

PELAYANAN AIR BERSIH DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:

ADE HAMDANI

NIM. E21109042

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak, 2015

email: adehamdani74@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pendistribusian air PDAM kepada konsumen tidak merata dan tersendat-sendat. Permasalahan lainnya menunjukkan bahwa air PDAM yang masuk ke rumah konsumen cenderung kotor dan berbau. Disamping itu PDAM Kabupaten Kubu Raya masih ketergantungan pada Perusahaan listrik Negara untuk mendorong generator penyuplay air dari pipa primer ke pipa sekunder. Serta petugas PDAM tidak menindaklanjuti laporan pengaduan/keluhan konsumen dengan cepat dan tuntas. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap konsumen di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Respon petugas PDAM menyikapi laporan dan keluhan konsumen di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya diterima dengan positif. Semua laporan dan keluhan konsumen dicatat petugas bagian hubungan langganan. Setelah menerima laporan dan keluhan konsumen maka bagian hubungan langganan langsung melakukan koordinasi dengan bagian tranmisi dan distribusi serta menunjuk petugas lapangan untuk menyelesaikan masalah. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa proses pelayanan PDAM sebelum melakukan tindakan pelayanan terhadap konsumen terlebih dahulu melakukan survey lapangan ke lokasi berdasarkan laporan konsumen. Selanjutnya melakukan persiapan sebelum turun ke lapangan untuk melakukan tindakan pelayanan agar dapat menyelesaikan permasalahan PDAM di rumah konsumen supaya tidak ada kekurangan terutama bahan-bahan dan peralatan yang diperlukan. Petugas lapangan PDAM tidak akan melakukan tindakan di luar *job description* dan melakukan koordinasi ulang kepada atasan untuk masalah yang dihadapi. Hal ini disebabkan supaya tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan yang berisiko terhadap pelayanan konsumen karena setiap tindakan tindakan pelayanan melalui prosedur. Menyikapi fenomena yang ada saran yang direkomendasikan adalah hendaknya petugas PDAM bagian hubungan langganan dapat merespon pengaduan atau keluhan konsumen dapat langsung mengkoordinasikan dengan kaur tranmisi sehingga kapan waktunya petugas lapangan dapat ke lokasi langsung dapat diketahui. Oleh karena itu jadwal petugas lapangan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen harus terjadwal dengan jelas. Serta pada saat melakukan survey lapangan tidak hanya melakukan pengamatan di rumah konsumen tetapi juga memeriksa instalasi pipa yang menghubungkan ke rumah konsumen.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, Air Bersih, Konsumen.

ABSTRACT

The problem in this research is the tap water distribution to consumers is uneven and halting. Other problems indicate that the water taps are entered into consumers' homes tend to be dirty and smelly. Besides, taps Kubu Raya is still a dependency on the State electricity company to push the water from the pipe penyuplay generator primary to secondary pipe. As well as taps officers did not follow up reports of complaints / consumer complaints quickly and thoroughly. The theory used in this research is pelayanan. Penelitian theory aims to describe the Quality of Service Regional Water Company (PDAM) to consumers in Sungai Raya Kubu Raya. The results showed that the response of the officer taps and reports addressing consumer complaints in Sungai Raya Kubu Raya received positively. All reports and consumer complaints accounted officer subscription relationship. After receiving reports and consumer complaints then part of the subscription relationship directly coordinated with the transmission and distribution section and appoint a field officer to resolve the issue. The study's findings also indicate that the service process taps before doing acts of service to customers in advance conduct a field survey to the location based on consumer reports. Further preparation before going down to the field to perform acts of service in order to resolve the problems of consumers taps in the house so there is no shortage mainly materials and equipment required. The field officer PDAM will not act beyond the job description and coordination over to superiors for the problems encountered. This is due in order to avoid overlapping jobs at risk for customer service because every act of act of service through the procedure. Addressing the phenomenon that there is a suggestion that is recommended is the attendant taps portion subscription relationship can respond to complaints or complaints that consumers can directly coordinate with kaur transmission so that when it's time field officer to a location can be known immediately. Therefore schedule field officers to provide services to consumers must be scheduled with the obvious. As well as when doing field survey not only observed at the consumer's home but also check the installation of pipes that connect to the consumer's home.

Keywords: Quality of Service, water, Consumer.

A. PENDAHULUAN.

Pesatnya perkembangan pembangunan dan kemajuan teknologi, telah membawa perubahan yang begitu besar bagi masyarakat, baik di perkotaan maupun pedesaan. Hal ini dapat dilihat di setiap hari, baik di media massa maupun elektronik disiarkan dan disajikan berita tentang pembangunan di daerah-daerah dan bahkan seluruh pelosok dunia dapat diketahui dengan sekejap. Pesatnya pembangunan telah membawa dampak yang begitu besar terhadap masyarakat, apalagi bila di dalam pembangunan tersebut harus mengorbankan salah satu pihak dengan alasan untuk kepentingan masyarakat luas.

Pertambahan penduduk dan peningkatan kegiatan kependudukan yang menyertainya, menuntut penyediaan berbagai fasilitas kehidupan berbasis ruang seperti perumahan, perkantoran, pendidikan, perdagangan, industri serta pelayanan infrastruktur dasar serupa, jaringan transportasi, komunikasi, air bersih, sanitasi dan lain-lain.

Adanya kebutuhan akan suatu pembangunan telah membuat para pengambil keputusan untuk membuat aturan yang jelas untuk menjadi acuan dalam membangun suatu kawasan, baik untuk pemukiman, jalan dan sarana lainnya. Tata ruang adalah wujud struktural dan pola pemanfaatan ruang baik direncanakan maupun tidak. Tata ruang dalam hal ini adalah tata ruang yang direncanakan. Tata ruang yang tidak direncanakan berupa tata ruang terbentuk secara alamiah (dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang). Memberikan informasi yang jelas terhadap rencana pembangunan suatu daerah terutama yang berkaitan dengan pengadaan instalasi air bersih.

Salah satu pembangunan yang sedang dikembangkan adalah pembangunan di bidang pengadaan air bersih. Untuk melayani masyarakat dalam bidang pelayanan air bersih pemerintah melalui perusahaan daerah membentuk organisasi dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Badan usaha ini merupakan kebutuhan masyarakat yang paling vital, karena air merupakan bagian dari kehidupan manusia.

PDAM merupakan salah satu badan usaha milik daerah di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa barang atau jasa. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) diperlukan kejelasan terhadap semua hal yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pelayanan menurut ketentuan yang berlaku pada organisasi pemerintah daerah, sehingga masyarakat (pelanggan) dapat mengerti hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan air bersih.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 Tanggal 06 Juni 2007 tentang penyelenggaraan pengembangan system penyediaan air minum maka Kabupaten Kubu Raya yang merupakan Kabupaten terbaru di propinsi Kalimantan Barat telah mengembangkan jaringan instalasi air kepada masyarakat yang menjadi konsumennya.

Dalam penyelenggaraan pengadaan air bersih kepada masyarakat di Kabupaten Kubu Raya masih banyak mengalami kendala seperti belum memadainya sarana dan prasarana yaitu instalasi jaringan pipa induk (pipa primer) ke pipa konsumen (pipa sekunder) tidak terkontrol dengan baik sehingga menyebabkan airnya macet dan bahkan tidak sampai kepada konsumen. Pendorong air dari saluran primer menuju saluran sekunder hanya mengandalkan jasa Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang sewaktu-waktu mengalami pemadaman. Apabila listrik padam maka air PDAM tidak dapat sampai kepada konsumen.

Kondisi PDAM tersebut dapat dikategori jelek sehingga banyak pengaduan dan komplain dari konsumen terhadap kinerja PDAM Kabupaten Kubu Raya. Konsumen sangat tidak puas terhadap pelayanan PDAM karena pengaduan dan keluhan tidak ditindaklanjuti secara tuntas, cepat dan memuaskan, sehingga menimbulkan kesan PDAM cenderung meningkatkan kuantitas konsumen dan tidak memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen. Pengaduan terhadap kondisi air PDAM yang diterima konsumen secara tidak memuaskan sudah dianggap oleh PDAM sebagai hal yang biasa, karena PDAM tidak berupaya memperbaiki dan mengatasi masalah yang dihadapi konsumen berkaitan dengan distribusi air dari PDAM.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pendistribusian air PDAM kepada konsumen tidak merata dan tersendat-sendat. Permasalahan lainnya menunjukkan bahwa air PDAM yang datang ke rumah konsumen cenderung kotor dan berbau. Disamping itu PDAM Kabupaten Kubu Raya masih ketergantungan pada Perusahaan listrik Negara untuk mendorong generator penyuplay air dari pipa primer ke pipa sekunder. Serta petugas PDAM tidak menindaklanjuti laporan pengaduan/keluhan konsumen dengan cepat dan tuntas.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, untuk lebih memfokuskan masalah penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya?. Dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui respon petugas PDAM menyikapi laporan dan keluhan konsumen di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.

- b. Untuk mendeskripsikan tindakan pelayanan PDAM terhadap konsumen di Kecamatan Sungai Raya.
- c. Untuk mendeskripsikan penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM terhadap konsumen.

B. KAJIAN TEORI

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui birokrasi akan memberikan berbagai keuntungan bagi pemerintah seperti adanya minat masyarakat untuk menjadi konsumen PDAM akan dapat memberikan penghasilan bagi pemerintah Kabupaten Kubu Raya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukan hanya sebagai keharusan akan tetapi juga sesuatu yang sangat diperlukan baik bagi pemerintah maupun masyarakat itu sendiri.

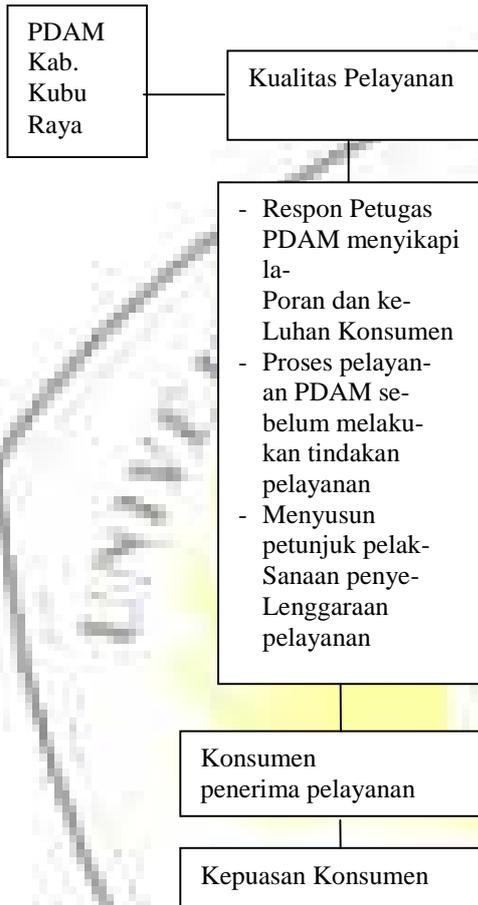
Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby dalam Ratminto dan Winarsih (2006 : 2), "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Selanjutnya lebih rinci Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih 2006:2) menyatakan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan cara memberikan kenyamanan pada masyarakat pengguna jasa PDAM akan meningkatkan jumlah konsumen. Hal ini disebabkan masyarakat tidak perlu mencari alternatif lain untuk memenuhi kebutuhan air bagi rumah tangganya.

Pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi organisasi atau instansi maupun pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat pemerintah juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseragaman, kemampuan, proses serta cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atas sekelompok orang dengan cepat, baik dan sesuai dengan harapan.

Kerangka Pikir Penelitian



METODE

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor yang ada hubungannya dengan kualitas pelayanan PDAM terhadap konsumen di kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.

Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, menganalisis dan menginterpretasikan. Penerapan pendekatan ini nampak dalam ciri proses pengolahan data, tanpa perhitungan

(Moleong, 2000:135) . Dalam hal ini peneliti tidak melakukan pengukuran yang memerlukan teknik statistik tetapi melakukan pembahasan dengan cara menggambarkan keadaan berdasarkan realitas yang terjadi.

Subjek dalam penelitian adalah kepala bagian umum, Kasi Keuangan, Kasi Hubungan Langganan, Kepala bagian tehnik dan Kasi pengadaan/ perawatan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kubu Raya. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah konsumen PDAM di kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Sedangkan Objek penelitian adalah konsumen PDAM di kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Respon Petugas PDAM Menyikapi Laporan dan Keluhan Konsumen

Konsumen adalah asset atau sumber pendapatan bagi perusahaan daerah air minum. Oleh karena itu merupakan suatu hal yang wajar apabila petugas PDAM selalu menyikapi laporan dan keluhan konsumen terhadap pelayanan yang kurang memuaskan. Konsumen merupakan pihak pembeli jasa pelayanan wajib mendapat hak pelayanan secara memuaskan. Di lain pihak, semakin baik pelayanan semakin besar pendapatan yang diterima oleh penjual jasa. Hal ini dapat disebabkan kepercayaan konsumen semakin besar sehingga menimbulkan minat masyarakat yang belum menjadi konsumen untuk menjadi pelanggan PDAM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala bagian umum pada tanggal 10 Oktober 2013 dapat diketahui bahwa :

“petugas PDAM merespon laporan dan keluhan konsumen di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya dengan sangat baik. Hal ini terbukti setiap ada laporan dan keluhan konsumen selalu di catat oleh petugas bagian hubungan langganan.”

Respon yang baik secara psikologis memberikan keyakinan bagi konsumen bahwa PDAM akan mengatasi laporan dan keluhan konsumen sesuai dengan harapan, meskipun laporan tersebut belum ditindaklanjuti oleh petugas PDAM secara nyata ditempat konsumen yang melapor. Pada dasarnya petugas memberikan respon yang baik kepada konsumen merupakan hal yang normal dan wajar karena konsumen merupakan penerima pelayanan sedangkan PDAM adalah pemberi pelayanan. Dalam hal ini pemberi dan penerima pelayanan harus saling memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang

mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan. Artinya memberikan laporan dan menyampaikan keluhan kepada pemberi pelayanan merupakan hak penerima pelayanan sehingga pemberi pelayanan tidak hanya meminta kewajiban tetapi memberikan haknya secara memuaskan.

Dicatatnya laporan dan keluhan konsumen mengungkapkan bahwa PDAM melaksanakan sistem administrasi yang baik. Hal ini sangat penting dilakukan oleh sebuah lembaga pemberi pelayanan yang profesional untuk ditindaklanjuti. Dengan adanya buku catatan laporan dan keluhan dapat memudahkan kasi hubungan langganan untuk memberikan instruksi pada petugas yang lapangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan konsumen di desa Sungai Raya pada hari Sabtu tanggal 12 Oktober 2013 diperoleh informasi bahwa respon positif PDAM terhadap laporan dan keluhan konsumen tidak langsung ditindak lanjuti dengan cepat. Paling cepat petugas turun ke lapangan setelah menerima laporan berkisar 3 – 4 hari pada hari kerja. jika terjadi pada hari libur dapat lebih lama lagi. Tindakan pelayanan PDAM tersebut menurut konsumen sangat lamban jika dikaitkan dengan kewajiban konsumen yang terlambat membayar tagihan satu hari saja dari tanggal yang ditetapkan dikenakan denda.

Berdasarkan penjelasan Kasi hubungan langganan pada tanggal 18 Oktober 2013 dapat diketahui bahwa :

“..mekanisme yang dilakukan PDAM untuk menyelesaikan laporan dan keluhan konsumen yaitu setelah menerima laporan dan keluhan konsumen maka bagian hubungan langganan langsung melakukan koordinasi dengan bagian tranmisi dan distribusi untuk menyelesaikan masalah. Dalam koordinasi tersebut bagian hubungan langganan memberikan penjelasan dan petunjuk agar petugas bagian tranmisi dan distribusi dapat langsung ke lapangan untuk melihat apa yang menjadi keluhan konsumen. Apabila dapat langsung diselesaikan maka petugas tersebut akan mengatasi, tetapi jika masalah tersebut cukup rumit maka petugas lapangan dapat melaporkan kepada atasannya kasi tranmisi dan distribusi...”

Mekanisme penyelesaian laporan dan keluhan konsumen PDAM Kabupaten Kubu Raya pada dasarnya cukup sederhana dan tidak bertele-tele tetapi permasalahan yang dihadapi konsumen seringkali tidak sederhana. Misalnya air ledeng datang ke rumah konsumen tersendat-sendat karena adanya pipa yang bocor/pecah di luar lingkungan rumah konsumen sehingga air yang masuk ke rumah konsumen tersendat-sendat dan kotor karena bercampur lumpur. Kondisi ini tentunya tidak dapat langsung diselesaikan oleh petugas lapangan.

Realitas ini menyebabkan laporan dan keluhan konsumen dianggap tidak diperhatikan oleh PDAM.

Pada hakekatnya petugas lapangan harusnya ditunjuk untuk menyelesaikan masalah PDAM di rumah konsumen harus secara cepat memberikan laporan kepada atasannya dapat atau tidaknya menyelesaikan masalah. Kelalaian petugas lapangan menyampaikan laporan seringkali membuat penyelesaian masalah menjadi stagnasi dan menimbulkan *image* konsumen bahwa PDAM tidak kooperatif dengan konsumen. Seringkali muncul pandangan ekstrim dari konsumen bahwa PDAM hanya mau menerima bayarannya tetapi tidak memperhatikan keluhan konsumen.

Di lain pihak, kelalaian petugas lapangan menyampaikan kesulitan di lapangan kepada atasannya tidak dapat dianggap kesalahan yang fatal dilakukan petugas lapangan karena masalah konsumen merupakan tanggungjawab seluruh elemen PDAM. Oleh sebab itu kepala bagian atau kepala seksi selalu tanggap dan korektif terhadap petugas lapangan. Hal ini disebabkan petugas lapangan tidak menyampaikan laporan sebagaimana adanya maupun tidak melaksanakan pekerjaan sesuai jadwal yang ditetapkan atasan.

Berdasarkan penjelasan kasi pengadaan dan perawatan pada tanggal 21 Oktober 2013 dapat diketahui bahwa :

“proses penunjukan petugas lapangan PDAM untuk menindaklanjuti keluhan konsumen dilakukan kepala seksi hubungan langganan dengan cara menunjuk langsung petugas yang akan mengahatasi keluhan konsumen.”

Penunjukan petugas lapangan secara langsung oleh atasan sudah merupakan hal yang biasa dalam suatu birokrasi. Oleh karena itu petugas lapangan yang ditunjuk diharapkan dapat mengemban tugas yang diberikan dengan sebaiknya, baik dalam menunjukkan etos kerja maupun menunjukkan sikap dan perkataan yang baik dengan konsumen. Hal ini disebabkan petugas lapangan merupakan cerminan dari lembaga yang menugaskannya. Seringkali ditemui petugas lapangan tidak menunjukkan etika yang baik dalam memberikan pelayanannya. Seperti menyalahkan konsumen atas permasalahan PDAM dan berkata kasar, misalnya “kalau air ledeng tidak mengalir mengajukan permohonan berhenti jadi pelanggan nanti kalau airnya sudah lancar nyambung kembali”. Kata-kata seperti itu sering dilontarkan petugas lapangan kepada konsumen, seolah-olah berhenti dan menyambung sebagai pelanggan tidak ada administrasi yang diselesaikan oleh konsumen. Fenomena itu dapat menimbulkan ketegangan antara petugas lapangan PDAM dengan konsumen.

Pada dasarnya petugas lapangan PDAM harus diberikan penjelasan dan pengarahan berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada konsumen sehingga kejengkelan konsumen terhadap kondisi PDAM karena air ledeng tidak mengalir, kotor atau berbau dapat dijelaskan petugas lapangan kepada konsumen secara objektif dan rasional. Oleh karena itu bukan menjadi alasan petugas capek, dan penyelesaian masalah konsumen yang sulit menyebabkan petugas lapangan berbicara tidak etis.

2. Proses pelayanan PDAM sebelum melakukan tindakan pelayanan terhadap konsumen.

Dalam unsur kualitas pelayanan prima yang dijabarkan dalam faktor kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas dapat dimanifestasikan dalam bentuk rugi-laba. Artinya memberikan pelayanan kepada satu orang konsumen dengan mengeluarkan biaya yang besar dianggap kurang efisien dan kurang efektif. Fenomena ini menyebabkan harus adanya suatu proses pelayanan sebelum melakukan tindakan.

Berdasarkan penjelasan kepala bagian umum pada tanggal 10 Oktober 2013 dapat diketahui bahwa :

“persiapan yang dilakukan PDAM untuk melakukan tindakan pelayanan terhadap konsumen terlebih dahulu melakukan survey lapangan ke lokasi berdasarkan laporan konsumen. Hasil survey tersebut akan dibahas kabag tehnik beserta kepala seksi dan kaur tranmisi yang dibawah garis komandonya.”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan konsumen di desa Sungai Raya Dalam pada tanggal 31 Oktober 2013 diperoleh informasi bahwa :

“...petugas lapangan PDAM hanya melakukan pemantauan sekilas dalam kegiatan surveynya tanpa meminta pendapat dari konsumen. Hal ini menyebabkan kegiatan survey kurang akurat. Petugas lapangan menginterpretasi keluhan konsumen berdasarkan sudut pandangnya sendiri. oleh sebab itu tidak mengherankan jika dalam tindakan pelayan seringkali menunjukkan sikap pekerja yang tidak professional...”

Dengan dilakukan survey lapangan oleh petugas lapangan bukan semata-mata untuk menarik simpati konsumen tetapi dapat ditindaklanjuti secara cepat sehingga dapat menumbuhkan sikap partisipasi dari konsumen untuk mengembangkan jalur PDAM secara luas. Pada hakekatnya hasil survey lapangan dapat memberikan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan, karena dalam kegiatan survey akan diperoleh data-data dan fakta

yang dapat menjadi acuan dan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan. Oleh sebab itu survey lapangan bukan bersifat formalitas tetapi mengumpulkan data-data riil untuk dikaji dan dibahas untuk memperoleh keputusan yang tepat.

Berdasarkan penjelasan kasi pengadaan dan perawatan pada tanggal 21 Oktober 2013 dapat diketahui bahwa

“....PDAM harus melakukan persiapan sebelum turun ke lapangan untuk melakukan tindakan pelayanan agar dapat menyelesaikan permasalahan PDAM di rumah konsumen supaya tidak ada kekurangan terutama bahan-bahan dan peralatan yang diperlukan. Bahan-bahan dan peralatan yang biasanya di persiapkan sebelum datang ke rumah konsumen berupa pipa paralon dan sambungan pipa (model T, model L dan model I), lem paralon, kawat tera, cangkul dan penggali serta kunci-kunci. Selanjutnya kasi pengadaan dan perawatan mengatakan persiapan tersebut selain untuk kelancaran kerja petugas lapangan juga menunjukkan kesiapan PDAM memberikan pelayanan kepada konsumen.....”

Persiapan berupa tenaga dan peralatan kerja bagi pemberi pelayanan sebelum turun ke lapangan mutlak dilakukan karena berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi waktu. Sangatlah tidak efektif apabila petugas lapangan mau bekerja tidak memiliki peralatan dan bahan-bahan yang diperlukan. Padahal peralatan tersebut merupakan bagian pekerjaannya, sementara bahan yang selalu dipergunakan tidak ada bedanya dengan bahan-bahan yang dipakai PDAM terdahulu.

3. Penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM terhadap konsumen.

Penyelenggaraan pelayanan public yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat akan mendapat respon positif dan dukungan masyarakat dalam bentuk peran serta yang berdampak pada keuntungan lembaga yang menyelenggarakan pelayanan public. Hal ini juga terjadi dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan PDAM harus membuat petunjuk pelaksanaan yang sudah dikaji dan dipertimbangkan sebelum menyelenggarakan pelayanan. Pemberian pelayanan PDAM dapat menyangkut berbagai aspek, seperti instalasi pemasangan pipa. Untuk instalasi pemasangan pipa ke rumah konsumen akan berhubungan dengan dinas tatakota, dinas pekerjaan umum dan pihak-pihak yang lahannya terpaksa harus digali untuk menanam pipa di dalam tanah. Semua itu harus dilakukan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.

Pada aspek lainnya berkaitan dengan pengadministrasian dapat berupa tata cara menjadi konsumen, tarif yang dikenakan kepada konsumen, serta penetapan hak dan kewajiban konsumen. Semua aspek tersebut harus diperhatikan agar diperoleh keseimbangan antara pemberi dan penerima pelayanan dapat dirasakan keadilan.

Berdasarkan penjelasan kepala bagian umum PDAM Kabupaten Kubu Raya tanggal 10 Oktober 2013 dapat diketahui bahwa :

“...perlu adanya petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM terhadap konsumen supaya penyelenggaraan pelayanan berjalan tertib dan pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan secara maksimal...”

Selanjutnya penjelasan Kasi keuangan pada tanggal 4 Nopember 2013 dapat diketahui bahwa :

“...PDAM Kabupaten Kubu Raya melakukan persiapan penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan undang-undang yang mengatur tentang air bersih dan kondisi lapangan. Mengacu pada undang-undang untuk memperhatikan ranah kesehatan dan dampak lingkungan sedangkan pada aspek kondisi lapangan untuk mengetahui animo masyarakat....”

Dengan adanya petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan personil pegawai yang melaksanakan tugas dan fungsinya menjadi jelas. Artinya setiap bagian sudah ditetapkan tugas pokok dan fungsinya sehingga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sudah ada bagiannya masing-masing, dengan demikian tidak semua urusan ditangani oleh satu orang pegawai atau satu bagian saja tetapi berdasarkan pada masalahnya.

Setiap bagian yang terdiri atas seksi-seksi dapat memberikan pelayanan sesuai kapasitas dan bertanggungjawab atas pekerjaannya. Birokrasi tersebut bertujuan agar dalam memberikan pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal. Mekanisme pelayanan seperti ini seringkali menimbulkan pandangan yang keliru dari konsumen karena untuk meminta pelayanan bagian dan tempatnya berbeda-beda.

Sistematikasi pelayanan dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan terhadap konsumen dapat teratur, cepat dan jelas. Hal ini disebabkan setiap konsumen tidak mengalami masalah yang sama. Jika konsumen meminta pelayanan untuk mengatasi masalah yang sama pada salah satu bagian tentunya harus antrian panjang sehingga memerlukan waktu yang lama untuk melaporkan permasalahannya, laporannya menjadi tumpang tindih dan dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh PDAM tidak efektif.

Berdasarkan penjelasan kepala bagian umum PDAM Kabupaten Kubu Raya tanggal 10 Oktober 2013 dapat diketahui bahwa:

”...yang dilibatkan dalam menyusun petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM Kabupaten Kubu Raya yaitu pejabat struktural di lingkungan PDAM Kabupaten Kubu Raya...”

Senada dengan pendapat di atas, penjelasan kepala bagian tehnik PDAM Kabupaten Kubu Raya pada tanggal 24 Oktober 2013 dapat diketahui bahwa :

”...dalam penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM melibatkan orang-orang tertentu agar langkah-langkah yang diambil dapat dipertanggungjawabkan. Pada umumnya pejabat-pejabat struktural memiliki database tersendiri sehingga memiliki pertimbangan yang akurat untuk memberi saran dan menetapkan keputusan...”

Pada dasarnya setiap organisasi atau lembaga dalam menetapkan langkah-langkahnya selalu mempertimbangkan aspek tanggungjawab. Suatu hal yang pasti dalam menetapkan kebijakan atau keputusan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dengan demikian dapat meminimalisir ketidakpahaman konsumen atas penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM.

Bentuk lain yang perlu dilakukan adalah mengetahui reaksi public dan ini akan memberikan kesempatan bagi PDAM untuk merivisi atau meninjau kembali pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public oleh PDAM berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan konsumen adanya sosialisasi pada public sehingga jika terdapat kerancuannya pasti ada sehingga tidak menimbulkan konflik yang dapat merugikan PDAM secara moril dan materil.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan tentang pokok-pokok pembahasan dari skripsi ini, maka diakhir uraian ini penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Respon petugas PDAM menyikapi laporan dan keluhan konsumen di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya diterima dengan positif. Semua laporan dan keluhan konsumen dicatat petugas bagian hubungan langganan. Setelah menerima laporan dan keluhan konsumen maka bagian hubungan langganan langsung melakukan koordinasi dengan bagian tranmisi dan distribusi serta menunjuk petugas lapangan untuk menyelesaikan masalah. Petugas lapangan melakukan pelayanan kepada konsumen berdasarkan instruksi atasan sesuai kapasitasnya dan setelah menyelesaikan pekerjaannya membuat laporan secara tertulis kepada atasannya.
2. Proses pelayanan PDAM sebelum melakukan tindakan pelayanan terhadap konsumen terlebih dahulu melakukan survey lapangan ke lokasi berdasarkan laporan konsumen. Selanjutnya melakukan persiapan sebelum turun ke lapangan untuk melakukan tindakan pelayanan agar dapat menyelesaikan permasalahan PDAM di rumah konsumen supaya tidak ada kekurangan terutama bahan-bahan dan peralatan yang diperlukan. Petugas lapangan PDAM tidak akan melakukan tindakan di luar *job description* dan melakukan koordinasi ulang kepada atasan untuk masalah yang dihadapi. Hal ini disebabkan supaya tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan yang berisiko terhadap pelayanan konsumen karena setiap tindakan tindakan pelayanan melalui prosedur.
3. Penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM terhadap konsumen dilaksanakan supaya penyelenggaraan pelayanan berjalan tertib dan pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan secara maksimal. Penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik selalu berlandaskan undang-undang yang mengatur tentang air bersih dan kondisi lapangan. Penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan pejabat struktural di lingkungan PDAM Kabupaten Kubu Raya.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, dapat direkomendasikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya petugas PDAM bagian hubungan langganan dapat merespon pengaduan atau keluhan konsumen dapat langsung mengkoordinasikan dengan kaur tranmisi sehingga kapan waktunya petugas lapangan dapat ke lokasi langsung dapat diketahui. Oleh karena

itu jadwal petugas lapangan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen harus terjadwal dengan jelas.

2. Hendaknya pada saat melakukan survey lapangan tidak hanya melakukan pengamatan di rumah konsumen tetapi juga memeriksa instalasi pipa yang menghubungkan ke rumah konsumen. Hal ini perlu dilakukan agar keluhan konsumen terutama terhadap tidak lancarnya air tidak terjadi secara terus menerus. Dapat dikatakan demikian karena pipa sering dimasuki lumpur dan pasir yang lama-lama kelamaan menyumbat saluran pipa ke rumah konsumen sehingga air yang datang menjadi kecil dan tersendat-sendat.
3. Hendaknya penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya melibatkan pejabat struktural PDAM saja tetapi melibatkan unsur pemerintah seperti lurah atau kepala desa sehingga dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik mendapatkan dukungan unsur pemerintah dan masyarakat yang terkena proyek kegiatan PDAM.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Ratminto & A.S. Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar,
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offcet.
- Thoha, Miftah (Ed). 1999. *Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani*, Jakarta: LAN.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang *Pelayanan Publik*



**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 : Ade Handani
 NIM / Periode lulus : E. 21109042
 Fakultas/Jurusan : Fisipol Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/HP : HP. 082148121335

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 **):

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah
 Air Minum (PDAM) terhadap Konsumen
 di Kecamatan Sungai Raya Kab, Kubu Raya.

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

[Signature]
 NIP. 67105021297021002

Saras
 Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal:
[Signature]
 (Ade Handani)
 nama terang dan tanda tangan mhs

cetakan:
 *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).