

PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:
RULLY RAMANDA
NIM. E21108135

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

E-mail: rully.lindaa@yahoo.co.id

Abstrak

Untuk memberikan pemahaman terutama tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM kepada pelanggan PDAM Kubu Raya yang telah menyampaikan pengaduan. Adapun metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dimana metode penelitian ini akan memberikan dengan sistematis dan cermat. Hasil penelitian ini secara singkat sebagai berikut : 1) Kehandalan petugas, 2) Respon petugas, 3) Kenyamanan pelanggan, 4) Perhatian petugas terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan, dan 5) Fasilitas fisik kantor PDAM Kubu Raya.

Kehandalan petugas dalam pelayanan pengaduan pelanggan di PDAM, respon petugas pada saat pelanggan datang melakukan pengaduan, kenyamanan pelanggan dalam melakukan aduan di Kantor PDAM, perhatian petugas terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan, serta fasilitas fisik kantor PDAM Kubu Raya semuanya harus dalam koridor standarisasi pelayanan yang baik. Ini dimaksudkan agar terdapat sinergisitas antara pelaporan dan petugas serta instansi yang menaungi kegiatan tersebut yaitu PDAM Kabupaten Kubu Raya untuk mencapai sebuah sistem manajemen pelayanan yang seharusnya.

Kata-kata Kunci : Kehandalan, Respon, Kenyamanan, Perhatian dan Fasilitas Fisik PDAM.

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduannya, ketika terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Harapan dari masyarakat dalam pelayanan publik tentu saja mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan

yang mampu memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, sesuai dengan pasal 8 ayat 1 dan 2 dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, diterangkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat dan sesuai dengan KEPMENPAN No. 63 /2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan sertda KEPMENPAN No. 25 /

2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Terbitnya Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2006 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang menyatakan bahwa Pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten/Kota bertanggung jawab memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat di wilayah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan

Terciptanya kualitas layanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PDAM harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor public secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*).

Salah Satu Sarana kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan Air di Daerah Kabupaten Kubu Raya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya merupakan pemekaran dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pontianak Cabang Sungai Raya. Penyerahan Pengelolaan Eks PDAM Kabupaten Pontianak Cabang Sungai Raya sesuai dengan kesepakatan antara Bupati Pontianak dengan Pj. Bupati Kubu Raya tanggal 19 Juni 2008 mengenai penyerahan PDAM Kabupaten Pontianak Cabang Sungai Raya. Dalam Berita Acara Kesepakatan tersebut disebutkan juga bahwa “ demi menjaga kelangsungan kontinuitas pelayanan air bersih kepada masyarakat / pelanggan yang berada diwilayah operasional PDAM Cabang Sungai Raya sepakat terhitung sejak tanggal 01 July 2008, pengelolaan PDAM Cabang Sungai Raya baik manajemen, operasional, pengelolaan keuangan dan tagihan diberikan sepenuhnya dan menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Kubu Raya”.

Tentang Struktur organisasi, tugas pokok, fungsi dan tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah merupakan salah satu sarana yang menyelenggarakan pelayanan air minum daerah secara merata dengan mengutamakan kepentingan pelanggan / masyarakat yang meminta pelayanan air, sehingga dengan demikian menjadikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kubu Raya tersebut menjadi andalan masyarakat dalam meminta bantuan air yang mereka butuhkan.

Didalam masa perjalanannya sepanjang tahun 2013, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kubu Raya tersebut telah banyak melakukan kegiatan pelayanan baik itu di dalam maupun diluar PDAM, di dalam dimaksudkan dengan adanya Pergantian Direktur PDAM baru serta petugas-petugas baru yang bekerja di PDAM Kubu Raya sedangkan yang diluar dimaksudkan pelayanan kepada masyarakat seperti sambungan baru, pelayanan informasi, pelayanan administrasi atau pelayanan pembayaran rekening, pelayanan pengaduan, penambahan pipa baru dan lain sebagainya. Selain itu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kubu Raya juga setiap tahunnya melakukan Pergantian Pipa Pipa yang telah rusak.

Hasil pengamatan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas

pelayanan birokrasi di PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan, pemikiran dan wawasan bagi penyusun tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan birokrasi yang ditinjau dari azas pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan Ilmu Pengetahuan khususnya tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan birokrasi yang ditinjau dari azas pelayanan publik yang berkualitas.

Terkait dengan pelayanan publik di PDAM Kabupaten Kubu Raya terdapat beberapa masalah yang timbul dalam penyelenggaraan pelayannya. Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan beberapa kejanggalan yang terjadi sebagai berikut :

Pertama, pengaduan yang diterima tidak dicatat atau diarsipkan. Padahal data-data keluhan yang diolah dengan baik akan menjadi informasi yang berharga bagi semua lini dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja operasionalnya. Jadi pengaduan langsung diterima oleh staff pelayanan jika belum mampu terselesaikan, maka keluhan tersebut diserahkan kepada Kepala Bagian Hubungan Langgan PDAM Tirta Raya Kubu Raya.

Kedua, sarana untuk menyampaikan keluhan tidak tersedia dengan baik. Sarana untuk menyampaikan keluhan dapat berupa nomor *hotline*, *e-mail*, dan kotak saran. Namun yang hanya tersedia di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kubu Raya hanya nomor *hotline* saja.

Ketiga, alat bantu kuesioner sebagai alat ukur untuk mengetahui keluhan, kualitas ataupun kepuasan dari masyarakat tidak dilakukan secara rutin dan tidak ditetapkan waktu yang jelas. Padahal seharusnya kuesioner dapat diisi oleh masyarakat atau pelanggan PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya setiap sebulan sekali untuk mengetahui apa saja yang dikeluhkan dan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pelanggan PDAM Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan PDAM Tirta Raya (Bapak Janer Sitomorang, SE), tanggal 21 April 2014 pukul 10.00 WIB. Menurut Bapak Janer, kuesioner hanya dilakukan setahun sekali, jika kuesioner dilakukan sebulan sekali akan sangat menghambat pekerjaan petugas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.

Keempat, pemahaman tentang keluhan bagi petugas PDAM Tirta Raya Kubu Raya dianggap akan menambah

beban pekerjaan. Pengarsipan data pelanggan yang harus dikerjakan dan diselesaikan membuat kesibukan tersendiri belum lagi tugas dilapangan mulai dari pasang pipa baru, pengecekan pipa hingga pemasangan sambungan baru yang harus dilakukan diselesaikan setiap bulannya. Hal itu membuat para petugas merasa belum bisa untuk mengurus pengaduan dari masyarakat

Kelima, munculnya berbagai keluhan atau pengaduan dari masyarakat atau pelanggan PDAM Kabupaten Kubu Raya tentang kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Kubu Raya. Keluhan yang muncul mulai dari kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan hingga keterbatasan fasilitas dalam melayani masyarakat atau pelanggan PDAM Kabupaten Kubu Raya. Petugas PDAM Kabupaten Kubu Raya tidak memberikan informasi tentang alur pelayanan dalam memperoleh pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kubu Raya. Hal tersebut sangat membuat masyarakat atau pelanggan PDAM Kubu Raya merasa kebingungan untuk memulai darimana pelayanan dilaksanakan. Keterbatasan fasilitas yang dimaksud peneliti saat observasi awal adalah tempat duduk pelanggan relative sedikit yaitu kursi panjang yang hanya bisa dimuati oleh 6 orang, ukuran ruangan pelayanan relative kecil hanya 3x4 meter sementara

pelanggan yang dilayani cukup banyak, hal tersebut mengakibatkan masyarakat pengguna jasa banyak menunggu di luar gedung, apalagi di dalam ruangan tidak tersedia AC atau kipas angin dan juga lahan parkir yang tidak memadai sehingga membuat pelanggan yang ingin mampir tidak jadi akibat tidak mendapatkan lahan parkir.

Kebijakan yang dikeluarkan oleh PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya kepada pelanggan terbagi dalam lima hal, yaitu kebijakan administrasi, kebijakan dalam hal penetapan tarif, kebijakan yang terkait dengan pengaduan pelanggan, kebijakan yang terkait dengan sanksi-sanksi bagi pelanggan serta kebijakan-kebijakan tentang larangan-larangan yang harus dipatuhi pelanggan. Dalam implementasi kebijakan-kebijakan tersebut ternyata masih terdapat beberapa permasalahan, antara lain kurangnya aspek pelibatan masyarakat dalam pembuatan suatu kebijakan, kurangnya sosialisasi dan transparansi dalam kebijakan penetapan tarif serta masih maraknya kasus pencurian air oleh masyarakat yang membuktikan bahwa kebijakan tentang penerapan sanksi-sanksi dan larangan-larangan bagi pelanggan belum berjalan dengan baik.

B. Rumusan Permasalahan

Mengacu kepada latar belakang masalah yang telah diuraikan dan sebagai

pedoman dalam meletakkan dasar untuk memecahkan beberapa penemuan penelitian serta sebagai dasar untuk melakukan penelitian selanjutnya yang lebih terarah, maka permasalahan penelitian ini dapat penulis rumuskan sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas Penanganan Pengaduan Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kubu Raya”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

- a. mengetahui penanganan pengaduan di PDAM Kabupaten Kubu Raya
- b. mengetahui daya tanggap dalam penanganan pengaduan terhadap konsumen di PDAM Kabupaten Kubu Raya.
- c. mengetahui jaminan apa yang diberikan kepada konsumen PDAM agar mereka merasa puas PDAM Kubu Raya.
- d. mengetahui perhatian atau Emphaty yang dilakukan oleh petugas PDAM kepada pelanggan PDAM Kubu Raya.
- e. mengetahui bukti langsung yang diberikan oleh Petugas PDAM kepada pelanggan PDAM Kubu Raya yang melakukan pengaduan.

II. TINJAUAN TEORITIS

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) nomor : 63/2003, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, yang mana mengacu pada keputusan menteri tersebut pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat haruslah maksimal agar dapat terciptanya kepuasan masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima. Oleh sebab itu pemberi pelayanan harus mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/2004, tentang indeks Kepuasan Masyarakat tersebut.

Pengertian air bersih menurut Permenkes RI No 416/Menkes/PER/IX/1990 adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan dapat diminum setelah dimasak. Sedangkan Pengertian air menurut Kepmenkes RI No 907/Menkes/SK/VII/2002 adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan (bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik) serta dapat langsung diminum

Banyak pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya: Dwiyanto (2002:118) menyatakan pelayanan adalah “Sejumlah pola yang terbatas bisa digunakan untuk membagikan

pelayanan masyarakat yang dapat ditinjau dari tiga bentuk dasar yaitu: pelayanan yang sama bagi semua, pelayanan yang sama secara proporsional bagi individu dan pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu”.

Barata (2003:223) menyatakan pelayanan adalah “segala Usaha penyediaan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan”. Kemudian pelayanan dalam Ilmu Pemasaran dikenal dengan istilah “*Service*” dalam Ilmu Sosiologi *service* adalah “Aktivitas yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial atau jasa sosial” (Soekamto, 2001 : 461).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang jasa air minum, sebagai suatu badan usaha berarti Perusahaan Daerah Air Minum dapat dikatakan sebagai suatu perusahaan umum. Menurut Handayani (2001:27) yang dimaksud dengan perusahaan umum adalah: Suatu perusahaan untuk melayani kepentingan umum (kepentingan produksi, distribusi, dan konsumsi secara keseluruhan) dan sekaligus untuk memupuk keuntungan usaha, dijalankan dengan memegang teguh syarat efisiensi, efektif dan *economic cost accounting principle* dan *management effective* serta

bentuk pelayanan atau service yang baik terhadap masyarakat atau nasabah.

Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa PDAM sebagai suatu perusahaan merupakan pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan, sedangkan pelanggan adalah merupakan pihak yang menerima pelayanan tersebut. Dengan demikian maka maju mundurnya usaha yang dijalankan oleh Perusahaan daerah Air minum akan sangat tergantung dari mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggannya.

Pelayanan umum adalah Suatu perbuatan untuk melayani secara cepat dan memuaskan, sebagaimana dinyatakan Gersoon (2002:72), agar adanya kepuasan pelanggan, maka pelayanan umum dapat dilaksanakan secara baik dan perlu diperhatikan sendi-sendi dalam pelayanan umum yaitu: 1) Kesederhanaan dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, murah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, 2) Kejelasan dan kepastian, 3) Keamanan, 4) Keterbukaan, 5) Efsiensi, 6) Ekonomis, 7), Keadilan yang merata dan 8) Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Berdasarkan pengertian dan sendi-sendi pelayanan umum yang dikemukakan di atas, maka dapat dikatakan bahwa

PDAM yang bergerak dibidang jasa air minum harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai pelanggan/ konsumen, apabila perusahaan tersebut menginginkan kemajuan di dalam usahanya.

Sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2002:67) bahwa orientasi pelayanan publik yang ideal dapat dicapai melalui :

- a. Penyediaan waktu kerja aparat yang benar-benar berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat
- b. Aparat birokrasi yang ideal, yaitu aparat birokrasi yang tidak dibebani oleh tugas-tugas kantor lain di luar tugas pelayanan kepada masyarakat
- c. Aparat pelayanan yang ideal juga seharusnya tidak memiliki kegiatan atau pekerjaan lain, seperti pekerjaan sambilan di luar pekerjaan kantor yang dapat mengganggu tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan
- d. Kinerja pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat pengguna jasa.

Mengukur pelayanan yang bermutu, maka perlu diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi di dalam menentukan bentuk pelayanan yang

bermutu. Sebagaimana pernyataan dari Sadono (2004:228), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi bentuk pelayanan adalah:

- a. Usaha mendekati diri dengan masyarakat, dengan memandang kepentingan masyarakat ramai.
- b. Jenis kelamin akan mempengaruhi cara melayani, misalnya cara menyambut mereka dan cara menghadapi mereka.
- c. Jenis barang dan jasa, seperti ada jenis barang yang cukup dipajang sudah memberikan informasi, tetapi ada juga perlu pelayanan ekstra terutama jenis pelayanan jasa.
- d. Latar belakang pendidikan, karena penampilan dapat menjadi salah satu ukuran di dalam pemberian pelayanan sehingga yang dilayani ada rasa kepercayaan dan keyakinan yang tinggi.
- e. Bahasa untuk berkomunikasi harus dapat dimengerti, apakah dengan berkomunikasi langsung ataupun melalui komunikasi isyarat.
- f. Fasilitas yang ada cukup memadai, karena merupakan alat bantu dalam memberikan pelayanan.

Faktor-faktor tersebut, merupakan gambaran bagi petugas selaku pemberi pelayanan kepada seseorang individu atau kelompok, karena seorang pemakai jasa langsung berhubungan dengan pemberi

jasa. Di samping itu masyarakat juga dapat memberikan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan dan fasilitas pelayanan yang dilakukan.

Menurut Siregar (1998:139) prinsip pelayanan umum dalam rangka mewujudkan pelayanan prima meliputi :

- a. Kemudahan yaitu prosedur pelayanan sangat mudah dipahami
- b. Kejelasan dan benar yaitu semua persyaratan harus diterangkan secara jelas kepada pelanggan.
- c. Fasilitas pelayanan publik memadai yaitu masyarakat sebagai pelanggan harus diberikan pelayanan yang baik pada saat menunggu.
- d. Terbuka yaitu semua biaya yang dikeluarkan jelas.
- e. Pelayanan yang adil yaitu pelayanan yang diberikan tidak memandang dan membedakan status masyarakat.
- f. Pelayanan yang ramah yaitu sikap petugas harus dapat mengundang simpati masyarakat.
- g. Pelayanan yang cepat yaitu memberikan pelayanan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Siregar tersebut, menunjukkan bahwa dampak positif dari pengembangan sistem pelayanan umum terutama untuk kalangan pelanggan PDAM

akan selalu termotivasi untuk meningkatkan pelayanan secara optimal dan memuaskan.

Berkaitan dengan hal tersebut, menunjukkan bahwa begitu luas ruang lingkup jasa pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah atau perusahaan seperti PDAM khususnya, sehingga semua orang mau tidak mau harus menerima bahwa intervensi birokrasi melalui pelayanan umum itu absah adanya. Sementara itu kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawahan. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Sikap pandang organisasi birokrasi pemerintah kita, sebagaimana dikemukakan oleh Kumorotomo (2003:131) meliputi: (a) selalu berorientasi kepada kegiatan dan pertanggungjawaban formal; (b) Penekanan kepada hasil atau kualitas pelayanan sangatlah kurang dan (c) semangat kerja yang buruk.

Ada 5 azas pelayanan publik yang berkualitas, yaitu (Muhamad Adnan, 2006, hal 1):

1. Keandalan atau "*Reliability*"
2. Daya tanggap dan sensitifitas atau "*Responsiveness and Sensitivity*"
3. Jaminan atau "*Assurance*"
4. Perhatian atau "*Emphaty*"
5. Bukti langsung atau "*Tangibles*"

Berbagai karakteristk pelayanan yang harus dimiliki setiap organisasi pemberi layanan, diutarakan oleh Moenir (2005:41), diantaranya terdiri dari: (1) kejelasan prosedur pelayanan; (2) pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan; (3) pelayanan informasi secara terbuka.

Berdasarkan hal tersebut, menunjukkan etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo, sehingga selalu menimbulkan persepsi berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, makan waktu dan menyebalkan. Di samping itu gaya manajemen yang terlalu berorientasi kepada tugas juga membawa pengaruh tidak terpacunya petugas kepada hasil dan kualitas pelayanan umum.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif. Metode deskriptif merupakan metode yang menggambarkan situasi atau kejadian yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab terjadinya dengan cara mengumpulkan data-data.

B. Langkah – langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian sebagai berikut:

1. Kajian Kepustakaan, yaitu dengan mempelajari literature/referensi, teori dan konsep serta sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis juga meneliti tentang tata cara penulisan para sarjana dan buku-buku ilmiah, dengan maksud untuk memperoleh teori dengan konsep yang relevan dengan masalah tersebut.
2. Penelitian Kelapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung kelapangan dengan mengadakan hubungan *face to face* dengan sumber yang ada dilapangan (Pelanggan PDAM), guna mengumpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

C. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini berlokasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya merupakan pemekaran dari Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pontianak Cabang Sungai Raya.

Pengelolaan PDAM Tirta Raya dibuatlah PERDA Nomor : 05 Tahun 2005 tentang PDAM TIRTA RAYA dan melalui proses pelaksanaan *fit dan proper test* dilakukan tim independen maka dilantik Bapak Urai Wisata, S.Sos sebagai direktur Defenitif pertama PDAM Tirta Raya melalui SK Bupati Kubu Raya Nomor : 21 Tahun 2013 tentang Penetapan Direktur PDAM TIRTA RAYA Kabupaten Kubu Raya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya bergerak dalam Lapangan Usaha Penyediaan Air Bersih yang sehat dan memenuhi syarat bagi masyarakat di daerah Kabupaten Kubu Raya.

PDAM Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya memiliki areal tanah seluas 150 M2, yang pemanfaatannya berupa :

Tabel. 1

Ruangan yang dimiliki Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya

No	Ruangan Untuk Pelayanan	Luas (m2)
1	Ruang Pelayanan Rekening (Loket)	22
2	Ruang Kerja Staff	17
3	Ruang Kerja Bagian Umum	23
4	Ruang kerja Bagian Teknik	17
5	Ruang Direktur	20
6	Dapur	11

Dari data diatas menunjukkan bahwa kecilnya bangunan yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya dan hal itu dijadikan alasan bagi petugas

PDAM Tirta Ria halangan untuk melayani pelanggan dengan baik dan efektif.

Susunan Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya terdiri dari : Direktur - Staf Ahli - Kepala Bagian Hubungan Langgan - Kepala Bagian Umum dan Keuangan - Kepala Bagian Teknik - Kepala Unit Pelayanan - Satuan Petugas Intern (SPI).

Tujuan dibentuknya PDAM pada dasarnya adalah : 1) Menyediakan air minum bagi Masyarakat dalam jumlah (kuantitas) yang cukup dan dengan kualitas yang memenuhi syarat / standar kesehatan, 2) Mencari keuntungan dengan tidak melupakan fungsi sosial dan memberikan kontribusi terhadap pembangunan di bidang penyediaan air minum, termasuk kontribusi penghasilan kepada Pemerintah.

Untuk mampu mencapai tujuan tersebut maka PDAM harus dikelola secara profesional sesuai dengan prinsip – prinsip perusahaan dengan tetap memperhatikan kemampuan dan kondisi sosial ekonomi Masyarakat secara keseluruhan, sehingga pelayanan air minum dapat dinikmati secara merata oleh Masyarakat. Dengan program KUDP, PDAM menyelesaikan sebagian sisa program pengembangan yaitu penambahan jaringan perpipaan, pengembangan reservoir serta perpompaannya yang pendanaannya berasal dari hibah Pemerintah Pusat

melalui Proyek Pemerintah Kalimantan Barat.

B. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di PDAM Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya, kinerja pegawai bagian Pengaduan pada PDAM Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya tergolong belum memuaskan dan kurang maksimal, keadaan tersebut terlihat pada saat peneliti menyaksikan sendiri bagaimana pegawai bagian pengaduan menghadapi pelanggan yang memiliki keluhan kurang mampu dan handal dalam menanggapi keluhan pelanggan serta terjadi di bagian lapangan khususnya bagian pembaca meteran yang melakukan kesalahan pada saat membaca meter pelanggan sehingga pembayaran tidak sesuai dengan pemakaian.

Pegawai bagian komplain terdiri dari 2 orang hingga tidak mampu memberikan pelayanan yang relatif cepat kepada pelanggan sehingga membuat pelanggan menunggu lama untuk melaporkan keluhannya, dengan didukung fasilitas dan teknologi yang tidak memadai kinerja pegawai PDAM tidak bisa sigap dan kurang dalam menangani dengan cepat setiap keluhan yang masuk. Klasifikasi komplain terdiri dari beberapa bagian yaitu : Meteran Baru, Meteran Rusak, Pelanggan Baru, Instalasi Bocor,Salah Input, dan Perubahan Tarif.

Mengenai kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan PDAM Kubu Raya, penulis melakukan wawancara dengan berbagai pihak, diantaranya Kepala Seksi pengaduan PDAM Kubu Raya, bapak AA, beliau menyatakan;

“semua bentuk pengaduan pelanggan selalu berusaha kami tangani dengan baik, mulai dari pendaftaran pengaduan hingga penanganan teknis terhadap pengaduan tersebut, kita coba selalu memberi pemahaman kepada pelanggan yang mengadu bahwa pengaduannya akan secepatnya kami tangani, hal ini karena banyaknya pengaduan dan luasnya wilayah sedangkan SDM kami belum memadai untuk menangani semua pengaduan pelanggan bersamaan”.

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa kehandalan petugas dalam terhadap pengaduan pelanggan sudah cukup baik, namun belum dapat menangani semua pengaduan pelanggan secara cepat karena keterbatasan SDM.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan petugas PDAM bapak BB, beliau menyatakan ;

“setiap pelanggan yang melakukan pengaduan selalu kita terima dengan baik dan kita sampaikan alur prosedur penanganan pengaduan pelanggan, semua pengaduan pelanggan kita prioritaskan untuk segera ditangani, intinya semaksimal mungkinlah kita memberi pelayanan pada masyarakat”.

Wawancara diatas menunjukkan bahwa kehandalan petugas dalam

pelayanan pengaduan PDAM Kubu Raya sudah cukup baik, setiap pelanggan yang melakukan pengaduan selalu diprioritaskan untuk ditangani.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan salah satu warga yang juga merupakan pelanggan PDAM Kubu Raya yang pernah melakukan pengaduan, yaitu Bapak CC, beliau menyatakan;

“saya sudah menjadi pelanggan PDAM Kubu Raya selama 3 tahun terakhir ini, beberapa waktu lalu saya pernah mengadukan masalah air sering tidak mengalir di rumah saya, pelayanan petugas PDAM menurut saya sudah cukup bagus, walaupun memang saat itu saya harus bersabar sekitar 2 minggu masalah air di rumah saya baru mengalir dengan lancar, kita maklumi karena menurut petugas mereka menangani pengaduan pelanggan lain yang mengadu terdahulu”.

Wawancara di atas menunjukkan bahwa kehandalan petugas dalam pelayanan pengaduan pelanggan di PDAM Kubu Raya sudah cukup baik meski waktu yang dibutuhkan cukup lama karena banyaknya aduan pelanggan.

Kecepatan Petugas PDAM Tirta Ria dalam menangani keluhan mereka masih terbilang kurang hal ini langsung disampaikan oleh beberapa pelanggan yang ditanyai oleh peneliti dan seperti yang disampaikan oleh pelanggan bahwa petugas PDAM kurang cepat dalam menangani keluhan dari pelanggan PDAM.

Untuk mengetahui daya tanggap petugas PDAM Kubu Raya terhadap pengaduan pelanggan, peneliti melakukan wawancara dengan Kasi Pengaduan, bapak AA, beliau menyatakan;

”kepada petugas yang menerima pengaduan pelanggan selalu saya tekankan untuk merespon dengan baik segala bentuk keluhan dan pengaduan pelanggan, dicatat dengan baik untuk kemudian segera disampaikan pada petugas bagian penanganan di lapangan, dan sampai saat ini saya belum pernah mendengar atau mendapat laporan ada pengaduan pelanggan yang tidak direspon petugas”.

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa daya tanggap petugas terhadap pengaduan pelanggan sudah cukup baik, semua pengaduan pelanggan telah direspon oleh petugas.

Selanjutnya mengenai hal ini peneliti melakukan wawancara dengan petugas PDAM bagian pengaduan pelanggan, bapak BB, beliau menyatakan bahwa;

“selama ini pengaduan pelanggan kami terima dan kami inventarisir dengan baik, yang terpenting semua pengaduan pelanggan kami respon dan kami sampaikan pada kawan-kawan di bagian penanganan di lapangan, dan kami selalu meminta pengertian pelanggan mungkin penanganan pengaduannya memerlukan waktu untuk dapat ditangani, hal ini karena banyaknya pengaduan pelanggan”.

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa daya tanggap petugas terhadap pengaduan pelanggan sudah cukup baik meskipun penanganan di

lapangan belum tentu dapat dilakukan segera mengingat banyak aduan pelanggan yang harus ditangani bergilir.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang pelanggan PDAM Kubu Raya, bapak CC, beliau menyatakan;

“dulu pada saat saya melakukan pengaduan saya diterima dengan baik segala unek-unek saya, dan dari awal mereka mengatakan aduan saya akan ditangani segera namun saya harus bersabar menunggu giliran karena sebelum saya ternyata sudah cukup banyak pengaduan dari pelanggan lain”.

Wawancara di atas menunjukkan bahwa respon petugas pada saat pelanggan datang melakukan pengaduan sudah cukup baik dan dari awal melakukan pengaduan pelanggan sudah diberi tahu bahwa penanganan aduannya harus menunggu giliran.

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa PDAM selalu merespon setiap keluhan pelanggan, akan tetapi mayoritas pelanggan masih mengatakan bahwa proses penyelesaian atas keluhan pelanggan masih kurang cepat. Menurut penulis ada beberapa alasan yang menyebabkan proses penyelesaian tersebut kurang cepat, yaitu faktor dari petugas yang kurang terampil maupun kurang serius dalam menyelesaikan keluhan karena kemampuan serta kesiapan dari petugas yang menangani sangatlah

dibutuhkan oleh setiap petugas untuk membuat pelayanan yang baik dan cepat dan hal tersebut harus segera mendapatkan perhatian dari PDAM Kabupaten Kubu Raya.

PDAM Tirta Ria selalu memberikan jaminan kepada pelanggan PDAM Tirta Ria tetapi kadang realisasinya tidak terjadi dapat dicontohkan bila ada meteran yang rusak ataupun hilang maka seharusnya PDAM merespon dengan cepat apakah meteran itu diganti dengan yang baru atau masih bisa di betulkan tetapi untuk realisasinya PDAM selalu melupakan walaupun pelanggan sudah datang untuk keluhan tersebut. Untuk kenyamanan di PDAM Tirta Ria kurang karena lahan yang sempit serta ruang tunggu yang kurang memadai untuk menunggu oleh karena itu kadang setiap pelanggan yang datang jika ramai orang mengantri mereka malas untuk menunggu dikarenakan padat dan ramai sehingga mereka pulang kerumah dan tidak jadi menyampaikan keluhan mereka.

Menurut pelanggan untuk keramahan PDAM Tirta Ria selalu mengutamakan nya tetapi untuk penyelesaian kerja mereka tidak dapat dipercaya hal ini dikarenakan mereka selalu janji untuk segera menyelesaikan keluhan yang di sampaikan pelanggan tanpa ada realisasinya dan respon dari petugas PDAM Tirta Ria.

Kualitas air PDAM Tirta Ria bisa dibilang baik dan jernih hanya saja untuk ke pelanggan susah dan paling sering keluhan yang disampaikan oleh pelanggan adalah mampet dan susahnya air masuk ketempat mereka. Ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*), yang perlu mendapatkan perhatian dari PDAM Kabupaten Kubu Raya dari dimensi ini adalah tentang kepastian biaya, dalam hal ini adanya biaya tambahan lain di luar biaya semestinya seperti pada tabel dibawah ini :

Mengenai jaminan kenyamanan terhadap pelanggan dari segi pelayanan ini peneliti melakukan wawancara dengan Kasi Pengaduan Pelanggan, bapak AA, beliau menyatakan;

”untuk kenyamanan pelanggan kami berusaha maksimal melayani masyarakat, misalnya keramahan petugas, kecepatan pelayanan, meskipun dengan keterbatasan yang ada kenyamanan pelanggan adalah prioritas kami”.

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa kenyamanan pelanggan dalam melakukan pengaduan selalu menjadi prioritas para petugas pelayanan pengaduan PDAM Kubu Raya.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan petugas pelayanan pengaduan PDAM Kubu Raya, bapak BB, beliau menyatakan;

”mengenai kenyamanan kami selalu berusaha memberi kenyamanan pada pelanggan yang datang untuk mengadukan

masalahnya, tetapi terkadang ada pelanggan yang kurang mengerti bahwa untuk menangani masalahnya harus menunggu petugas lapangan yang menangani cukup banyak aduan pelanggan, jadi harus ngantri tapi yang pasti aduan pelanggan akan ditindaklanjuti di lapangan”.

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa kenyamanan pelayanan pelanggan selalu diusahakan dengan baik, namun ada beberapa pelanggan yang menginginkan pengaduannya segera ditangani sedangkan petugas lapangan yang menangani aduan pelanggan terbatas, jadi harus mengantri giliran untuk menangani aduan pelanggan satu persatu.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pelanggan PDAM Kubu Raya, bapak CC, beliau menyatakan;

”kalau dari segi kenyamanan menurut dan saya rasa sebagian besar masyarakat juga setuju kalau saya katakan pelayanan pengaduan di kantor PDAM Kubu Raya ini sudah cukup baik, namun satu hal yang dari dulu belum berubah yaitu penanganan masalah di lapangan yang sering molor dari waktu yang dijanjikan, sebagai pelanggan kami hanya bisa pasrah dan terus berusaha men-follow up- aduan yang kami masukkan”.

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kenyamanan pelanggan dalam melakukan aduan di Kantor PDAM Kubu Raya sudah cukup baik, namun masih ada satu hal yang menjadi keluhan para pelanggan yaitu penanganan aduan pelanggan yang sering terlambat dari waktu yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas pelanggan merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan jarang sesuai dengan biaya sebenarnya, bahkan ada yang merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan selalu tidak sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan. Menurut analisa penulis, pada dasarnya pelanggan tidak begitu tahu secara pasti mengenai biaya yang telah ditetapkan oleh PDAM Kabupaten Kubu Raya, mereka hanya merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan terlalu berlebihan. Sehingga kemungkinan jawaban tersebut hanya didasarkan atas anggapan dari pelanggan saja. Hal tersebut menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Kubu Raya kurang melakukan sosialisasi terhadap pelanggan tentang biaya-biaya atau tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Kabupaten Kubu Raya. Maka dari itu, PDAM Kabupaten Kubu Raya harus melakukan sosialisasi tentang biaya-biaya tersebut, untuk mencegah anggapan miring dari masyarakat / pelanggan tentang PDAM Kabupaten Kubu Raya.

Petugas PDAM Tirta Ria dalam menghadapi pelanggannya sangat kurang perhatian hal ini dikarenakan banyak sekali petugas yang tidak menghiraukan jika ada pelanggan yang datang seharusnya petugas yang melihat pelanggan yang datang langsung bertanya apa keperluan mereka

tetapi itu tidak terjadi mereka lebih sibuk dengan kerjaan mereka masing-masing.

Menurut pelanggan PDAM Tirta Ria komunikasi yang dibangun terhadap pelanggannya oleh petugas PDAM Tirta Ria masih kurang hal ini disebabkan mereka masih belum dipercaya oleh pelanggan PDAM walaupun ada yang berhubungan dengan petugas PDAM Tirta Ria itupun dari kalangan atas yang semuanya ingin cepat dan praktis tanpa melalui tahap dan prosedur akan tetapi jika dari kalangan bawah dan menengah semuanya butuh proses dan tahap demi tahap untuk menyelesaikan keluhan dari pelanggan tersebut.

Petugas PDAM selalu mementingkan pelanggannya tetapi hanya tertentu saja dan ini kesalahan terbesar mereka, hanya kalangan atas saja yang wajib mereka selesaikan karena disitu ada timbale balik untuk mereka. Oleh karena itu petugas PDAM kurang adil dalam menangani pelayanan dan keluhan terhadap pelanggannya. Ditinjau dari dimensi perhatian (*emphaty*), yang perlu mendapat perhatian utama dari PDAM Kabupaten Kubu Raya terhadap dimensi ini adalah tentang kebersihan air dan kelancaran air pada tabel dibawah ini :

Mengenai perhatian petugas terhadap pelanggan yang datang untuk melakukan pengaduan di kantor PDAM Kubu Raya, peneliti melakukan wawancara

dengan kasi pengaduan pelanggan PDAM Kubu Raya, bapak AA, beliau menyatakan;

”seluruh petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat telah dibekali dengan kemampuan komunikasi agar dapat menerima keluhan masyarakat dengan baik dan menyampaikan kendala yang kita alami, sehingga masyarakat dapat memahami apabila pengaduan mereka agak terlambat penanganannya”.

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa perhatian petugas terhadap pelanggan di kantor PDAM Kubu Raya telah diusahakan sebaik mungkin.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan petugas bagian pelayanan pengaduan PDAM Kubu Raya, bapak BB, beliau menyatakan bahwa;

”semua pelanggan yang datang dari berbagai kalangan selalu kami beri perhatian sama rata tanpa memandang status sosial atau hal-hal lain, pada saat-saat tertentu pelanggan yang datang cukup banyak sehingga antrian cukup panjang disitu kami berusaha bersikap adil pelanggan yang datang duluan maka kami layani duluan”.

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa perhatian petugas terhadap pelanggan sudah cukup baik menurut pengakuan petugas di kantor PDAM Kubu Raya.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan salah seorang pelanggan PDAM Kubu Raya, bapak CC, beliau menyatakan;

”menurut saya perhatian petugas pada saat dulu saya melakukan pengaduan sudah cukup bai, walaupun pada saat saya datang

pertama kali agak kebingungan karena petugas yang ada disana sedang sibuk semua dan terkesan cuek, namun setelah saya berhadapan dengan petugasnya ternyata mereka cukup baik dan menerima keluhan saya dengan positif”.

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa perhatian petugas terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan sudah cukup baik dan keluhan pelanggan diterima dengan baik.

Fasilitas yang ada di PDAM Tirta Ria kurang memadai dan masih menggunakan teknologi lama. Hal tersebut dikarenakan belum adanya bantuan dari pemerintah daerah selaku sumber modal, sehingga kinerja petugas PDAM Tirta Ria tidak optimal.

Menurut Pelanggan PDAM Tirta Ria PDAM Tirta Ria bangunannya terbilang kecil oleh karena itu bisa dibilang bangunan dan ruangan PDAM Tirta Ria masih belum memadai dan kurang nyaman untuk dikunjungi karena semuanya sempit dari lahan parkir, tempat antrian atau lobi hingga ruang kerja semuanya sempit dan kecil. Hal tersebut juga disampaikan langsung oleh Direktur PDAM Tirta Ria mengenai bangunan yang sempit bahkan ruangan direktur saja masih berbagi dengan bagian umum dan keuangan.

Ditinjau dari dimensi bukti langsung (*tangible*), yang perlu mendapat perhatian dari PDAM Kabupaten Kubu Raya dari dimensi ini adalah tentang

sarana penunjang pelayanan berdasarkan pada tabel dibawah ini :

Mengenai hal ini peneliti melakukan wawancara dengan Kasi pengaduan pelanggan, bapak AA, beliau menyatakan bahwa;

”kalau mengenai fasilitas fisik di kantor ini memang bisa dikatakan belum layak dan belum memadai, baik dari sarana-dan prasarana maupun sumber daya manusianya. Namun begitu kami tetap optimis dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin di sini”.

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan sumber daya manusia di kantor PDAM Kubu Raya belum memadai dalam rangka menunjang pelayanan pada masyarakat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan petugas bagian pengaduan pelanggan PDAM Kubu Raya, bapak BB, beliau menyatakan;

”fasilitas kerja kami, terutama di bagian layanan pengaduan pelanggan memang masih belum memadai, kami masih butuh beberapa komputer dan yang terpenting tenaga ahli di lapangan yang menangani keluhan pelanggan, sementara ini dengan fasilitas dan tenaga yang ada kami berusaha memberikan pelayanan yang baik”.

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa fasilitas fisik kantor PDAM Kubu Raya terutama di bagian pelayanan masih kekurangan fasilitas kerja dan tenaga lapangan, namun tetap berusaha memberikan pelayanan seoptimal mungkin.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang pelanggan PDAM Kubu Raya, bapak CC, beliau menyatakan;

”menurut pengamatan saya memang kantor PDAM Kubu Raya masih banyak kekurangan fasilitas secara fisik, seperti misalnya lahan parkir yang sempit, ruang tunggu yang juga sempit, sebenarnya kalau mau jujur memang agak terasa kurang nyaman karena ruangnya terlalu sempit”.

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa fasilitas fisik kantor PDAM Kubu Raya masih banyak kekurangan dan belum memadai untuk memberikan pelayanan prima pada masyarakat sebagai pelanggan.

Menurut analisa penulis bahwa jumlah sarana dan prasarana pelayanan seperti mobil droping maupun Instalasi Pengolahan Air (IPA) masih kurang memadai, hal itu dapat dilihat dari kurang meratanya pelayanan dan masih seringnya masyarakat yang tidak mendapatkan / kebagian air dari droping air yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Kubu Raya tersebut.

Sarana angkutan untuk PDAM Tirta Ria yaitu mobil droping yang hanya berjumlah 2 unit, khususnya pada musim kemarau, untuk melakukan droping air terhadap 117 desa dan 9 Kecamatan dirasa masih kurang memadai. Selain mobil droping, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan juga dapat dilihat dari jumlah

Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang berjumlah 3 unit. Melihat masih adanya 5 kecamatan yang belum mendapatkan pelayanan, dengan alasan tidak adanya sumber air di 5 kecamatan tersebut, tentunya pembangunan IPA sangat dibutuhkan di keempat kecamatan tersebut. Mengingat IPA dapat digunakan sebagai tempat penampungan dan pengolahan air, dimana airnya dapat diambilkan dari sumber mata air yang ada di kecamatan lain yang terdekat.

Menanggapi hal tersebut, seharusnya PDAM Kabupaten Kubu Raya harus segera memberikan perhatian terhadap sarana penunjang pelayanannya, yaitu dengan segera menambah sarana pelayanan seperti mobil droping maupun IPA. Hal tersebut sampai saat ini tampaknya masih sulit untuk direalisasikan, karena PDAM Kabupaten Kubu Raya saat ini masih terkendala soal dana untuk meningkatkan sarana penunjang pelayanan tersebut.

Sarana dan prasarana PDAM Tirta Ria masih memerlukan bantuan dari pemerintah daerah dan sewaktu peneliti menanyakan kepada Direktur PDAM Tirta Ria tentang apakah bantuan yang sudah diberikan oleh Pemerintah Daerah sampai saat ini dan jawaban dari Pihak PDAM sendiri sudah meminta bantuan serta dana dalam memperbaiki PDAM Tirta Ria kepada Pemerintah Daerah dan sudah

ditanggapi tetapi perlu proses untuk mengeluarkannya dan sampai saat ini PDAM Tirta Ria masih menunggu bantuan dari Pemerintah Daerah untuk sarana penunjang kegiatan PDAM Tirta Ria Kabupaten Kubu Raya.

cukup baik dan keluhan pelanggan diterima dengan baik.

5. Fasilitas fisik kantor PDAM Kubu Raya masih banyak kekurangan dan belum memadai untuk memberikan pelayanan prima pada masyarakat sebagai pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kehandalan petugas dalam pelayanan pengaduan pelanggan di PDAM Kubu Raya sudah cukup baik meski waktu yang dibutuhkan cukup lama karena banyaknya aduan pelanggan.
2. Respon petugas pada saat pelanggan datang melakukan pengaduan sudah cukup baik dan dari awal melakukan pengaduan pelanggan sudah diberi tahu bahwa penanganan aduannya harus menunggu giliran.
3. Kenyamanan pelanggan dalam melakukan aduan di Kantor PDAM Kubu Raya sudah cukup baik, namun masih ada satu hal yang menjadi keluhan para pelanggan yaitu penanganan aduan pelanggan yang sering terlambat dari waktu yang dijanjikan.
4. Perhatian petugas terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan sudah

B. Saran- Saran

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

1. Guna meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, petugas PDAM Kubu Raya hendaknya melakukan upaya-upaya antara lain: melakukan pemeliharaan jaringan, memperbaharui produk layanan dan selalu memberikan pengarahan-pengarahan atau petunjuk-petunjuk kepada petugas pelayanan di bagian loket pendaftaran administrasi.
2. Guna menunjang pemberian pelayanan diharapkan PDAM Kubu Raya menambah sarana yang ada sekarang dirasakan masih kurang mendukung pemberian pelayanan.
3. Untuk menumbuhkan tanggungjawab pegawai, seorang pimpinan dituntut untuk menjalin hubungan yang harmonis kepada seluruh pegawainya. Hal ini dimaksudkan supaya terjalin adanya kedekatan antara pegawai dan pimpinannya, karena dengan

kedekatan tersebut diharapkan semua perintah pimpinan akan dipatuhi oleh semua pegawai yang dipimpinnya.

Supranto, J. 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Quality Service*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Barata, Atep Adya. 2003. *Pelayanan Bisnis*. Bandung: Armico.

Dwiyanto, Agus. 2002. *Informasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Galang Printika.

Gersoon, R.F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

Handayani, Lestari. 2001. *Menuju Pelayanan Administrasi*. Yogyakarta: UGM.

Moenir, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari H. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kumorotomo, Wahyudi. 2003. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali.

Soekanto, Soejono. 2001. *Kamus Sosiologi*. Jakarta: Rajawali.

Sadono, Sakirno. 2004. *Etika Pemerintahan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Siregar, R.A. 1998. *Perubahan Sistem dan Tata Laksana Pemerintahan*, Pontianak:

Dokumen Pemerintah:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang *Pelayanan Publik*.

Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum (tatacara, prosedur dan sistem kerja)*. Jakarta



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 : RULLY RAMANDA
NIM / Periode lulus : E21108135
Fakultas/ Jurusan : Fisip / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : rully.lindaa@yahoo.co.id

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

PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN DI PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM KABUPATEN 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 penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa 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 Publika



Dr. Erdi, M.Si
NIP. 196707272005011001

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 27 Juli 2015
Mahasiswa,

RULLY RAMANDA
NIM. E21108135

*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)