

Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Konsumen Di Wilayah Kecamatan Ranai Kabupaten Natuna

AYU LASTRI^{1*}

NIM: E01112099

Dr. Sri Maryuni, M,Si² ,Dr. Arifin, S.sos M.AB²

*Email:hangtuahtx@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa dalam memberikan pelayanan publik kepada konsumen di wilayah Kecamatan Ranai Kabupaten Natuna yang mana masih kurang maksimal terutama dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dilakukan. Penelitian menggunakan teori Dwiyanto yaitu Produktivitas dan Kualitas layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah Deskriptif Kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan Teknik Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produktivitas dalam kinerja PDAM Tirta Nusa sangat rendah dilihat dari produksi pipa rusak, air macet, keruh dan bahkan meteran rusak. kualitas layanan PDAM Tirta Nusa kurang memuaskan sebab sarana dan prasarana tidak memadai untuk kenyamanan para pelanggan. Penelitian ini disarankan untuk kinerja PDAM Tirta Nusa dapat meningkatkan kinerjanya demi menciptakan sistem distribusi yang memuaskan, dengan cara meningkatkan atau memperbaiki pelayanan dan mempercepat penggantian pipa dan meter air yang rusak dengan cara mengalokasikan dana dan memperluas cakupan pelayanan.

Kata Kunci: *Produktivitas, Kualitas Pelayanan*

AYU LASTRI^{*}

NIM: E01112099

Dr. Sri Maryani M,Si² ,Dr. Arifin, S.sos M.AB²

AYU LASTRI,NIM.E01112099

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UNTAN

*Email: hangtuhantx@gmail.com

1. Student at Public Administration Program Faculty of Social and Political science faculty of Tanjungpura University
2. Lecturer at Public Administration Program faculty Social and Political science faculty of Tanjungpura University

ABSTRACT

This study aims to find out the performance of Regional Water Utilities (PDAM) Tirta Nusa in providing public services in Ranai Subdistrict Natuna Regency which has not been optimal and has not met the service standard. This study is based on the theory of Dwiyanto in that productivity and service quality. The research method used for this research was descriptive qualitative, while the data were collected through interview, observation, and documentation. The result shows that productivity of PDAM Tirta Nusa is low relating to the problems such as broken, water pipe, water supply stop, muddy water, and broken water meter. The quality of service in PDAM Tirta Nusa is not satisfactory because of inadequate facilities. This study suggests that PDAM Tirta Nusa should improve their performance for satisfying distribution by improving services, accelerating broken pipe and water meter replacement, allocation budget, and expanding service coverage.

Keywords: Productivity, service



PENDAHULUAN

Pengembangan permukiman baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan pada hakekatnya adalah untuk mewujudkan kondisi perkotaan dan pedesaan yang layak huni, aman, nyaman, damai dan sejahtera serta berkelanjutan. Permukiman merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, pemerintah wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk dapat memperoleh permukiman yang layak huni, sejahtera, berbudaya, dan berkeadilan sosial.

Kemudian kinerja atau performance menurut Suyadi Prawirosentono (1999 : 2) adalah : Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Berdasarkan pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa kinerja berhubungan dengan bagaimana melakukan suatu pekerjaan dan menyempurnakan hasil pekerjaan berdasarkan tanggungjawab namun tetap mentaati segala peraturan-peraturan, moral maupun etika.

Menurut Mangkunegara (2011), Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1997), dikatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Batasan tersebut mengandung makna bahwa kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Dwiyanto (2002:48-49) terdapat beberapa indikator kinerja yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik. Indikator dalam menilai kinerja birokrasi publik tersebut yaitu:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Konsep produktivitas kemudian dirasa terlalu sempit dan *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya (Dwiyanto, 2002:50)

Berhubungan dengan pendapat Wibowo (2013:119) bahwa

produktivitas adalah hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi sangat penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa menjadi parameter

untuk menilai kinerja organisasi publik (Dwiyanto, 2002:50).

Pengertian lain menurut Maluyu S.P. Hasibuan bahwa:

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”. (Hasibuan, 2001).

Pengertian kinerja menurut Hasibuan diatas bahwa untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat berjalan seperti yang diharapkan di dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja dan memotivasi kinerja para pegawai.

Berdasarkan berbagai teori tentang indikator-indikator pengukuran kinerja di atas, dalam penelitian ini penulis memilih teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2002: 48-49). Alasan penulis memilih teori tersebut adalah karena teori tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2002) tersebut dipandang lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja PDAM Tirta Nusa dalam memberikan pelayanan publik kepada konsumen di wilayah Kecamatan Ranai Kabupaten Natuna dibandingkan dengan teori pengukuran kinerja yang lainnya.

1. Pengukuran Kinerja

Untuk dapat mempelajari kinerja suatu organisasi, harus diketahui ukuran keberhasilan untuk menilai kinerja tersebut. Sehingga indikator atau ukuran kinerja itu tentunya harus dapat merefleksikan tujuan dan misi dari organisasi yang bersangkutan, karena itu berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Bagi suatu organisasi privat yang tujuan pembentukannya adalah memproduksi barang untuk mendapatkan keuntungan, maka ukuran kinerjanya adalah seberapa besar ia mampu memproduksi (productivity) dan seberapa besar keuntungan yang diraih (economy). Indikator berikutnya adalah efisiensi dan efektifitas proses yang dilakukan.

Keban (2004: 201) berpendapat bahwa untuk mengukur kinerja organisasi publik dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu : pendekatan managerial dan pendekatan kebijakan. Dengan asumsi bahwa efektifitas dari tujuan organisasi publik tergantung dari dua kegiatan pokok tersebut, yaitu : public management and policy (manajemen publik dan kebijakan). Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak. Lebih lanjut Keban menjelaskan bahwa ketepatan pengukuran seperti cara atau metode pengumpulan data untuk mengukur kinerja juga sangat menentukan penilaian akhir kinerja.

Whittaker (1993) menyebutkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan

keputusan dan akuntabilitas (dalam LAN, 2000). Pengukuran kinerja mempunyai makna ganda, yaitu pengukuran kinerja sendiri dan evaluasi kinerja, di mana untuk melaksanakan kedua hal tersebut terlebih dahulu harus ditentukan tujuan dari suatu program secara jelas.

Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas, sehingga suatu pemerintah daerah dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi. Teknik dan metode yang digunakan dalam menganalisis kinerja kegiatan, yang pertama-tama dilakukan adalah dengan melihat sejauh mana adanya kesesuaian antara program dan kegiatannya. Program dan kegiatan merupakan program dan kegiatan sebagaimana yang tertuang dalam perencanaan strategis Pemerintah Daerah yang bersangkutan. Sementara itu, Bernadin (Keban, 2004 ; 196) mengatakan bahwa sistem penilaian kinerja harus disusun dan diimplementasikan dengan suatu 1) prosedur formal standar; yang 2) berbasis pada analisis jabatan; dan 3) hasilnya didokumentasikan dengan baik; dengan 4) penilai yang memiliki kapasitas dan

Indikator kinerja didefinisikan sebagai ukuran kuantitatif dan / atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan diukur dan dihitung serta digunakan sebagai

dasar untuk menilai maupun melihat tingkat kinerja suatu program yang dijalankan unit kerja. Dengan demikian, tanpa indikator kinerja, sulit bagi kita untuk menilai kinerja (keberhasilan atau kegagalan) kebijaksanaan / program/ kegiatan dan pada akhirnya kinerja instansi / unit kerja yang melaksanakan.

Pengukuran kinerja atau hasil karya merupakan alat manajemen untuk menilai keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan strategi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang bersangkutan. Pengukuran kinerja selalu perlu diperhitungkan kembali dengan visi dan misi organisasi serta tujuan dan sasaran organisasi

Selim & Woodward (dalam Keban,2004) mengatakan bahwa kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain *workload/demand, economy, efficiency, effectiveness, dan equity*. Lenvine (1990) (dalam Dwiyanto,1995) mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik/organisasi non bisnis yaitu *Responsibility responsivitas dan accountability*. Yang dimaksud *responsivitas (responsiveness)* disini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja

organisasi tersebut dinilai semakin baik. *Responsibilitas (responsibility)* disini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. Semakin kejelasan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan dan kebijaksanaan organisasi, maka kinerjanya dinilai semakin baik.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang memihak pada kepentingan masyarakat, karena tujuan organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai pendapat tersebut diatas setiap organisasi / lembaga pemerintah baik yang berhadapan langsung maupun tidak yang berhadapan langsung dengan masyarakat harus melaporkan segala kegiatan yang dilakukan kepada yang memberi wewenang. Laporan tersebut tidak terbatas pada laporan secara tertulis saja, tetapi mencakup secara langsung seperti kemudahan – kemudahan pemberi mandat memperoleh informasi dari yang diberi mandat sehingga keterbukaan dalam pelaksanaan kegiatan dari instansi pemerintah itu dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga dari hal tersebut dapat diketahui bahwa akuntabilitas sangat penting didalam pengukuran kinerja di organisasi publik. Setiap organisasi publik yang melayani masyarakat baik secara langsung harus tanggap apa

keinginan / tuntutan masyarakat karena pada dasarnya tujuan organisasi publik adalah melayani kepentingan masyarakat.

Oleh sebab itu responsivitas/ daya tanggap dari organisasi pemerintah mutlak diperlukan dalam mengakomodir kepentingan masyarakat. Sesuai dengan hal tersebut responsivitas dapat dijadikan ukuran yang tepat untuk mengetahui kinerja dari organisasi pemerintah. Didalam mencapai tujuan dari organisasi, diperlukan pemahaman mengenai tugas dan fungsinya. Pelaksanaan kegiatan harus sesuai dengan program yang telah disusun sebelumnya, sehingga visi misi dari organisasi dapat tercapai. Untuk itu, instansi pemerintah harus benar – benar memvisualisasikan peraturan dan prosedur yang berlaku, sehingga pencapaian hasil dari kegiatan tidak keluar dari tujuan organisasi tersebut.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Dalam konteks Indonesia, Penggunaan istilah pelayanan publik (*publikservice*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*publik*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *publik offering* (penawaran umum), *publik ownersip* (milik umum), dan *publik utility* (perusahaan umum), *publik relations* (hubungan masyarakat), *publik service* (pelayanan masyarakat), *publik interest* (kepentingan umum) dll. (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1999). Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *publik authorities* (otoritas negara), *publik building* (bangunan negara), *publik revenue* (penerimaan negara) dan *publik sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik menunjukkan istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. (Nurcholish (2005) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

3. Standar Pelayanan Publik

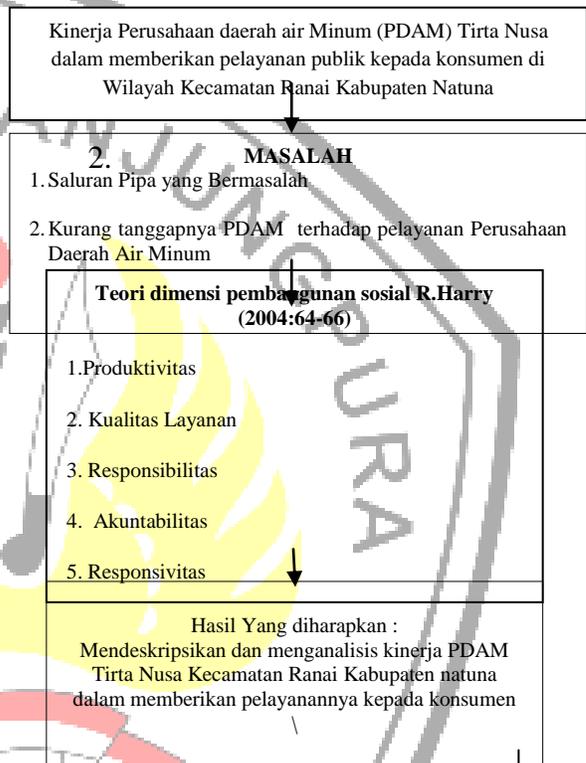
Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik, yang menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar

pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat, misalnya, ditandai dengan dikeluarkan *executive order* 12863 pada era pemerintahan Clinton, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen (*setting customer servicestandard*).

- a. selengkap-lengkapya
- b. Mendorong akses dan pilihan
- c. Berkonsultasi dan terlibat
- d. Memperlakukan semua secara adil
- e. Mengembalikan ke jalan yang benar ketika terjadi kesalahan
- f. Memanfaatkan sumber daya secara efektif
- g. Inovatif dan memperbaiki
- h. Bekerjasama dengan penyedia layanan lainnya.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

1. Kerangka Pikir Penelitian



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ilmiah, metode penelitian diperlukan sebagai frame dalam melakukan research, analisa data, dan penyajian data sehingga terintegrasi dalam satu garis pemikiran dan tidak bias.

Beberapa tipe penelitian antara lain penelitian deskriptif, eksplanatif dan eksploratif. Disamping itu ada beberapa jenis penelitian, antara lain penelitian survei, eksperimen, grounded research, kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dan analisa data sekunder (Singarimbun dan Effendi, 1999)

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah berdasarkan fakta yang nampak. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Moleong (2013:11) menyatakan bahwa maksud deskriptif sendiri adalah data-data yang dikumpulkan adalah data yang berbentuk kata-kata dan bukan angka-angka. Adapun data-data tersebut dapat diperoleh peneliti dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Konsep produktivitas kemudian dirasa terlalu sempit dan *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya (Dwiyanto, 2002:50)

Berhubungan dengan pendapat Wibowo (2013:119) bahwa produktivitas adalah hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan.

Berdasarkan dalam penelitian ini mencakup beberapa sub indikator seperti fisik seperti pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yang dalam hal ini adalah Perusahaan daerah Air Minum (PDAM), ketersediaan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemberi layanan, pegawai yang bertugas memberi pelayanan serta sarana komunikasi yang disediakan pember layanan kepada pengguna layanan. fisik dan ketersediaan sarana dan prasarana

dalam pelayanan perusahaan daerah air minum Kecamatan Ranai.

Aspek penampilan fisik yang dimaksud adalah bentuk fisik yang diberikan oleh pemberi layanan. yang termasuk kedalam aspek ini adalah kondisi ruangan yang yaitu ruang tunggu dan pendingin ruangan, loket pelayanan dan penampilan pegawai, yang ada di loket pembayaran Perusahaan Daerah Air Minum. ruangan yang nyaman terdapat ruangan tunggu yang bersih dan pendingin ruangan.

Sarana dan prasarana yang dimaksud disini adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang kegiatan dalam proses pelayanan. Sarana dan prasarana ini mencakup ketersediaan tempat area parkir diloket pembayaran dan sambungan saluran air di Perusahaan Daerah Air minum seperti yang di sampaikan informan kepada peneliti yaitu :

“loket pembayaran sudah ada beberapa yang kami sediakan ruangan ber-ac dan ruangan tunggu yang bersih demi kenyamanan para pelanggan kami. sarana dan prasarana untuk kondisi saat ini sudah cukup memadai. Namun bukan berarti kami akan berhenti sampai saat ini. Kami memiliki target-target yang berusaha kami capai dalam beberapa tahun kedepannya secara bertahap kami akan terus mengembangkan sarana dan prasarana dicabang kami demi pelayanan dan kenyamanan yang lebih untuk pelanggan (Hasil wawancara

dengan staff bagian sumber daya manusia pada tanggal 8 januari 2019)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Perusahaan Daerah air Minum kecamatan Ranai berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan menyediakan tempat yang nyaman. Namun fakta dilapangan berbeda dengan yang disampaikan informan. Peneliti menemukan ada beberapa cabang yang kurang baik dalam segi sarana dan prasarana. Seperti yang disampaikan oleh informan kepada peneliti yaitu :

“ kalau menurut saya masih kurang karena tempat menunggunya diluar, khawatir tiba-tiba hujan saat menunggulah parkirnya juga kurang luas untung rata-rata pada bawa motor jadi tidak kelihatan sempit parkir”(Hasil wawancara dengan Ibu Fatimah konsumen pada tanggal 8 Januari 2019)

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan kepada peneliti yaitu :

“sarana dan prasarana masih kurang menurut saya, mungkin karena ukuran kantornya yang kecil sehingga kita harus mengantri diluar dan itu untuk saa agak kurang nyaman, lahan parkir tidak muat untuk mobil kadang sampai ada yang parkir disebang kalau ada yang bawa mobil (Hasil wawancara dengan Pelanggan Ibu Ida tanggal 8 Januari 2019).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ada beberapa

loket yang membuat pelanggan kurang nyaman dalam melakukan pembayaran. Seharusnya perusahaan daerah air minum menyediakan ruangan yg ber-AC dan ruangan yang bersih untuk kenyamanan konsumen serta menyediakan lahan parkir yang luas untuk para pelanggan memarkir kendaraannya.

Ada beberapa pelanggan yang merasa pelayanan di loket pembayaran cukup baik. Seperti yang disampaikan oleh informan kepada peneliti yaitu :

“sarana dan prasarana sudah cukup baik. Walaupun saat mengantri untuk bayar, kita harus menunggu diluar ruangan bukan didalam ruangan ber-ac dan lahan parkir hanya cukup untuk motor saja.”(Hasil wawancara dengan pelanggan Bapak Agus pada tanggal 8 Januari 2019)

Hal yang serupa juga disampaikan oleh informan kepada peneliti yaitu :

“sarana dan prasarana ini cukup bagus walaupun ukurannya kantornya terbilang memang kecil tapi itu mungkin karena sehari-hari tidak banyak yang mengantri. Menurut saya nyaman-nyaman saja.”(Hasil wawancara dengan staff bagian sumber daya manusia pada tanggal 9 Januari 2019)

Selain sarana prasarana adanya pegawai juga termasuk dalam penampilan fisik. Pegawai merupakan hal penting dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna layanan.

seperti yang disampaikan informan kepada peneliti yaitu :

“disetiap tempat pelayanan loket yang di jaga 2 pegawai. Satu loket difungsikan khusus untuk pendaftaran pelanggan baru. Sedangkan satu loket lainnya untuk pembayaran. Loket dikategorikan agar memudahkan konsumen melakukan kegiatan sesuai kebutuhan.”(Hasil Wawancara Staff bagian sumber daya manusia pada tanggal 9 Januari 2019)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan penampilan fisik dan sarana prasarana perusahaan daerah air minum kecamatan natuna kurang memadai seperti lahan parkir yang kurang luas dan kurang nyaman karena loketnya berada diluar ruangan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan pihak Perusahaan Daerah Air Minum dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik sehingga sangat akurat dan memuaskan diharapkan oleh pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasan. Kemampuan pegawai dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kemampuan disini diartikan sebagai kapasitas pegawai untuk melakukan tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan layanan atau konsumen agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara efektif, ketelitian, pegawai, pelayanan

tanpa memandang status sosial. Sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Perusahaan Daerah air Minum Kecamatan ranai, seperti yang disampaikan informan kepada peneliti :“kemampuan pegawai pelayanan sudah sesuai dengan standar perusahaan daerah air minum (PDAM) mereka melayani pelanggan dengan baik karena sebelumnya diterima bekerja di PDAM selain diperiksa riwayat hidup dan pengalamannya saat melamar pihak PDAM selain diperiksa riwayat hidup dan pengalamannya saat melamar pihak PDAM juga memberikan pelatihan baik verbal maupun non- verbal bagi para calon pegawai. Bahkan tetap ada yang bekerja saat cuti lebaran nanti.” (hasil wawancara dengan staff bagian sumber manusia pada tanggal 9 Januari 2019)

Hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Ranai sebagai perusahaan yang melayani air minum di kecamatan ranai berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dengan memilih pegawai sesuai standar dan memberikan para calon pegawai pelatihan dahulu. Seperti yang disampaikan oleh informan kepada peneliti :

“secara keseluruhan pelayanan sudah bagus mungkin waktu tertentu yang pegawainya agak jutek tapi maklum lah mungkin karena lelah bekerja seharian.”(Hasil wawancara dengan pelanggan kecamatan ranai pada tanggal 9 Januari 2019)

Hal yang sama disampaikan juga informan kepada peneliti yaitu :

“Kinerja pegawainya menurut saya bagus. Mereka melayani dengan baik. Walaupun kadang terlihat kurang sepenuh hati karena mereka jarang tersenyum tapi sejauh ini tidak mengecewakan.”(Hasil wawancara dengan pelanggan Bapak Rian pada tanggal 9 Januari 2019)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Ranai yang dirasakan pelanggan saat ini sudah baik namun masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati dalam melayani pelanggan.

Perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan

1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Lukman (dalam, Pasolong 2010) yang menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan dengan itu, kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*High Trust*)

Kualitas mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik

secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang akan terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan merupakan satu indikator kinerja pelayanan publik.

Apabila jasa atau layanan yang diterima oleh masyarakat rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

Pengaduan yang terjadi pada saat ini lebih menitik beratkan pada kinerja lapangan, pengaduan tentang masalah rendahnya tekanan air yang mengalir, air keruh ketika terjadi hujan atau kemarau, pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan alat yang digunakan untuk menyambung air ke rumah-rumah, serta lambatnya PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna melakukan perbaikan ketika terjadi kerusakan dan kebocoran saluran air, dari hasil pengaduan tersebut tidak jarang pelanggan harus menunggu untuk waktu yang lama, ini dilihat saat penulis turun ke lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada wakil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa Kabupaten Natuna (Amir) yang menyatakan bahwa:

“Kurangya pegawai yang berkompeten, dalam hal ini adalah tenaga ahli, menjadi salah satu penyebabnya, akan tetapi perkembangannya yang tergolong lambat ini kurang menjadi titik perbaikan bagi PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna”.(Hasil wawancara Ibu Aisyah pada tanggal 9 Januari 2019)

Sesuai dengan amanat Peraturan Daerah, PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna dituntut mampu memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat yang mengacu pada kesepakatan pemerintah dengan *Millennium Development Goals* (MDG) tahun 2015 yang salah satunya Indonesia telah menyepakati untuk mengurangi sekitar 50% dari jumlah penduduk yang belum dapat mengakses kebutuhan air bersih dengan mudah, target cakupan pelayanan mencapai 67% untuk pedesaan dan 80% untuk perkotaan. Dimana target tersebut bukan hanya merupakan tugas dan tanggung jawab PDAM seutuhnya tetapi merupakan tugas bersama antara beberapa *stakeholder* yang bergerak dibidang pelayanan air minum dan sanitasi, diantaranya Departemen Kesehatan, Pelayanan Air Pedesaan, dan SKPD Pemerintah Daerah yang bergerak dibidang lingkungan, sumber daya air, perumahan, sanitasi dan kesehatan,

yang keberadaannya secara internal menjadi pesaing PDAM dalam melaksanakan pelayanan.

Dalam penelitian ini deskripsikan sikap kesedian kemampuan penyedia layanan dalam hal ini pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan segera. Kecepatan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap tanggap pegawai.

tanggap penelitian ini adalah cepat merespon dan melayani pengguna layanan. Tanggapan disini difokuskan pada sikap cepat pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Ranai dalam menanggapi kebutuhan serta keluhan pengguna layanan. Seperti yang disampaikan informan kepada peneliti yaitu :

“Kami selalu berusaha yang terbaik dalam menangani masalah seperti keluhan pelanggan. Seperti saat ada kekurangan air bersih disuatu daerah. Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) akan berusaha berkomunikasi dengan warga setempat dan meminta mereka bekerjasama agar masalah cepat teratasi. Karena sebenarnya yang membuat masalah cepat terselesaikan adalah komunikasi yang baik antara pegawai pelanggan.”(Hasil wawancara dengan Staff Bagian Sumber Daya Manusia pada tanggal 10 Januari 2019)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Ranai dapat menyelesaikan keluhan yang

disampaikan pelanggan. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan masalah dan berusaha memperbaiki masalah-masalah yang dihadapi pelanggan. Namun hal tersebut bertentangan dengan tanggapan pelanggan yang merasakan langsung masalah yang dihadapi. Seperti disampaikan informan kepada peneliti yaitu :

“Dalam pelayanan diloket ada yang melayani dengan cepat ada juga yang lama. Dalam pelayanan keluhan kadang mereka kurang merespon misalnya ada yang mengeluhkan tentang air yang mengalir kecil dan terkadang kotor. Mereka hanya bilang iya tapi tidak diperbaiki. Jadi kadang saya suka kesal sendiri karena saya butuh air sehari-hari untuk masak kalau airnya kotor terpaksa saya membeli air mineral untuk masak.” (Hasil wawancara dengan pelanggan pada tanggal 10 Januari 2019)

Hal yang serupa disampaikan juga oleh informan kepada peneliti yaitu :

“menurut saya pelayanan diloket cukup lama untuk saya yang sibuk jadi apa-apa saya pengennya cepat aja gitu. Kalau saya pelayanan dalam hal keluhan kurang direspon dengan baik. Waktu itu saya pernah mengeluhkan tentang air yang mati berhari-hari namun kurang direspon dengan baik. Air mata beberapa menit tidak masalah buat saya namun kalau lebih dari sehari saya bisa repot apalagi punya anak dan jualan jadi saya butuh air lebih banyak dari rumah yang lain.”(Hasil wawancara dengan

pelanggan Bapak Idham pada tanggal 10 Januari 2019)

Sama halnya dengan yang disampaikan informan kepada peneliti yaitu :

“Menurut saya pelayanan di loket masih terhitung lama mungkin kadang karena sistemnya yang eror. Kalau dalam pelayanan keluhan respon mereka kurang baik. Tetangga saya pernah lapor web PDAM tentang air di daerah sini mati lebih dari 2 hari tadi tidak ada tanggapan apa-apa jadi kita hanya diam saja dan bingung menyampaikan keluhan kemana lagi. Padahal tetangga saya mengeluhkan di facebook, twitter dan instagram resmi tapi tidak ada balasan.”(Hasil wawancara pelanggan Bapak Amin pada tanggal 10 Januari 2019)

Beda halnya dengan yang disampaikan informan kepada peneliti yaitu :

“menurut saya pelayanan loketnya sudah cukup cepat dan tanggap. Jadi tidak ada yang dipermasalahkan. Namun untuk pelayanan dalam keluhan menurut saya masih kurang tanggap karena PDAM menyediakan call center-nya kadang tidak berfungsi. Tidak ada yang merespon kalau nelpo call center-nya.”(Hasil wawancara dengan pelanggan Ibu Nasima pada tanggal 10 Januari 2019)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ketanggapan Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) dalam mengatasi keluhan yang disampaikan tidak direspon dengan baik atau kurang maksimal.

Kesopanan dan kemampuan pegawai pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

pengetahuan dalam penelitian ini maksudnya adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh pegawai mulai dari keterampilan, informasi, pemikiran-pemikiran dan lain-lain yang diterapkan dalam pekerjaannya pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan.

kesopanan dalam penelitian ini adalah sikap sopan dan percaya dari pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa nyaman dan merasa puas saat berada menerima pelayanan dari pegawai Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Kecamatan Ranai. Seperti yang disampaikan informan kepada peneliti yaitu :

“pegawai yang ditempatkan dibagian pelayanan sebelumnya telah melakukan pelatihan. Kami ingin pegawai yang ditempatkan bagian pelayanan memiliki pengetahuan lebih sehingga memudahkan pelanggan saat bertanya dan dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Dalam hal berpakaian kami menetapkan aturan memakai seragam dihari tertentu atau pakaian rapi. Karena bagian pelayanan sama saja dengan cerminan perusahaan daerah air minum jika mereka memilikisopan santun dan baik.”(Hasil wawancara Staff bagian sumber daya manusia pada tanggal 10 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa

pegawai Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Ranai harus memiliki sopan santun dan ramah terhadap pelanggan. Sebelum ditempatkan dibagian peayanan sebelum mengikuti pelatihan untuk melatih melayani pelanggan dengan baik. seperti disampaikan oleh informan kepada peneliti yaitu :

“setau saya pegawainya sopan-sopan terutama yang laki-laki karena saya biasanya dilayani sama yang laki.”(Hasil wawancara pelanggan Bapak Nursiman pada tanggal 10 Januari 2019)

Hal serupa disampaikan oleh informan kepada peneliti yaitu :

“Sopan menurut saya, dilihat dari pakaian pegawai pun rapi jadi pelanggan juga nyaman melihatnya.”(Hasil wawancara Ibu elita pada tanggal 10 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Ranai memiliki kesopanan dan dalam hal berpakaian dan mematuhi aturan yang dibuat perusahaan sehingga pelanggan nyaman melihatnya.

PENUTUP

1. Simpulan

Dilihat dari semua indikator yang telah disajikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa dalam memberikan pelayanan publik kepada konsumen di wilayah Kecamatan Ranai Kabupaten Natuna kurang maksimal.

a. Produktivitas dalam kinerja dari hasil PDAM Tirta Nusa sangat rendah dilihat dari pipa rusak, air macet, keruh dan bahkan meteran rusak. dikarenakan kurangnya pegawai yang berkompeten dalam hal ini menjadi salah satu penyebabnya maka perkembangannya yang tergolong sangat lambat menanggapi.

b. Kualitas Pelayanan pegawai PDAM Tirta Nusa belum maksimal dalam mengatasi keluhan yang disampaikan tidak direspon dengan baik, disebabkan kurangnya sarana prasarana yang tersedia masih kurang memadai, salah satunya kurang luas tempat untuk pelanggan yang hendak melakukan transaksi pembayaran. selain itu yang harus diperhatikan dibebberapa proses untuk melakukan transaksi pembayaran kurang nyaman karena loketnya berada diluar ruangan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Nusa dalam memberikan pelayanan publik kepada konsumen di wilayah Kecamatan Ranai Kabupaten Natuna, maka saran penulis:

a. Untuk meningkatkan Produktivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa dengan cara meningkatkan kinerjanya demi menciptakan sistem distribusi yang memuaskan, dengan cara meningkatkan atau memperbaiki pelayanan dan mempercepat penggantian pipa dan meter air yang rusak dengan cara mengalokasikan

dana dan memperluas cakupan pelayanan.

b. Untuk meningkatkan kualitas layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa dengan cara memberi pelayanan publik kepada masyarakat khususnya para pelanggan PDAM, terutama dalam hal kenyamanan ruang tunggu pelayanan dengan menambah AC guna meningkatkan kenyamanan bagi para pelanggan yang menunggu antrian.

3. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian yang berjudul kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa Dalam memberikan pelayanan publik kepada konsumen di wilayah Kecamatan Ranai Kabupaten Natuna. Secara kekurangan peneliti dalam menganalisis hasil penelitian yang peneliti temukan dilapangan disebabkan oleh peneliti yang masih baru pertama kali dalam melakukan peneliti ilmiah ini.

Selama melaksanakan penelitian ini, ada beberapa kendala yang dirasakan peneliti sehingga kesulitan dalam melaksanakan peneliti. Keterbatasan yang alami peneliti pelaksanaan peneliti ini diantaranya adalah :

1. Kurangnya keterampilan peneliti dalam menganalisis kalimat secara ilmiah menyebabkan peneliti mengalami kesulitan untuk menuangkan pemikiran-pemikiran ke dalam bentuk tulisan.
2. Keterbatasan peneliti dalam penyusunan wawancara.

3. Keterbatasan data dalam melakukan peneliti di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nusa dalam Kecamatan Ranai.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Amins, Achmad, 2009, *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*, Yogyakarta: LaksBang Pressindo.

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Dwiyanto, Agus, dkk, (2002). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan*. Yogyakarta: Universitas Gadjadara.

Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1997, *Organisasi* Jilid I, Terjemahan Darkasih. Jakarta : Erlangga.

Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia. Jakarta.

Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

Kumorotomo, wahyudi. 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta.

Osborne, David & Peter Plastrik, 1996. *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*, Addison- Wesley Publishing Company. Massachusetts.

Prawirosentono.S, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE, Yogyakarta.

Robbins, Stephen P, Mary Coulter. (2000). *Manajemen*. Jilid-1. Edisi Ke-7. Jakarta: Prenhallindo.

Sugiyono.2010.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
2011.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Rdan D*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi.2005, *ManajemenPublik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta:Rajawali Pers.

Widodo, Joko. 2008. *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing.

Sumber Undang-Undang :

PeraturanPemerintahRepublik Indonesia Nomor 42 Tahun 2008 tentang *PengelolaanSumberDaya Air*.

Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Sumber Internet:

<http://andriakbar.blogspot.com/2010/03/gambaran-umum-pdam-di-indonesia.html>di akses pada senin 13 November 2018pukul 13:15

<http://id.wikipedia.org/wiki/PDAM>di akses pada senin 13 November 2018 pukul 13:18

<http://kesehatanlingkungan-indonesia.blogspot.co.id/2013/01/syarat-kualitas-air-bersih.html>di akses pada kamis 27 Januari 2019 pukul 11:22

