi pelayanan informasi tentang program pelayanan air bersih, menurut bapak Hanafi, pelanggan di Bansir Laut menyatakan implementer (petugas) di lapangan juga harus dibekali dengan kemampuan untuk menyampaikan informasi secara benar, cepat dan tepat. Karena seringkali pelanggan melapor ke PDAM, petugas di loket pengaduan kurang ramah dan kurang memberikan informasi secara jelas.

Berdasarkan fakta tersebut, dapat dikatakan bahwa transmisi atau penyebaran informasi mengenai berbagai program pelayanan air minum PDAM masih relatif kurang merata keseluruhan pelanggan. Hal ini berkaitan pula dengan pemilihan pesan yang disampaikan, karena pesan-pesannya terlalu umum sehingga mengurangi kejelasan pelanggan, di samping itu, kejelasan dan kesamaan penjelasan tentang berbagai kebijakan PDAM Tirta Khatulistiwa belum sepenuhnya sesuai dengan prosedur tetap yang sudah dibuat .

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa proses komunikasi cukup mempengaruhi dalam implementasi Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Khatulistiwa Pontianak berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 04

Tahun 2009 bagi pelanggan rumah tangga di Kota Pontianak. Untuk itu pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan harus dilakukan seefektif mungkin dengan memanfaatkan saluran komunikasi media massa dan saluran komunikasi tercetak seperti brosur dan poster.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari sisi transmisi atau penyebaran program oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam pelayanan air minum kepada pelanggan masih dirasakan kurang optimal karena kurang memadukan berbagai media yang ada. Dengan demikian Pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak untuk dapat meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, dengan membentuk forum pelanggan, dengan membentuk forum pelanggan agar dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

Temua penelitian juga menunjukkan bahwa dari sisi kejelasan program pelayanan oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang disampaikan petugas masih kurang mengacu pada prosedur tetap pelayanan (protap) sehingga banyak pelanggan ragu-ragu. Agar komunikasi dapat berlangsung secara dua arah, pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak hendaknya meningkatkan transmisi setiap kebijakan, dengan memanfaatkan media potensial (internet) dan dilakukan secara terprogram.

REFERENSI

- Moenir, H.A.S., 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta
- Rismunandar, 1984, *Kesehatan Lingkungan*, Gajah Mada Univercity Press, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan*, NewMerah Putih. Yogyakarta.
- Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 03 Tahun 2009 *tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa*.
- Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 04 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak*.



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 : SUPARTAGUS
NIM / Periode lulus : E21109050
Fakultas/Jurusan : ISIA / IAH
E-mail address/HP : Quin Sahara @ yahoo.com

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

IMPLEMENTASI PELAYANAN AIR MINERAL DI PANGSAK
PAGANAN AIR MINERAL TINTA KEMERAGSIAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengali-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/disetujui
Pengelola Jurnal.....

DR. FADIA, M. G.

NIP.

Dibuat di : PONTIANAK
Pada tanggal: 22-6-2013

SUPARTAGUS
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).