

## **ETIKA KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KONSUMEN DI PDAM TIRTA KHATULISTIWA KOTA PONTIANAK**

**Ridho Fiardhi:** Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. e-mail: [fiardhi@gmail.com](mailto:fiardhi@gmail.com)

### **Abstrak**

Tulisan ini dilatar belakangi oleh fenomena rendahnya tingkat kepatuhan pegawai terhadap petunjuk operasional, pelayanan yang tidak mengikuti prosedural yang telah ditetapkan dan tidak disiplin dalam jam kerja. Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut rumusan masalah tulisan ini adalah etika kerja pegawai dalam pelayanan konsumen di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dengan aspek profesionalisme, transparansi, dan tanggungjawab pegawai dalam pemberian pelayanan. Profesionalisme pelayanan yang dilihat berdasarkan penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu belum sesuai dengan harapan konsumen. Tindak lanjut pengaduan yang disampaikan pelanggan belum diikuti dengan kejujuran pegawai karena dilapangan ditemukan adanya pembayaran tidak resmi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan belum dilaksanakan sesuai kebutuhan konsumen. Tanggung jawab pegawai dalam hal disiplin kerja secara umum masih rendah hal tersebut terlihat berdasarkan masih terjadinya pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai.

*Kata kunci : Profesionalisme pelayanan, Transparansi biaya pelayanan, Tanggungjawab terhadap pekerjaan.*

### **Abstract**

This paper is motivated by the phenomenon of low levels of employee adherence to the operating instructions, the service does not follow a predetermined procedural and not disciplined in working hours. Based on these phenomena formulation of the problem of this paper is the work ethic of employees in customer service in PDAM Tirta Equatorial Pontianak with aspects of professionalism, transparency, and responsibilities of employees in service delivery. Service professionalism is seen by the rapid service delivery and on time does not meet consumer expectations. Follow-up of complaints customers have not been followed by the honesty of employees because the field reveal any unofficial payments. Transparency in service delivery has not been implemented as required konsumen. Tanggung discipline responsible employees in terms of work in general is low it is still seen by disciplinary violations committed by employees.

*Keywords: Service professionalism, service charge transparency, responsibility towards work.*

## A. LATAR BELAKANG

Etika kerja dewasa ini menjadi topik yang sangat menarik dibahas, terutama dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Kecenderungan atau gejala yang timbul dewasa ini, banyak aparat birokrasi dalam pelaksanaan tugasnya sering melanggar aturan main yang telah ditetapkan. Etika kerja dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat terkait dengan moralitas dan mentalitas aparat birokrasi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan itu sendiri yang tercermin lewat fungsi pokok pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pengaturan atau regulasi dan fungsi pemberdayaan masyarakat. Jadi berbicara tentang etika kerja berarti kita berbicara tentang bagaimana aparat birokrasi tersebut dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan ketentuan aturan yang seharusnya.

Etika kerja secara struktural kita kenal sebagai kode etik. Kode etik bertujuan untuk menciptakan kondisi – kondisi moral dan menumbuhkan sikap mental serta menciptakan moral yang baik. Disamping itu maksud lain yang hendak dicapai dengan menanamkan kode etik adalah terciptanya pegawai yang jujur, bertanggung jawab, berdisiplin, dan professional serta memiliki moral yang baik terhindar dari perbuatan tercela.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu diantara organisasi publik yang bergerak di bidang pelayanan dasar, yaitu penyediaan dan pelayanan air bersih. Secara normatif kode etik pegawai telah diatur berdasarkan Peraturan Direktur Utama PDAM Kota Pontianak Nomor: 146/KEP-VI/PDAM/2005 yang berisikan diantaranya:

1. Memperhatikan dan melaksanakan segala ketentuan perusahaan, baik yang langsung menyangkut tugas kedinasan maupun yang berlaku secara umum.
2. Mentaati ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan.
3. Melaksanakan tugas kedinasan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
4. Tidak melalaikan tugas kedinasan dan tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah (mangkir).
5. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
6. Tidak melakukan hal-hal yang dapat menurunkan kehormatan atau martabat perusahaan dan anggotanya.
7. Tidak menyalahgunakan wewenangnya.
8. Tidak melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun juga dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain.

Berdasarkan pada kode etik yang diatur dalam Peraturan Direktur Utama PDAM Kota Pontianak Nomor: 146/KEP-VI/PDAM/2005,

seharusnya pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak memiliki sikap mental (professional, disiplin dan bertanggungjawab) dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan. Mengingat pentingnya keberadaan PDAM sebagai penyedia dan pelayanan air bersih, karena air merupakan kebutuhan pokok dan sumber kehidupan bagi manusia dan seluruh mahluk hidup lainnya.

Berdasarkan hasil pengamatan awal pada PDAM Tirta Kathulistiwa kota Pontianak terdapat fenomena; rendahnya tingkat kepatuhan pegawai terhadap petunjuk operasional, misalnya; penggantian pipa HDPE ukuran 3/4 dari pipa induk sampai pada meter air, seharusnya penggantian pipa tersebut tidak dipungut biaya, akan tetapi oleh oknum pegawai penggantian pipa tersebut dikenai biaya. Selain itu adanya kasus *mark up* BPPB, berupa materai dan ATK yang dilakukan oleh oknum pegawai. Hal tersebut melanggar poin 6, 7 dan 8 Peraturan Direktur Utama PDAM Kota Pontianak Nomor: 146/KEP-VI/PDAM/2005, yang berbunyi tidak melakukan hal-hal yang dapat menurunkan kehormatan atau martabat perusahaan dan anggotanya, tidak menyalahgunakan wewenangnya serta tidak melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun juga dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain.

Fenomena lainnya adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM Tirta Kathulistiwa kota Pontianak tidak mengikuti prosedural yang telah ditetapkan, hal ini dapat dilihat pada adanya perbedaan pelayanan terhadap pelanggan/masyarakat yang memberikan pembayaran tertentu, ini terlihat pada penanganan pengaduan konsumen, dimana konsumen yang memberikan pembayaran tertentu mendapatkan prioritas penanganan pengaduan (tidak mengikuti antrian) yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Kathulistiwa kota Pontianak. Hal tersebut menimbulkan ketidakadilan dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Kathulistiwa kota Pontianak dan melanggar point 1 Peraturan Direktur Utama PDAM Kota Pontianak Nomor: 146/KEP-VI/PDAM/2005, yang berbunyi memperhatikan dan melaksanakan segala ketentuan perusahaan, baik yang langsung menyangkut tugas kedinasan maupun yang berlaku secara umum.

Selain itu adanya pelanggaran terhadap poin 2, 3 dan 4, yang berbunyi mentaati ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan, melaksanakan tugas kedinasan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta tidak melalaikan tugas kedinasan dan tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah (mangkir). Pelanggaran tersebut terlihat adanya pegawai

yang tidak mentaati ketentuan jam kerja dan tidak masuk kerja tanpa ada keterangan selama lebih 10 hari kerja berturut-turut dalam 1 (satu) bulan.

Berdasarkan data rekapitulasi kehadiran pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa kota Pontianak, selama periode januari 2012 – desember 2012 dapat dirinci sebagai berikut: pelanggaran disiplin kerja berupa pegawai tidak masuk kantor tanpa ada keterangan (alpa), adalah sebanyak 311 kali pelanggaran, dimana 197 kali pelanggaran dilakukan oleh pegawai pada Bagian Umum dan Personalia. Pelanggaran lainnya berupa pegawai terlambat masuk kantor sebanyak 2292 kali, meninggalkan kantor sebelum waktunya (pulang cepat) sebanyak 81 kali dan pegawai yang tidak absen sebanyak 2118 kali.

Berdasarkan uraian rumusan permasalahan dalam tulisan ini adalah: “Bagaimanakah Etika Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Konsumen Di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak?”. Dengan aspek profesionalisme, transparansi, dan tanggungjawab pegawai dalam pemberian pelayanan.

## B. KAJIAN TEORI

### 1. Konsep Etika

Mengutip kamus lengkap bahasa indonesia (Gunawan, 2001:47), etika berasal dari bahasa Yunani yaitu “*Ethos*” berarti kesediaan jiwa akan kesusilaan, atau secara bebas dapat diartikan kumpulan dari peraturan-peraturan kesusilaan. Dalam pengertian kumpulan dari peraturan-peraturan kesusilaan sebetulnya tercakup juga adanya kesediaan karena kesusilaan dalam dirinya minta ditaati pula oleh orang lain.

Menurut Haryanto (2006:39), bahwa etika merupakan instrumen dalam masyarakat sebagai penuntun tindakan (perilaku) individu agar mampu menjalankan fungsi dengan baik dan dapat lebih bermoral. Ini berarti etika merupakan norma dan aturan yang turut mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada dalam masyarakat agar dapat dikatakan tindakannya bermoral. Karena etika sangat terkait dengan moralitas yang di dalamnya memiliki pertimbangan-pertimbangan yang jauh lebih tinggi tentang apa yang disebut sebagai ‘kebenaran dan ketidakbenaran’ serta ‘kepantasan dan tidakpantasan’.

Nilai-nilai etika yang hidup dan berlaku dalam masyarakat profesi, seperti organisasi birokrasi, bukan sekedar menjadi keyakinan pribadi para anggotanya, tetapi

juga menjadi seperangkat norma yang terlembagakan, artinya bahwa etika harus menjadi acuan dalam berbuat, yang pelanggaran atasnya dapat dikenakan sanksi moral. Adapun nilai-nilai yang dijadikan pegangan perilaku para anggota birokrasi (aparatur pemerintah) dalam memberikan pelayanan menurut Frankena (dalam Kumorotomo, 2002:81), meliputi; integritas, kebenaran, kejujuran, adil, ketabahan, respek, menaruh perhatian, keramahan, cepat tanggap, mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan lain, bekerja profesional, pengembangan profesionalisme, komunikasi terbuka dan transparansi, kreativitas, dedikasi, tanggungjawab, kasih sayang, penggunaan keleluasaan untuk kepentingan publik, memberikan perlindungan terhadap informasi yang sepatutnya dirahasiakan, dukungan terhadap sistem *merit* dan program *affirmative action*.

Etika kerja sebagai salah satu etika profesi, berisikan norma-norma yang harus menjadi pegangan bagi anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas dan kewajiban sebagai pelayan masyarakat mencerminkan relasi antar dua pihak yaitu pemberi layanan dan masyarakat. Oleh karena itu etika kerja mencakup norma aparat organisasi yang didasarkan pada prinsip-prinsip organisasi dan norma masyarakat.

Norma aparatur organisasi yang didasarkan pada prinsip-prinsip organisasi secara garis besar terdiri dari tiga nilai yaitu profesionalisme, efisiensi dan efektivitas. Dengan perspektif tersebut aparatur organisasi mempunyai beban moral dalam memberikan pelayanan yang efisien, cepat dan murah, serta efektif. Disamping itu nilai-nilai yang menjadi pegangan aparatur organisasi adalah, dengan menggunakan nilai-nilai moral yang berlaku umum (*six great ideas*) seperti diungkapkan oleh The Liang Gie dalam Kumorotomo (2002:31), meliputi; nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), kebebasan (*liberty*), kesetaraan (*equality*), dan keadilan (*justice*), kita dapat menilai apakah para aktor tersebut jujur atau tidak dalam pemberian layanan dan penyusunan kebijakan, adil atau tidak adil dalam menempatkan orang dalam unit dan jabatan yang tersedia, dan bohong atau tidak dalam melaporkan hasil manajemen pelayanan.

Berdasarkan konsep tersebut diatas maka yang dimaksudkan dengan etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik dan atau pemberian

pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang “baik” yang harus dilakukan atau sebaliknya yang “tidak baik” agar dihindarkan.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya *public interest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintah yang memiliki “tanggung jawab” atau *responsibility*. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan dan lain sebagainya. Padahal, kenyataan menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki tuntunan atau pegangan kode etik atau moral secara memadai. Asumsi bahwa semua aparat pemerintah adalah pihak yang telah teruji pasti selalu membela kepentingan publik atau masyarakatnya, tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan bahwa kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, partai dan bahkan struktur yang lebih tinggi justru mendikte perilaku seorang birokrat atau aparat pemerintahan. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki “independensi” dalam bertindak etis, atau dengan kata lain, tidak ada “otonomi dalam beretika”.

Kesadaran beretika dalam pelayanan publik perlu dikembangkan, agar profesi pelayanan publik memiliki kode etik. Karena ketiadaan kode etik akan memberikan peluang bagi para pemberi pelayanan untuk mengenyampingkan kepentingan publik. Kehadiran kode etik itu sendiri lebih berfungsi sebagai alat kontrol langsung bagi perilaku para pegawai atau pejabat dalam bekerja. Dalam konteks ini, yang lebih penting adalah bahwa kode etik itu tidak hanya sekedar ada, tetapi juga dinilai tingkat implementasinya dalam kenyataan. Bahkan berdasarkan penilaian implementasi tersebut, kode etik tersebut kemudian dikembangkan atau direvisi agar selalu sesuai dengan tuntutan perubahan jaman.

## 2. Konsep Pelayanan

Kotler (1994 : 464) mendefinisikan pelayanan sebagai :

*“A service is any act performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to physical product.”*

Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

Setiap orang atau kelompok orang dalam organisasi komersil maupun non komersil dapat membuat definisi pelayanan prima sesuai dengan jenis pekerjaan atau bidang bisnisnya masing-masing, dengan memperhatikan visi dan misinya sendiri. Di dalam definisi layanan prima mengutip pendapat Barata (2003:31), bahwa minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu:

- Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan,
- Upaya melayani dengan tindakan terbaik,
- Adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan, bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Dan keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), dan *Action* (Tindakan), tetapi ada pula yang menggunakan konsep lainnya. Barata dalam bukunya “Dasar-Dasar Pelayanan Prima” (2003:31), mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action*

(Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

1. Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.
2. Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap berkepihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelaksanaan pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap para pelanggan, mempunyai peran penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas para pelanggan kepada perusahaan. Demikian pula halnya apabila pelayanan prima ini dilakukan dalam organisasi non komersil maupun pemerintah. Organisasi/perusahaan harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima dengan saling memberikan fasilitas, baik kepada sesama karyawan, bawahan maupun atasan, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang dan atau pembentukan jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan organisasi/perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan.

### C. METODE

Penelitian ini tergolong jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian yakni konsumen/Pelanggan layanan air bersih pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

Penunjukkan subjek penelitian dilakukan secara langsung terhadap orang-orang yang peneliti anggap mengetahui dan memahami masalah yang diteliti. Sedangkan yang menjadi informan kunci adalah:

- a. Direktur II bidang keuangan dan kepegawaian
- b. Kepala Seksi Kepegawaian PDAM Kota Pontianak
- c. Kepala Seksi Pemeliharaan Jaringan dan Layanan Gangguan PDAM Kota Pontianak.
- d. Pegawai Bagian CSO dan Lapangan.

Objek penelitian ini adalah Etika Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Konsumen Di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini yaitu; etika kerja pegawai dalam pemberian pelayanan kepada konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, meliputi; ketaatan pegawai terhadap ketentuan jam kerja dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
- b. Wawancara, yaitu teknik memperoleh data dan informasi dilapangan dengan mengadakan tanya jawab dan tatap muka secara langsung kepada informan yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dan konsumen/pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Dalam penelitian ini, wawancara atau tanya jawab yang diajukan meliputi; profesionalisme, transparansi dan tanggungjawab pegawai dalam pemberian pelayanan kepada konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.
- c. Dokumentasi, dalam penelitian ini penulis berusaha memperoleh data/informasi yang berhubungan dengan etika kerja pegawai dalam pemberian pelayanan kepada konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, melalui cara mengumpulkan dokumen-dokumen, buku-buku literatur serta peraturan-peraturan atau yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri. Menurut Nasution (dalam Sugiono, 2011:223), bahwa tidak ada pilihan lain, manusia adalah instrumen utama dalam penelitian kualitatif. Peneliti sebagai instrumen langsung melihat, merasakan, dan mengalami apa yang terjadi pada subjek yang diteliti. Dengan demikian, lambat laun "memahami" makna-

makna apa saja yang tersembunyi di balik realita yang kasat mata (*verstehen*). Ini adalah salah satu tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian kualitatif. Kemudian peneliti mampu menentukan kapan penyimpulan data telah mencukupi, data telah jenuh, dan penelitian dihentikan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dibatasi oleh instrumen (misalnya kuesioner) yang sengaja membatasi penelitian pada variabel-variabel tertentu saja.

Selanjutnya peneliti dapat langsung melakukan pengumpulan data, menganalisisnya, melakukan refleksi secara terus menerus, dan secara gradual "membangun" pemahaman yang tuntas tentang sesuatu hal.

Untuk membantu memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat penelitian sebagai berikut:

- a. *Check List*, yaitu berupa catatan-catatan untuk mencatat hal-hal yang terjadi pada saat observasi dilapangan.
- b. Pedoman wawancara, yaitu suatu panduan yang memuat beberapa pertanyaan mengenai permasalahan yang diteliti, yang ditujukan kepada sumber informasi
- c. Alat pencatat Dokumen, yaitu alat yang digunakan untuk menggandakan, mengcopy dokumen-dokumen dan data-data yang berhubungan dengan etika kerja pegawai dalam pemberian pelayanan kepada konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

Untuk teknik analisis data menggunakan teknik analisis yang bersifat kualitatif dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Reduksi data, pada tahap ini data yang sudah terkumpul dirangkum, dipilah-pilah dan difokuskan pada hal-hal yang penting, untuk menemukan hal-hal pokok yang berkaitan dengan fokus penelitian.
- b. Display data, pada tahap ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.
- c. Verifikasi data, dalam kegiatan ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang berbeda dari penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

## **D. ETIKA KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KONSUMEN PDAM TIRTA KHATULISTIWA KOTA PONTIANAK**

### **1. Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak**

Profesionalisme diartikan sebagai kesesuaian antara kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dengan kebutuhan

tugas/organisasi. Terpenuhinya kesesuaian antara kemampuan pegawai dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya pegawai yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan pegawai merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi.

Selain itu profesionalisme juga dipahami sebagai keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang cepat, cermat dan dengan prosedur yang dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Dengan kata lain, pegawai yang profesional akan menjadi andal dalam bertugas, sehingga menghasilkan kerja yang bermutu tinggi, waktu yang sesuai dengan prosedur bisa diikuti masyarakat yang dilayaninya. Dengan kata lain profesionalisme pegawai merupakan sikap dan perilaku pegawai yang mampu dan andal, serta berpengetahuan luas dalam bidangnya dan diharapkan mampu melakukan pekerjaannya dalam melayani masyarakat sesuai dengan misi organisasi.

Profesionalisme pelayanan dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Profesionalisme pelayanan apabila terdapat standar waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Berkenaan dengan standar waktu pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Teknik PDAM Kota Pontianak menyatakan bahwa;

“Untuk pelayanan pengaduan air tidak mengalir atau kebocoran pipa, standar waktu yang berlaku adalah 2 hari kerja. Namun, mengenai standar waktu pelayanan pengaduan konsumen memang tidak diinformasikan kepada masyarakat atau konsumen, karena cepat lambatnya penyelesaian layanan pengaduan tergantung pada permasalahan yang ada dilapangan”.

Lebih lanjut dikemukakan oleh Kepala Bagian Kepegawaian PDAM Kota Pontianak, Bahwa:

“Mengenai standar waktu penyelenggaraan pelayanan memang tidak diinformasikan secara terbuka terhadap pengguna jasa layanan akan tetapi pegawai PDAM Kota Pontianak sebagai petugas pemberi pelayanan sudah berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan batas waktu maksimal didalam penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan”.

Informasi yang berkaitan dengan kepastian waktu penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan PDAM merupakan hal penting yang harus diinformasikan secara terbuka kepada pengguna jasa layanan. Hal ini diperlukan untuk menghindari citra

negatif yang selama ini terdapat pada pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesegera mungkin agar pengguna jasa tidak merasa terabaikan karena menunggu terlalu lama. Dikemukakan pelanggan PDAM ;

“Waktu tunggu pelayanan pengaduan pelanggan masih dirasakan cukup lama, bahkan tidak jarang pengaduan tidak mendapatkan tanggapan. Lamanya pelayanan pengaduan, menyebabkan pelanggan harus mengeluarkan biaya lebih untuk membeli air bersih dari mobil tangki PDAM”.

Informasi lain dikemukakan oleh Kasi Pemeliharaan Jaringan dan Layanan Gangguan PDAM Kota Pontianak, bahwa;

“Untuk pelayanan pengaduan pelanggan diperlukan waktu sekitar 2-3 hari kerja, hal ini dikarenakan terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh pihak PDAM Kota Pontianak, diantaranya adalah mengacu pada skala prioritas permasalahan yang harus diselesaikan, termasuk yang berhubungan dengan permasalahan birokrasi internal yang ada di PDAM”.

Terbentuknya aparatur profesional tidak hanya memerlukan pengetahuan dan keterampilan. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai memungkinkannya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian dan juga harus diikuti dengan kejujuran yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan. Berkenaan dengan kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen diperoleh informasi, bahwa:

“Berkenaan dengan kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan, misalnya untuk Komplek perumahan pegawai melakukan penggantian pipa ukuran 3/4 dari pipa induk sampai pada meter air, oleh petugas yang melakukan penggantian pipa diminta untuk melakukan pembayaran Rp. 700.000/rumah. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada warga komplek dibuatkan kuitansi, akan tetapi petugas tidak memberikan kuitansi padahal penggantian pipa HDPE ukuran 3/4 dari pipa induk sampai pada meter air, tidak dipungut biaya”.

Profesionalisme merupakan suatu upaya organisasi untuk memberikan pelayanan publik dengan penuh tanggung jawab, jujur dan jauh dari unsur penipuan, kerja tidak seenaknya serta menepati hak-hak

dan kepentingan konsumen. Sehingga dalam memberikan pelayanan seorang pegawai dituntut untuk bekerja dengan sebaik-baiknya, tidak melakukan hal-hal yang dapat menurunkan kehormatan atau martabat perusahaan/organisasinya, tidak menyalahgunakan wewenangnya serta tidak melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun juga.

Pengguna jasa pelayanan suatu organisasi atau perusahaan memiliki tingkat kepuasan yang bersifat relatif terhadap produk atau jasa yang diterimanya. Apabila pelayanan produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan (*expectations*) yang diinginkan, maka masyarakat pengguna jasa layanan akan merasa tidak puas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima melebihi atau melampaui harapannya, masyarakat pengguna jasa layanan akan merasa sangat puas. Karena kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan adalah hasil yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa layanan yang sesuai dengan harapannya, sehingga mereka akan tetap loyal dalam jangka waktu yang lama. Namun, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan, maka dimata masyarakat pengguna jasa pelayanan yang diberikan dinilai jelek.

## 2. Transparansi Pegawai Dalam Pelayanan Konsumen Di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak

Transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dipantau.

Keterbukaan dalam memberikan pelayanan selalu berkaitan dengan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada kendala, hendaknya petugas pemberi layanan, menginformasikan dan menjelaskan secara terbuka kepada masyarakat/pelanggan.

Berkenaan dengan keterbukaan dalam pemberian pelayanan, dinyatakan oleh pelanggan bahwa;

“Tidak diketahui kepastian waktu terhadap tindak lanjut pengaduan yang disampaikan, karena memang tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan pengaduan”.

Sistem pelayanan terbuka akan membuat masyarakat/pelanggan mengetahui proses yang dilakukan dalam pelayanan pengaduan secara jelas, dan pelayanan yang informatif akan menciptakan pelayanan yang mudah dimengerti oleh konsumen/pelanggan PDAM, karena dengan informasi-informasi yang didapatkan secara terbuka, konsumen/pelanggan akan mendapatkan kepastian waktu tunggu yang diperlukan dalam pelayanan pengaduan pelanggan kepada pihak PDAM. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan publik hendaknya diinformasikan secara jelas mulai dari terpenuhinya persyaratan teknis dan administratif sampai pada selesainya proses pelayanan. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, menyangkut pula kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh PDAM Kota Pontianak sebagai penyelenggara pelayanan.

Berkenaan dengan keterbukaan dalam pemberian pelayanan (pembayaran penggantian pipa) , dinyatakan oleh pelanggan bahwa:

“Saya dari awal melakukan pengaduan untuk penggantian pipa, sampai pada realisasi penggantian pipa tidak sekalipun mendapatkan informasi mengenai pembayaran penggantian pipa tersebut”.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Konteks transparansi dalam pelayanan publik, pegawai harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan. Berkenaan dengan kesiapan pegawai untuk menerima kritikan

dari konsumen. Dikemukakan oleh pegawai dan Kasi Pemeliharaan Jaringan dan Layanan Gangguan PDAM Kota Pontianak, bahwa:

“Dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada pelanggan/konsumen, sebagai penyedia jasa layanan harus dan selalu menerima kritikan, saran dan keluhan-keluhan dari pengguna jasa layanan. Untuk itulah, harus selalu membuka diri terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa pelayanan”.

Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparat yang dapat merugikan masyarakat. Disamping itu keterbukaan informasi sangat diperlukan bagi masyarakat selaku konsumen agar konsumen dapat menyalurkan aspirasi atau kebutuhan yang diharapkan, sedangkan bagi organisasi/perusahaan pemerintah merupakan sarana untuk menerima saran, kritik dan keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Informasi Pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan organisasi/perusahaan pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/ janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas dilakukan melalui antara lain, media cetak, media elektronik maupun media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat/konsumen.

Pelayanan yang terbuka harus dilandasi oleh adanya kepedulian atau perhatian perusahaan terhadap keinginan, keluhan, serta usul dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan, dengan penuh keramahan dan menciptakan suasana hubungan yang bersahabat, sehingga pelanggan merasakan bahwa perusahaan peduli terhadap apa yang diinginkan pelanggan.

### **3. Tanggungjawab Pegawai Dalam Pelayanan konsumen di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak**

Tanggungjawab adalah suatu keharusan untuk melaksanakan suatu kewajiban dimana individu tersebut bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Mengenai tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan air bersih kepada konsumen, berdasarkan hasil wawancara dengan



beberapa konsumen PDAM Kota Pontianak bahwa;

“Pegawai PDAM selaku penyedia pelayanan air bersih di kota Pontianak, belum melaksanakan tugas pokoknya dan belum memanfaatkan waktu dan tenaga secara maksimal”.

Tanggung jawab merupakan suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi untuk mencapai tujuannya serta berniat untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Jadi tanggungjawab pegawai sebagai suatu sikap yang diambil pegawai untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha bagi pencapaian tujuan organisasi. yang ditunjukkan dengan loyalitas pegawai terhadap pekerjaannya, dengan kesediaan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh kebanggaan. Ditegaskan pula oleh Direktur II bidang keuangan dan kepegawaian, bahwa:

“Secara umum tanggungjawab yang dimiliki petugas PDAM dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, meskipun adanya kelambanan dalam menindak lanjuti pelayanan, hal tersebut bukan disebabkan karena ketidakmampuan petugas akan tetapi dikarenakan adanya kendala teknis dilapangan yang seringkali menghambat pemberi layanan kepada konsumen/pelanggan”.

Salah satu bentuk tanggungjawab pegawai terhadap organisasi atau perusahaan adalah disiplin kerja pegawai, yang ditunjukkan dengan ketaatan pegawai terhadap peraturan kerja dan ketentuan kerja organisasi/perusahaan. Pembahasan disiplin pegawai berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, luput dari kekhilafan dan kesalahan. Oleh karena itu setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati dan standar yang harus dipenuhi oleh para anggotanya. Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para pemimpin untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan keselarasan dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

Pendisiplinan kerja terutama digunakan pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap pegawai yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Berkenaan dengan penegakan disiplin kerja pegawai PDAM Kota Pontianak, dikemukakan oleh

Direktur Umum bidang keuangan dan kepegawaian PDAM Kota Pontianak, bahwa:

“Sosialisasi mengenai peraturan Direktur Utama PDAM Kota Pontianak Nomor: 146/KEP-VI/PDAM/2005 tentang disiplin dan hukuman disiplin pegawai sudah dilakukan, baik secara langsung kepada pegawai antara lain melalui pertemuan yang dilakukan oleh masing-masing unit kerja yang ada di PDAM Kota Pontianak maupun melalui pengumuman dan pembagian foto copy peraturan Direktur Utama kepada seluruh pegawai PDAM Kota Pontianak”.

Salah satu upaya untuk mengatasi tindakan indisipliner pegawai adalah pihak pimpinan sebaiknya memberikan program orientasi atau pemahaman kepada para pegawai, karena tidak semua pegawai mempunyai tingkat pemahaman yang sama terhadap peraturan tersebut. Pegawai akan patuh, apabila peraturan atau kebijakan yang ada diketahui dengan jelas, atau dijalankan secara konsisten. Selain memberikan orientasi atau pemahaman, pimpinan harus menjelaskan secara rinci peraturan-peraturan yang sering dilanggar, berikut konsekwensinya dan diinformasikan kepada pegawai melalui diskusi aktif.

Berkenaan dengan pemahaman pegawai terhadap peraturan Direktur Utama PDAM Kota Pontianak Nomor: 146/KEP-VI/PDAM/2005 tentang disiplin dan hukuman disiplin pegawai, dikemukakan oleh Kasi Kepegawaian PDAM Kota Pontianak bahwa:

”Meskipun peraturan Direktur Utama sudah disosialisasikan baik melalui pertemuan langsung maupun berupa pembagian fotocopyan peraturan, akan tetapi belum semua pegawai dapat memahami informasi yang terdapat pada peraturan tersebut. Rendahnya pemahaman pegawai terhadap peraturan Direktur Utama terlihat dari masih terjadinya pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai, misalnya datang ke kantor terlambat, tidak absen, tidak masuk kantor lebih dari seminggu berturut-turut”.

Penegakan peraturan disiplin memerlukan konsistensi dalam pelaksanaannya. Berkaitan dengan konsistensi penegakan peraturan disiplin pegawai pada PDAM Kota Pontianak, dikemukakan oleh Kabag. Umum Tata Usaha PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. bahwa:

“Penegakan peraturan disiplin terutama penerapan sanksi terhadap pelanggaran disiplin belum dilaksanakan secara konsisten, artinya tidak ada ketegasan dari pihak manajemen dalam

pemberlakuan sanksi terhadap pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai”.

Mengenai ketidaktegasan manajemen dalam pelaksanaan pemberian sanksi terhadap pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai, dikemukakan oleh Kasi Kepegawaian PDAM Kota Pontianak, bahwa:

“Untuk menjatuhkan sanksi kepada pegawai tidak mudah. Contohnya pemberian skorsing kepada pegawai. Pemberian skorsing kepada pegawai sudah dilakukan sesuai dengan mekanisme, yaitu dengan memberikan peringatan secara lisan, kemudian menerbitkan surat peringatan. Setelah pemberian skorsing disetujui dan ditandatangani oleh BP2KP selaku badan pengawas dan Direktur Umum bidang keuangan dan kepegawaian PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Akan tetapi pemberian skorsing tidak dilaksanakan”.

Konsistensi atau keseragaman penegakan disiplin perlu dikomunikasikan sehingga pegawai mengetahui secara tepat tujuan penegakan disiplin tersebut.

Selanjutnya dikemukakan oleh Kasi Kepegawaian PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, bahwa:

”Terkait dengan hukuman disiplin berupa pemberian skorsing atau pemberhentian pegawai, kewenangannya memang berada pada Direktur Utama. Sedangkan untuk pemberian sanksi berupa pemotongan uang makan dan tidak diberikan hak uang cuti tahunan kepada pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin, kewenangannya berada pada Direktur Umum bidang keuangan dan kepegawaian, akan tetapi pemberian sanksi berupa pemotongan uang makan dan tidak diberikan hak uang cuti tahunan tidak memberikan efek jera kepada pegawai PDAM”.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh beberapa pegawai PDAM, bahwa:

”Pemberian sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran tidak dilakukan secara tegas, sehingga menimbulkan kecemburuan sosial dikalangan pegawai. Sedangkan pemberian sanksi berupa pemotongan uang makan dan tidak diberikan hak uang cuti tahunan tidak memberikan pengaruh baik pada penghasilan maupun pada peningkatan disiplin kerja pegawai”.

Penegakan disiplin haruslah diterapkan secara konsisten, dan kepada pegawai yang melakukan tindakan indisipliner hendaknya diberikan hukuman yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Disiplin yang diterapkan secara konsisten berarti setiap pegawai yang terkena hukuman

disiplin harus menerimanya/menjalannya. Setiap pegawai yang melakukan pelanggaran yang sama akan mendapatkan ganjaran disiplin yang sama. Artinya pemberian sanksi terhadap pegawai yang melakukan tindakan indisipliner diberlakukan dalam cara yang sama, tidak membedakan dan diberikan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai. kepada segenap karyawan.

## E. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Etika kerja pegawai dalam pelayanan konsumen di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, dilihat berdasarkan aspek profesionalisme, transparansi, dan tanggungjawab pegawai dalam pemberian pelayanan disimpulkan sebagai berikut:

- Profesionalisme pelayanan yang dilihat berdasarkan penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu belum sesuai dengan harapan konsumen atau pelanggan, karena konsumen tidak mendapatkan informasi dan kejelasan terhadap kepastian waktu dan tindak lanjut pengaduan yang disampaikan. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan belum diikuti dengan kejujuran yang ditunjukkan oleh pegawai sebagai karena dilapangan ditemukan adanya pembayaran tidak resmi yang dilakukan pegawai kepada konsumen. Terjadinya pungutan diluar ketentuan PDAM sebagai pemberi pelayanan, dikarenakan konsumen tidak mendapatkan informasi sebelumnya.
- Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan air bersih di PDAM Kota Pontianak belum dilaksanakan sesuai kebutuhan konsumen maupun berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai. Karena konsumen tidak mengetahui kepastian waktu terhadap tindak lanjut pengaduan yang disampaikan, disamping itu konsumen tidak mendapatkan penjelasan atau informasi mengenai rincian biaya pelayanan terutama mengenai penggantian pipa.
- Mengenai tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan air bersih kepada konsumen, belum melaksanakan tugas pokoknya dan belum memanfaatkan waktu dan tenaga secara maksimal, karena tidak adanya kepastian waktu

tunggu tindakan pengaduan yang dilakukan konsumen dan adanya kelambanan dalam menindak lanjuti pengaduan konsumen. Tanggung jawab pegawai dalam hal disiplin kerja secara umum masih rendah hal tersebut terlihat berdasarkan masih terjadinya pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai, yaitu datang ke kantor terlambat, tidak absen, tidak masuk kantor lebih dari seminggu berturut-turut. Penegakan peraturan disiplin terutama penerapan sanksi terhadap pelanggaran disiplin belum dilaksanakan secara konsisten, artinya tidak ada ketegasan dari pihak manajemen dalam pemberlakuan sanksi terhadap pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai.

## 2. Saran- Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka sebagai solusinya dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- a. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan hendaknya diinformasikan secara jelas mulai dari terpenuhinya persyaratan teknis dan administratif sampai pada selesainya proses pelayanan. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, menyangkut pula kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh PDAM Kota Pontianak.
- b. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan air bersih di PDAM Kota Pontianak hendaknya dilaksanakan sesuai kebutuhan konsumen maupun berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai, disamping itu hendaknya konsumen mendapatkan penjelasan atau informasi mengenai rincian biaya pelayanan terutama mengenai penggantian pipa.
- c. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan air bersih kepada konsumen, belum dilaksanakan sesuai dengan tugas pokoknya dan belum memanfaatkan waktu dan tenaga secara maksimal. Hendaknya penerapan sanksi terhadap pelanggaran disiplin dilaksanakan secara konsisten, artinya pemberian sanksi terhadap pegawai yang melakukan tindakan indiscipliner diberlakukan dalam cara yang sama, tidak membedakan dan diberikan sesuai

dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai.

## F. REFENSI

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Gunawan K, Roni. 2001. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Terbit Terang
- Haryanto, Zamroni. 2005. *Pokok – Pokok Pikiran Pengembangan Etika Dalam Pelayanan Publik*. Universitas Gorontalo.
- Kottler, Phillip. 1994. *Marketing Management Analysis and Planning, Implementation and Control*. 8<sup>th</sup> ed. Prentice Hall Inc. USA.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2002. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

### Peraturan:

Peraturan Direktur Utama PDAM Kota Pontianak Nomor: 146/KEP-VI/PDAM/2005 Tanggal 26 Juni 2005 BAB VII tentang disiplin dan hukuman disiplin pegawai



**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 : RIDHO FIARDHI  
 NIM / Periode lulus : E 211 090 56  
 Fakultas/Jurusan : FISIPOL / IAN  
 E-mail address/HP : \_\_\_\_\_

demi 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 \*\*):

ETIKA KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KONSUMEN  
 DI PDAM TIRTA KHATULISTIWA

beserta 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.

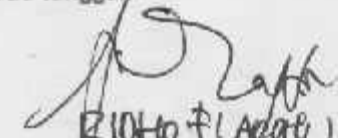
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
 Pengelola Jurnal .....

  
 \_\_\_\_\_  
 NIP.

Dibuat di :  
 Pada tanggal:

  
 ( RIDHO FIARDHI )  
 nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

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).