

# PERSEPSI KONSUMEN ATAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA PANCUR AJI KABUPATEN SANGGAU

Oleh:  
**PAHRUNI**  
NIM. E21110004

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

email: [fahruni.wiliv@gmail.com](mailto:fahruni.wiliv@gmail.com)

## ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kekurangan kepuasan pelanggan atas pelayanan air bersih. Di samping itu pelayanan yang diberikan oleh Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau kurang optimal dikarenakan sarana pipa yang sudah tua dan belum diperbaiki. Permasalahan lainnya adalah kurangnya kesadaran konsumen atas kewajibannya membayar tagihan air. Penelitian ini bertujuan menganalisis Persepsi Konsumen atas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji. Teori yang digunakan mengacu pada pendapat Blumer yang mengemukakan mengemukakan tiga prinsip dasar interaksionisme simbolik yang berhubungan dengan *meaning*, *language*, dan *thought*. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakmampuan petugas PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau dalam menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan hal ini terlihat dari adanya sejumlah antrian dan harus menunggu beberapa hari dalam penyelesaiannya. Selain itu adanya pergantian terhadap pipa air yang sudah tua, hal ini dikarenakan minimnya anggaran operasional PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau. Penilaian yang berbeda-beda muncul dari setiap pelanggan didasarkan atas pengalaman yang dirasakannya masing-masing terkait respon petugas, jaminan dan rasa empati. Menyikapi fenomena yang ada saran yang direkomendasikan adalah untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, karena bagaimanapun dalam memberikan pelayanan, kualitas air harus tetap diutamakan oleh PDAM.

Kata-Kata Kunci :Persepsi Konsumen, Pelayanan Air Bersih.

### Abstract

The problem in this research is the lack of customer satisfaction to the clean water services. Besides, the services provided by Tirta Pancur Aji Sanggau less than optimal because to pipeline facilities are old and have not been repaired. Another problem is the lack of consumer awareness on its obligation to pay the water bill. This study aimed to analyze the Consumer Perception on servicing the Regional Water Company (PDAM) Tirta Pancur Aji. The theory used refers to the opinion expressed Blumer argued that the three basic principles of symbolic interactionism related to meaning, language, and thought. The research method used in this research is descriptive method. The researchers conducted interviews shape dengan some informant who is the object of research. The results showed that the inability of officers PDAM Tirta Pancur Aji Sanggau in resolving the complaints submitted by the customer it can be seen from the number of the queue and had to wait several days in the settlement. The results also show that there are no replacement for the water pipes are old, this is due to lack of operating budget PDAM Tirta Pancur Aji Sanggau. Assessment of different emerging from each customer based on the experience he felt each associated response officers, assurance and empathy. Addressing the phenomenon that is the recommended suggestions is to produce quality water, there should be replacement of water pipes that are old or damaged production facilities, however, because in providing services, water quality should still take precedence by taps.

*Keywords: Consumer Perceptions, clean water service..*

#### A. PENDAHULUAN.

Kabupaten Sanggau merupakan Kabupaten yang mengalami pertumbuhan penduduk yang pesat mendorong pemenuhan akan kebutuhan air bagi kehidupan masyarakat kota menjadi sebuah kepastian. Masyarakat yang menjadi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau hingga saat ini cukup banyak jumlahnya. Setiap tahun jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau bertambah dan terus meningkat. Pada tahun 2013 jumlah pelanggan sudah mencapai 9.135 pelanggan.

Dalam penyaluran air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau

mengambil dari sumber air dari Sungai Kapuas. Hingga saat ini air yang diproduksi oleh PDAM Tirta Pancur Aji hanya bisa digunakan untuk kebutuhan MCK (Mandi, Cuci, Kakus) sehingga persediaan air untuk pelanggan Kabupaten Sanggau menjadi kurang mencukupi. Oleh sebab itu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau telah menyediakan bak-bak penampungan untuk menampung air yang bertujuan untuk mengatasi kekurangan air dan juga untuk menjaga persediaan air pada musim kemarau.

Namun air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau masih sering tidak mengalir. Apalagi bila hujan tidak turun selama 1 (satu) minggu atau lebih, sehingga tidak dapat memenuhi tingkat kebutuhan

yang diperlukan. Begitu juga pada musim kemarau, air sangat sulit didapatkan seperti air minum. Bahkan air untuk mandi saja sangat sulit sehingga masyarakat harus membeli untuk keperluan rumah tangganya. Bagi masyarakat yang mampu bisa saja membeli dengan mudah. Tapi perlu diketahui bahwa masyarakat tidak semuanya mampu, terutama bagi masyarakat di Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas. Peralatan pelengkap yang lain juga sudah disediakan seperti genset, penyaringan air, tawas, kaporit, bahan bakar, motor dan peralatan-peralatan yang lain.

Dalam hal penyaluran air bersih ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau juga banyak mengalami tantangan dan hambatan yang harus dihadapi, seperti masyarakat yang nakal dan tidak bertanggungjawab dalam hal pencurian air dengan cara pengebolan pipa induk, penyedotan air tanpa izin. Kelemahan lainnya dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau yaitu pipa-pipa penyaluran yang telah termakan usia dan berkarat bahkan yang sudah tidak layak pakai, sehingga akan mengakibatkan pipa mudah bocor dan air akan mengalir kemana-mana tanpa terkontrol. Akibatnya timbul keluhan-keluhan dari masyarakat yang kurang percaya dan lebih memilih

memutuskan aliran ledeng dan lebih mencari alternatif lain, yaitu dengan membuat sumur bor yang sekarang lagi hangat-hangatnya.

Suatu perusahaan yang bertugas memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen dan dalam meningkatkan mutu pelayanannya, dapat dinilai baik tidaknya oleh konsumen itu sendiri. Bukan sebaliknya masyarakat sebagai konsumen sering mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau.

Banyak pelayanan yang belum efektif diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau kepada konsumen disebabkan berbagai hal baik secara individu, lembaga dan faktor alam maupun masalah teknis lainnya.

Pelaksanaan pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sanggau berkaitan dengan jasa air bersih kepada konsumen, memerlukan dukungan dan kerjasama dari pegawai/petugas pelaksana dan masyarakat sebagai konsumen yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan akan menjadi lancar dan baik sesuai dengan keinginan dan harapan semua pihak. Pelayanan sebagai salah satu aspek dalam memberikan kepuasan kepada konsumen harus benar-

benar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan mekanisme dan prosedur, sehingga keserasian dalam tujuan pelayanan tersebut tercapai. Kondisi demikian merupakan tantangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau dalam memenuhi keinginan masyarakat yang menjadi haknya sebagai pemakai jasa pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau kurang memperhatikan keluhan-keluhan yang muncul dari konsumen. Hal ini terlihat dari kurang berfungsinya sarana untuk menampung keluhan-keluhan tersebut, seperti kotak saran dan agenda surat masuk sehingga keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat semakin menyebar. Apabila hal ini dibiarkan berlarut tanpa dicarikan jalan keluar, maka tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan masalah yang lebih besar bagi konsumen disatu pihak dan dipihak lain akan merusak citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, untuk lebih memfokuskan masalah penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Persepsi Konsumen atas

pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji?. Dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan dalam memperoleh pelayanan air bersih di Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau
2. Prosedur pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau kepada pelanggan di Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau
3. Bentuk pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten kepada pelanggan
4. Hambatan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau dalam pemberian pelayanan air bersih di Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau.

## **B. KAJIAN TEORI**

”Persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi”. Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses

tersebut mempengaruhi perilaku kita (Mulyana dalam Saimima, 2003:60). Dengan demikian, persepsi memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan pembentukan sikap dan perilaku (*attitude*) serta pola pikir (*mind set*) setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Gibson dalam Saimima (2003:61) : "persepsi adalah proses dari seseorang dalam memahami lingkungannya yang melibatkan pengorganisasian dan penafsiran sebagai rangsangan dalam suatu pengalaman psikologis". Sedangkan Kertonegoro dalam Saimima (2003:61) mengemukakan "persepsi adalah mengatur dan menginterpretasi impresi atau pandangan dalam mengartikan lingkungan". Hal senada juga dikemukakan oleh McMohan dalam Rukminto dalam Saimima (2003:61) bahwa "persepsi adalah proses menginterpretasi rangsangan (input) dengan menggunakan alat penerima informasi (*sensory information*)". Menambahkan hal ini, dikemukakan oleh Davidoff dalam Saimima (2003:61) bahwa dalam kehidupan sehari-hari, daya persepsi manusia mempunyai kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Lebih mendalam dengan Davis dan Newstrom dalam Saimima (2003:61), yang mengemukakan tentang persepsi peran (*rule perception*), menurut mereka yang dimaksud persepsi peran adalah apa yang

harus dilakukan menurut pandangan mereka dalam peran mereka sendiri dan bagaimana seyogianya orang lain bertindak dalam peran mereka. Sedangkan dalam pandangan Sarwono dalam Saimima (2003:62) dikatakan bahwa "persepsi dapat dilihat dari dua pandangan, yaitu pandangan konvensional dan pandangan ekologis". Lebih lanjut dijelaskan :

Menurut pandangan konvensional, jika sejumlah penginderaan disatukan dan dikoordinasikan di dalam pusat syaraf yang lebih tinggi (otak) sehingga manusia bisa mengenali dan menilai obyek-obyek, maka keadaan ini dinamakan persepsi. Sedangkan menurut pandangan ekologis, individu tidaklah menciptakan makna-makna dari apa yang diinderakannya, karena sesungguhnya makna itu telah terkandung dalam stimulus itu sendiri dan tersedia untuk organisme yang siap menyerapnya. Oleh karenanya, persepsi bersifat holistik terjadi secara spontan dan langsung.

Gregorc (www.sabda.org, 3/10/2013) menyatakan "Persepsi adalah cara kita menerima informasi atau menangkap sesuatu hal, secara pribadi atau individu. Persepsi-persepsi ini membentuk apa yang kita pikirkan, mendefinisikan apa yang penting bagi kita, dan selanjutnya juga akan menentukan bagaimana kita mengambil keputusan".

Lebih lanjut Gregorc membagi persepsi yang dimiliki setiap pikiran/pribadi menjadi dua macam, yaitu *persepsi konkret* dan *persepsi abstrak*. Dijelaskan oleh Gregorc (www.sabda.org, 3/10/2013) :

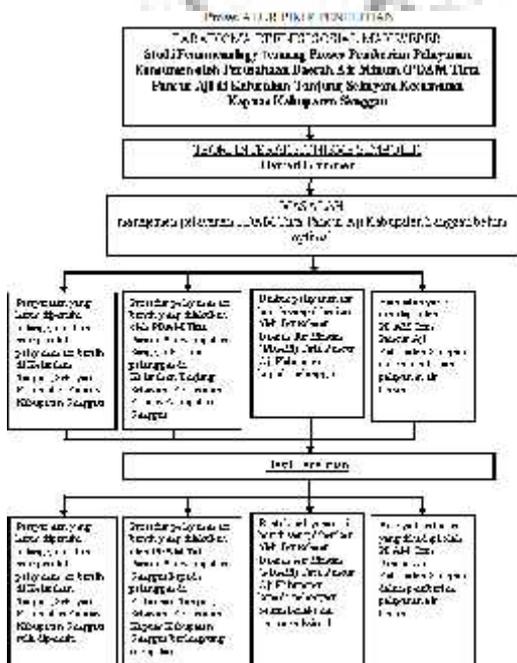
Persepsi kongkret membuat lebih cepat menangkap informasi yang nyata dan jelas, secara langsung melalui kelima indranya, yaitu penglihatan, penciuman, peraba, perasa, dan pendengaran. Orang tidak mencari arti yang tersembunyi atau mencoba menghubungkan gagasan atau konsep. Kunci ungkapannya: "Sesuatu adalah seperti apa adanya." Sedangkan persepsi abstrak memungkinkan lebih cepat dalam menangkap sesuatu yang abstrak/kasat mata, dan mengerti atau percaya apa yang tidak bisa dilihat sesungguhnya. Sewaktu menggunakan persepsi abstrak ini, mereka menggunakan kemampuan intuisi, intelektual dan imajinasinya. Kunci ungkapannya: "Sesuatu tidaklah selalu seperti apa yang terlihat."

### C. METODE

Metode penelitian merupakan syarat mutlak dalam proses penelitian, oleh karena penelitian ini merupakan kegiatan ilmiah, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai ilmu untuk mengungkapkan dan menerangkan gejala-gejala alam atau gejala-gejala sosial dalam kehidupan manusia, dengan mempergunakan prosedur kerja yang sistematis, teratur dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang merupakan objek dari penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat konsumen air bersih dan petugas PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau yang mengalami fenomena pelayanan air bersih yang bertempat di Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau.

Informan ini diharapkan dapat memberikan informasi lisan mengenai



keterangan pelaksanaan pelayanan air bersih dalam proses wawancara yang akan diselenggarakan sehingga tercipta suasana interaksi bebas diantara peneliti dan subjek penelitian.

Rekrutmen informan dilakukan pada bulan Desember 2013, rekrutmen ini didasarkan pada beberapa aspek, yakni:

1. Informan adalah individu yang merupakan konsumen PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau, terutama pelanggan Kelurahan Tanjung Sekayam yang melakukan kegiatan pelayanan air bersih di PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau.
2. Informan yang mengalami fenomena pelayanan dan pengaduan kepada PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau.
3. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau dalam perolehan pelayanan air bersih, yaitu pengambilan informan penelitian yang berasal dari masyarakat konsumen dan petugas PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau.

Adapun yang akan menjadi informan kunci dalam penelitian ini berikut:

1. Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau.

2. Direktur Teknik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau
3. Direktur Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau
4. Direktur Usaha Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau
5. Masyarakat konsumen RW1/RT1 Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas sebanyak 5 orang
6. Masyarakat konsumen RW1/RT2 Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas sebanyak 5 orang
7. Masyarakat konsumen RW2/RT1 Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas sebanyak 5 orang
8. Masyarakat konsumen RW2/RT2 Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas sebanyak 5 orang

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

- 1. Persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan dalam memperoleh pelayanan air bersih di Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau.**

Untuk mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan dalam memperoleh pelayanan air bersih di Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan

Kapuas Kabupaten Sanggau diuraikan sebagai berikut.

Ada syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat, apabila ingin menjadi pelanggan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau. Syarat tersebut terdiri dari dua hal, yaitu :

a. Syarat menjadi pelanggan.

a) Syarat Administratif.

- 1) Menyerahkan fotocopy KTP.
- 2) Mengisi blanko pendaftaran.
- 3) Membayar biaya pendaftaran.

b) Syarat Teknis.

- 1) Terjangkau jaringan pipa dari PDAM.
- 2) Tekanan air baik/memungkinkan.
- 3) Peta situasi yang diajukan untuk dipasang sambungan.

c) Prosedur pemasangan sambungan baru.

Dalam pemasangan sambungan baru, ada beberapa tahap yang harus dilalui, yaitu :

a) Mengisi surat permohonan lengkap dengan disertai :

- 1) Fotocopy KTP.
- 2) Mengisi formulir pendaftaran bermaterai RP 6.000,00

b) PDAM melakukan *survey* terhadap calon pelanggan. Hasil *survey* dilakukan untuk :

- 1) Pembuatan gambar/denah.

2) Penghitungan rencana anggaran biaya.

3) PDAM memanggil calon pelanggan untuk menandatangani surat perjanjian dan pernyataan, serta membayar biaya pemasangan sesuai dengan kesepakatan.

c) Pemasangan sambungan baru.

d) Satu bulan setelah pemasangan, pelanggan membayar rekening air dan biaya pemasangan ke loket yang telah

Sumber : Wawancara penulis dengan Bapak Hasferani selaku Kepala Seksi Hubungan Langgan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau 3 Desember 2014

Beberapa persyaratan di atas, merupakan persyaratan mutlak yang harus dipenuhi oleh calon pelanggan maupun pelanggan yang ingin melakukan pemasangan baru sambungan air bersih.

Saudara Ibnu, warga RW1/RT1 Kelurahan Tanjung Sekayam yang mengaku sebagai pengguna tetap PDAM mengatakan:

*"Kecepatan pada saat pembayaran berlangsung sudah cepat, tidak pakai lama dan berbelit-belit. Nunjukin rekening, lalu nunggu dipanggil terus bayar. Seneng kalau bisa cepat seperti*

*ini sesuai dengan apa yang saya inginkan.” (wawancara, 10 Desember 2014)*

Hal senada seperti diungkapkan oleh saudara Hari, Warga RW1/RT1 Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas:

*”Pembayaran rekeningnya cepat, kalau komplain tentang meteran air melalui via telepon juga cepat. Langsung datang kelokasi untuk dilakukan pengecekan.” (wawancara, 10 Desember 2014)*

Ketika menanyakan kepada pelanggan yang lain tentang pelayanan baru terutama pemasangan baru, Ibu Sri Wahyuni, warga RW1/RT1 Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas mengatakan hal yang senada:

*”Pelayanan pemasangan baru cukup cepat, asalkan dekat dengan jangkauan pipa. datang kepetugas, melengkapi persyaratan, nunggu pemberitahuan kapan dicek lapangan kalau sudah dilakukan pemasangan dan membayar tagihan. 2 sampai 3 hari sudah selesai.” (wawancara, 10 Desember 2014)*

Setelah melakukan wawancara kepada pelanggan, lalu dikonfirmasi kepada Bapak Hasferani selaku Kepala Seksi Hubungan Langgan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau beliau mengatakan:

*”Prosedur pelayanan kita tergantung dari prosedur apa, kalau memang prosedur pemasangan baru harus melihat kondisi dari lapangan. Keberadaan pipa kita sudah ada atau belum kalau belum berarti kita harus menggali lebih dulu dan menambah pipa yang dibutuhkan. Kita mengupayakan pelayanan yang cepat dengan melalui prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit, sehingga tidak mengecewakan pelanggan.” (wawancara, 13 Desember 2014)*

Dari hasil wawancara yang diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau dalam melayani pelanggan sudah cukup maksimal. Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan mengenai pembayaran rekening dan pemasangan sambungan baru cukup cepat, jika terlalu lama itu salah satunya disebabkan karena butuh waktu untuk menambah perangkat.

## **2. Prosedur pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau kepada pelanggan di Kelurahan Sekayam Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau.**

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan

oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki PDAM untuk memperoleh hasil produksi yaitu air. Setiap pelanggan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh beberapa pelanggan mengenai prosedur pelayanan yang diberikan PDAM. Bapak Sunaryo, warga RW1/RT2 Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas berpendapat :

*"Tergantung prosedurnya apa, kalau yang pakai nunggu biasanya pemasangan baru yang memerlukan sambungan pipa lagi, itu sedikit agak lama, mas. Kalau pembayarannya sudah cukup mudah koq. kalau saya sendiri bisa maklum dengan hal tersebut."* (wawancara, 11 Desember 2014).

Bapak Firmansyah warga RW1/RT2 Kelurahan Tanjung Sekayam sebagai pelanggan yang menerima pelayanan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau mengatakan hal yang serupa, yakni:

*"Prosedur pelayanan disini sudah jelas dan sederhana, saya tidak menemui*

*kesulitan. Yang saya tau ketika saya pasang baru, saya melengkapi berkas dan syarat-syarat yang diperlukan, diserahkan petugas sudah lengkap belum, terus diberitahu kapan cek lapangan, kalau sudah selesai tinggal bayar tagihan."* (wawancara, 10 Desember 2014)

Menurut Ibu Ana, warga RW2/RT1 Kelurahan Tanjung Sekayam sebagai pelanggan mengatakan:

*"Prosedur pelayanannya mudah, sudah jelas pula dan cepat kok. Sudah bagus."* (wawancara, 10 Desember 2014)

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Bapak Hasferani selaku Kepala Seksi Hubungan Langganan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau, menjelaskan bahwa :

*"Disini prosedur pelayanan sudah sederhana dan jelas, pelanggan ingin mendapatkan pelayanan apa tinggal memenuhi persyaratannya. Ya kalau pemasangan baru, apalagi kalau memasang pipa baru ya, otomatis gak bisa selesai cepat kan, mas? butuh waktu dan juga tenaga buat pasang. Ya kadang hal-hal seperti itu yang tidak diketahui pelanggan."* (wawancara 13 Desember 2014)

Dilihat dari segi pelayanan dalam pembayaran rekening dan pemasangan sambungan baru, sudah dapat dikatakan baik, Setelah melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan. Pelanggan mengatakan dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh pelanggan.

### **3. Bentuk pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji Kabupaten kepada pelanggan**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Hasferani selaku Kepala Seksi Hubungan Langgan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau, mengatakan bahwa pelayanan Air Minum di PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau meliputi :

- a. Pembayaran Rekening air
- b. Sambungan baru
- c. Pengaduan kualitas air
  - a. kontinuitas aliran air
  - b. rekening
  - c. kerusakan
  - d. meter air
  - e. pipa
  - f. kebocoran
- d. Pemeriksaan kualitas air

Pemeriksaan kualitas air ini dapat dilakukan bila pelanggan menginginkannya atau belum merasa yakin dengan kualitas air yang dihasilkan oleh PDAM.

#### e. Tera Meter Air

Hal ini dilakukan untuk mengetahui akurasi meteran. Jika pelanggan merasa tidak yakin dengan meteran air atau merasa ada kekeliruan.

#### f. Mobil Truk Tanki Air

Mobil truk tanki air ini biasanya di pesan oleh sekelompok masyarakat.

#### g. Hydrant Umum

#### h. Penutupan

#### i. Buka Kembali

#### j. Ganti Nama

#### k. Pindah Meter Air

#### l. Ganti Meter Baru

#### m. Perbaikan

- kerusakan pipa.
- kerusakan meter air.

Sumber : Wawancara 13 Desember 2014

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, ada beberapa bentuk pelayanan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau yang diberikan kepada pelanggan, agar optimal tentunya harus didukung oleh SDM dan sarana yang kerja yang memadai.

Bapak Mahmudi sebagai pelanggan tetap PDAM, berpendapat :

*"Fasilitas di kantor PDAM menurut saya, ya sudah bagus mas, ruang*

*tunggunya nyaman, malah ada TV nya, jadi saya tidak bosan jika menunggu di sana, ya itung-itung buat hiburan mas. toilet dan tempat ibadah juga tersedia” (wawancara, 10 Desember 2014.)*

Sementara itu, Bapak Anwar, memberikan jawaban :

*“Fasilitasnya ya saya kira sih standar mas, dengan pelayanan di kantor- kantor lain. Ada ruang tunggu yang nyaman, tempat parkirnya pun juga tersedia mas. Toiletnya juga cukup bersih.” (wawancara, 10 Desember 2014).*

Senada dengan kedua pelanggan tersebut, Saudari Endang, Warga RW2/RT1 Kelurahan Tanjung Sekayam memberi jawaban :

*“Kalau menurut saya, fasilitas yang ada, sudah cukup memadai mas, kursi di ruang tunggu juga empuk, ada TV yang lumayan besar. Tempat parkirnya juga teduh. Kantornya juga terlihat rapi mas. Walaupun mungkin menurut saya, ruang kantornya di sini kurang luas mas, dan kalau boleh usul sih ditambah AC, biar semakin nyaman.” (wawancara, 9 Desember 2014).*

Mengenai hal tersebut, Ibu Emerita Ervina, SH (Kasi Administrasi umum dan Personalia) menjelaskan :

*“ Untuk peralatan kerja dalam hal memenuhi pelayanan kepada pelanggan*

*di sini sudah baik mas, walaupun ada yang kurang, itu cuma sedikit, mas. Ya mungkin menurut saya kekurangan ada di program-program komputernya saja, mas. Itu dari segi administrasi.*

Sementara itu, Ibu Norita, A.Md (Pelaksana Administrasi Umum), memberikan penjelasan :

*“ Ya, untuk sarana dan prasarana, kalau untuk menunjang pekerjaan, sudah cukup terpenuhi mas. Ada mesin yang manual ada juga mesin yang modern. Alat-alat tersebut digunakan sesuai kebutuhan mas. Jadi untuk menunjang kerja saya rasa sih sudah cukup bisa mendukung mas. (wawancara, 18 Desember 2014)*

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa kantor PDAM sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai yang di gunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan dan juga berfungsi sosial, karena sarana yang ada dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan PDAM, sudah disediakan.

#### **4. Hambatan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau dalam pemberian pelayanan air bersih di Kelurahan Tanjung Sekayam Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau**

Dalam melaksanakan tugasnya tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat. Faktor yang dapat menghambat bisa dikarenakan Sumber Daya Manusia baik secara internal ataupun eksternal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Emerita Ervina, SH (Kasi Administrasi umum dan Personalia), beliau menjelaskan :

*“ Kalau hal yang menghambat pelayanan mas, menurut saya di Sanggau ini kan pipa airnya sudah tua mas, perlu ada pergantian, karena hal itu bisa menyebabkan air yang kami hasilkan keruh mas, dan menuai komplain dari pelanggan. Akan tetapi untuk semua itu kan butuh proses, jadi dilakukan secara bertahap, melihat bagaimana keadaan keuangan kita.”* (wawancara, 14 Desember 2014).

Bapak Sarjuni (Kepala Seksi Distribusi) menjelaskan :

*“ Yang menghambat, dari segi intern mungkin tentang sumur cadangan yang kami punyai kurang banyak, untuk mengantisipasi pada saat musim kemarau,mas. Pada saat itu pelayanan air yang kami berikan mungkin juga tidak seperti biasanya.Selain itu juga pada saat pipa mengalami kebocoran, kita perlu waktu untuk memperbaiki, otomatis aliran air juga sedikit*

*terganggu.”* (wawancara,14 Desember 2014)

Selain hal-hal intern tersebut, ada juga hal-hal ekstern yang menghambat pelayanan. Faktor penghambat pelayanan bisa datang dailuar organisasi. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh Bapak Sarjuni (Kepala Seksi Distribusi), beliau menjelaskan :

*“ kita sebagai penyedia layanan air sangat dipengaruhi oleh faktor alam, mas. Pada saat musim kemarau, kita keteteran mas melayani pelanggan kita. Karena sumber utama kita, yakni sungai Kapuas airnya cukup sedikit pada saat musim kemarau.Kita hanya mengandalkan sumur cadangan yang relatif jumlahnya sedikit untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.”* (wawancara, 13 Desember 2014).

Selain itu Bapak Hasferani selaku Kepala Seksi Hubungan Langgan PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau , memberikan jawaban :

*“ PDAM juga ada yang mempengaruhi tentang pemberian layanan, apabila ada pemadaman listrik dari PLN, pelayanan air kepada pelanggan, akan terganggu, mas. Kalau kita menghentikan air, karena faktor tersebut, kita memberitahu pelanggan kita melalui media radio yang ada di*

*wilayah Sanggau.” (wawancara, 14 Desember 2014).*

Hal lain juga diungkapkan oleh Ibu Emerita Ervina, SH (Kasi Administrasi umum dan Personalia), beliau menjelaskan:

*“ Kalau dari pelanggan, ya kalau ada yang nunggak pembayaran, mas. Maunya terus mendapat haknya tapi tidak mau memenuhi kewajibannya. Kadang ada yang ngeyel tetap minta jatah air tapi tidak mau membayar rekening air mas. Hal tersebut bisa pmengganggu pelayanan kami, waktu kita terhambat untuk mengurus hal-hal semacam itu.” (wawancara, 13 Desember 2014)*

Setelah peneliti mengadakan penelitian ternyata faktor-faktor yang menghambat pelayanan yaitu keadaan pipa dan sumur cadangan (faktor intern organisasi) juga dipengaruhi oleh faktor ekstern dari organisasi, yaitu dari pelanggan yang menunggak pembayaran, bahkan kadang ada yang tidak mau membayar dengan berbagai alasan. Untuk faktor penghambat dari segi pegawai, tidak ada. Oleh sebab itu perlu adanya perhatian khusus dan pencarian solusi yang tepat dari pihak PDAM untuk mengatasi hal-hal yang bisa menghambat pelayanan tersebut.

## **E. PENUTUP**

### **a) Kesimpulan**

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

1. Dibutuhkan waktu lama bagi pelanggan untuk melengkapi seluruh persyaratan dalam memperoleh pelayanan air bersih.
2. Adanya antrian pelanggan khususnya pada pemasangan sambungan baru, hal ini dikarenakan minimnya jumlah tenaga teknis dan keterjangkauan pipa aliran air.
3. Ketidak mampuan petugas PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau dalam menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan hal ini terlihat dari adanya sejumlah antrian dan harus menunggu beberapa hari dalam penyelesaiannya.
4. Belum adanya pergantian terhadap pipa air yang sudah tua, hal ini dikarenakan minimnya anggaran operasional PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau

### **b) Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau. Saran tersebut antara lain :

- 1) Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, karena bagaimanapun dalam memberikan pelayanan, kualitas air harus tetap diutamakan oleh PDAM.
- 2) Apabila terjadi penghentian aliran air/ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung, tidak hanya memberi tahu lewat media radio. agar pelanggan bisa memahami tentang permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja PDAM.

Saimima, Simon, 2003, "*Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Persepsi Masyarakat (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bojongloa Kidul, Kota Bandung)*", Program Pasca Sarjana MAPD STPDN, Jatinangor.

Sinambela, Lijan Poltak,dkk, 2007., *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta

## F. DAFTAR PUSTAKA

Kotler, P. (2003). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Mc Leod, Jr. Raymond, 1996, *Sistem Informasi Manajemen, Jilid I*, Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.

Moenir, H.A.S., 2006., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2006., *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA  
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, Saya :

Nama Lengkap : PAHRUNI  
NIM / Periode Lulus : E.21110004  
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Email address / HP : [fahrni.wiliv@gmail.com](mailto:fahrni.wiliv@gmail.com) / 081352553369

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PERSEPSI KONSUMEN ATAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTA PANCUR AJI DI KABUPATEN SANGGAU

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media / formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- 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 saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Dibuat di : Pontianak  
Pada : Oktober 2015

**Pahruni**  
E.21110004