**PERSPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
DHARMA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN
AIR BERSIH KEPADA MASYARAKAT
DI DESA NANGA MENTEBAH KECAMATAN MENTEBAH
KABUPATEN KAPUAS HULU**

Oleh:

DEDI

E.1021151002

deddymagang@gmail.com

Hasan Almutahar, Pabali Musa

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

ABSTRAK

Dedi: Perspektif Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih Kepada Masyarakat Di Desa Nanga Mentebah, Kecamatan Mentebah, Kabupaten Kapuas Hulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendiskripsikan perspektif masyarakat terhadap pelayanan dan factor-faktor penyebab rendahnya eksistensi pelayanan PDAM Tirta Dharma kepada masyarakat sebagai pelanggan. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif. Informan penelitian Pegawai PDAM Tirta Dharma cabang Desa Nanga Mentebah. Teknik pengumpulan data, wawancara mendalam, pengamatan (observasi) dan teknik dokumentasi, sedangkan alat pengumpulan data, pedoman wawancara dan pedoman observasi. Analisis data mengacu pendapat Miles and Huberman (1984, dalam Sugiyono 2011:246) yaitu; data reduction, data display dan conclusion drawing/verification. Teori yang digunakan menurut Suhanadji (Dalam Areabaca. 2015) mengemukakan bahwa perspektif merupakan cara pandang/wawasan seseorang dalam menilai masalah yang terjadi di sekitarnya, yang mana perspektif itu merupakan cara pandang yang muncul akibat kesadaran seseorang terhadap suatu isu yang terjadi. Perspektif dapat dijadikan penambah wawasan atau pengetahuan seseorang agar dapat melihat segala sesuatu yang terjadi dengan pandangan yang luas. Hasil penelitian pelayanan PDAM Tirta Dharma kepada masyarakat umumnya khususnya para pelanggannya belum memuaskan. Faktor penyebab rendahnya eksistensi pelayanan PDAM Tirta Dharma, (a) Faktor internal meliputi, manajemen perusahaan yang belum profesional, masalah sumber daya manusia (SDM) masih terbatas secara kuantitas dan kualitas, dan terbatasnya sarana dan prasarana pendukung operasional. Faktor eksternal meliputi sering terjadinya kerusakan pipa dan kehilangan air yang tinggi, surutnya sungai sebagai sumber air pada musim kemarau, dan gangguan pertambangan emas.

Kata kunci : Perspektif, Masyarakat, Pelayanan, PDAM, Air Bersih

A. PENDAHULUAN

Kebutuhan akan air bersih merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi berbagai lapisan masyarakat di dunia selebihnya di Indonesia. Sebagai produk kebutuhan masyarakat Indonesia, maka air bersih yang berkualitas akhirnya menjadi suatu tuntutan masyarakat saat ini. Karena segala aktifitas masyarakat di berbagai aspek kehidupan manapun memerlukan air bersih. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah memahami pentingnya air bersih bagi penunjang kehidupan yang sehat. Keadaan geografis negara Indonesia yang sebagian mendukung akan ketersediaan air bersih bagi masyarakat yang sangat penting mengingat akan kebutuhan utama masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya alam yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih.

Sejak diberlakukan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 (UU. No.5/1962) tentang Perusahaan Daerah merupakan langkah awal terbentuknya Badan Usaha Milik Daerah (*Regional Owned Enterprise/Sub-National State Owned Enterprise*), yang selanjutnya disebut BUMD. Sebagaimana yang diatur dalam UU. No. 5/1962 tersebut, dalam rangka melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya, daerah dapat membentuk Perusahaan Daerah untuk menyelenggarakan kemanfaatan umum.

Tujuan dibangunnya perusahaan daerah seperti Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah untuk: (a) memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian Daerah pada umumnya; (b) menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi Daerah yang hidup bersangkutan berdasarkan tata

kelola perusahaan yang baik; dan (c) memperoleh laba dan/atau keuntungan.

BUMD didirikan untuk mencapai *public purpose* yang ditetapkan, bersifat multi dimensi yang secara konsekuen ada dalam sistem *public accountability*. Selain itu dengan didirikannya BUMD ini untuk menciptakan lapangan kerja atau mendorong pembangunan ekonomi serta untuk menghasilkan penerimaan bagi penduduk di daerah. Pada saat ini perusahaan BUMD semakin berkembang dengan diterbitkannya UU. No. 5/1962 di seluruh wilayah Indonesia, baik ditingkat provinsi maupun kabupaten/kota pada masing-masing daerah dengan nama maupun bidang/jenis usaha-usaha yang dikembangkan oleh BUMD-BUMD tersebut berbeda-beda. Demikian pula di daerah Kabupaten Kapuas Hulu pada saat telah memiliki 3 (tiga) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Kapuas Hulu, yaitu (1) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), (2) Perusahaan Daerah Uncak Kapuas (PD.UK) dan (3) Perseroan Terbatas Uncak Kapuas Mandiri (PT. UKM).

Dengan dibangunnya beberapa BUMD di Kabupaten Kapuas Hulu salah satunya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang didirikan sejak tahun 1991 merupakan kebijakan pemerintah daerah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai upaya untuk menggali potensi daerah yang dapat dimanfaatkan secara optimal dan maksimal untuk mendukung pembangunan daerah serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Kapuas Hulu. Oleh karena itu, keberadaan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kabupaten Kapuas Hulu khususnya cabang Desa Nanga Mentebah diharapkan mampu melaksanakan fungsinya, di satu sisi sebagai fungsi sosial yaitu lebih terfokus pada upaya penyediaan dan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) Desa Nanga Mentebah dalam memenuhi

kebutuhan air bersih. Sedangkan di lain sisi sebagai sebuah perusahaan profit bussines yang mencari keuntungan untuk mendukung pembangunan daerah melalui peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Sebagai sebuah perusahaan daerah yang berorientasi pada kepentingan masyarakat (publik) berupa memberikan pelayanan, maka fungsi sosial dari PDAM tidak bisa dihilangkan karena akses masyarakat untuk mendapatkan dan asasi manusia, hal ini kebutuhan air bersih merupakan bagian dari hak sebagaimana telah di atur dalam UUD. 1945. Oleh karena itu, sebagai bagian dari hak asasi maka negara wajib menghormati, melindungi, dan memenuhinya.

Sedangkan dari fungsi profit business (mendapatkan keuntungan) juga sangat dibutuhkan dalam rangka untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) di Kabupaten Kapuas Hulu ini. Namun permasalahannya adalah PDAM Tirta Dharma cabang Desa Nanga Mentebah ini belum bisa memenuhi kedua fungsi tersebut. Padahal jika mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (UU. No.23/2014) tentang Pemerintahan Daerah, secara khusus yang mengatur BUMD pada BAB XII. Dalam UU tersebut, disebutkan pengertian BUMD secara tegas, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 40, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah yang bersangkutan. Kemudian pada Pasal 331 ayat (1) dijelaskan pula bahwa daerah dapat mendirikan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Hal tersebut lebih dipertegas lagi di dalam UU. No. 23 Tahun 2014 tersebut, pelaksanaan otonomi daerah diharapkan dapat berjalan dengan baik serta mampu meningkatkan peran pemerintah daerah secara efektif dan efisien dalam pengelolaan sumber daya yang terdapat di daerahnya salah satunya adalah sumber daya berupa air bersih. Oleh

karena itu, agar kebutuhan air bersih bagimasyarakat baik tinggal di perkotaan maupun di pedesaan dapat menikmati air bersih tersebut. Maka pengelolaannya pengadaan maupun pendistribusian air bersih tersebut dilakukan PDAM, agar manfaat air bersih tersebut bisa digunakan oleh masyarakat untuk minum, mandi maupun untuk mencuci.

Oleh karenanya tujuan dari pemerintah daerah Kabupaten Kapuas Hulu ini membangun PDAM Tirta Dharma adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat, yang sekaligus untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Kapuas Hulu, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dan non perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Begitu pula oleh PDAM Tirta Dharma yang secara khusus penyediaan, dan berupaya memberikan pelayanan secara baik kepada masyarakat Desa Nanga Mentebah.

Namun sayang PDAM Tirta Dharma dalam pelaksanaan pengelolaan dan penyediaan air bersih untuk masyarakat Desa Nanga Mentebah sering ditemukantimbulnya berbagai permasalahan yang dihadapinya, baik dari sisi sebagai profit business maupun dari sisi sosialnya. Dari sisi profit business terlihat bahwa PDAM Tirta Dharma Desa Nanga Mentebah belum mampu menyumbang (berkontribusi) untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal tersebut disebabkan masih terlihat terdapatnya beberapa kelemahan yang dialami oleh PDAM Tirta Dharma iniantara lain, (a) kelemahan pada aspek keuangan, (b) kelemahan pada aspek pelayanan, (c) kelemahan pada aspek operasional, dan, (d) kelemahan pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM).

Kelemahan pada aspek keuangan, misalnya manajemen yang diterapkan pihak PDAM Tirta Dharma adalah kurang memperhatikan kinerja layanan yang diberikan kepada pelanggan sebenarnya sudah secara optimal. Kelemahan pada aspek pelayanan contohnya masih rendahnya tingkat penyelesaian pengaduan pelanggan yang tidak rapi, pemeriksaan kualitas pelanggan jarang dilakukan, dan pelanggan domestik masih sedikit yang mengkonsumsi air PDAM.

Kelemahan pada aspek operasional misalnya, produk air bersih dari PDAM belum 100 % (seratus persen) oleh pelanggan, tingkat kehilangan air juga yang masih tinggi dan belum bisa mencapai angka normal, peneraan dan penggantian meter air kepada pelanggan masih jarang dilakukan, termasuk pemeriksaan tekanan sambungan pipa kepada pelanggan sangat jarang dilakukan.

Sedangkan mengenai kelemahan pada aspek sumber daya manusia (SDM) yaitu, masih masih sebagian besar pegawai atau karyawan PDAM Tirta Dharma yang tidak memiliki pendidikan kejuruan atau sesuai dengan kompetensinya, sehingga profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya masih rendah atau dengan kata lain kinerjanya masih rendah.

Sementara untuk menerapkan bahwa PDAM Tirta Dharma sebagai sebuah perusahaan yang lebih memfokuskan pada fungsi sosialnya, juga terdapat banyak kelemahannya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat Desa Nanga Mentebah. Sebagai contoh kelemahan-kelemahan tersebut seperti beberapa bulan terakhir ini telah banyak laporan pengaduan berupa keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat Desa Nanga Mentebah baik masyarakat sebagai pelanggan maupun yang bukan sebagai pelanggan PDAM Tirta Dharma. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pelanggan yaitu mulai dari pelayanan

terhadap air yang mengalir di rumah-rumah pelanggan yang kecil, kadangkala tidak mengalir sama sekali, kualitas air yang sering kotor (keruh), termasuk pula keluhan dari masyarakat sebagai calon pelanggan baru yang masa tunggu untuk mendapatkan sambungan yang terlalu lama.

Beberapa kelemahan yang dikemukakan di atas, dan yang dialami oleh PDAM Tirta Dharma ini telah menjadi permasalahan atau dilema bagi masyarakat Desa Nanga Mentebah yang membutuhkan air bersih. Mengingat air merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi manusia atau masyarakat, baik manusia atau masyarakat yang bermukim di pedesaan maupun di perkotaan. Kebutuhan air bagi manusia atau masyarakat selain untuk kebutuhan air minum, kebutuhan untuk mandi, juga kebutuhan untuk mencuci dan sebagainya. Namun tidak semua masyarakat baik mereka yang bermukim di pedesaan maupun di perkotaan dengan mudah untuk mendapatkan air, terutama air bersih untuk kebutuhan air minum. Bahkan banyak pula pada daerah-daerah tertentu yang masyarakatnya sangat sulit untuk mendapatkan air bersih, seperti pada pertambangan emas ilegal yang hampir setiap sungainya sudah kotor dicemari mercury sisa dari pertambangan emas itu sendiri.

Oleh karenanya, agar kebutuhan manusia tentang air tetap terpenuhi maka menjadi peranan dan tanggung jawab pemerintah untuk penyediaan air bersih bagi masyarakat. Hal ini seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 33 ayat 3 disebutkan "bumi dan air kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Di Indonesia untuk merealisasikan kebutuhan air bersih bagi masyarakat, pemerintah telah membangun suatu perusahaan di setiap daerah yang diberi nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Setiap

daerah terutama di Indonesia telah dibangun PDAM yang berperan memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang kebutuhan air bersih.

Maka keberadaan PDAM Tirta Dharm Desa Nanga Mentebah ini sangat perlu untuk dilakukan kajian, agar permasalahan yang sebenarnya dialami oleh PDAM Tirta Dharma bisa terungkap. Mengingat tujuan utama didirikan atau dibangunnya PDAM di setiap daerah adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. Oleh karena itu, PDAM sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan kontribusi yang memadai di satu sisi sebagai pelayanan kepada masyarakat, dan di lain sisi diharapkan pula mampu memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang bermutu dan profesional guna menjamin hak masyarakat atas air minum, dan terpenuhinya akses terhadap pelayanan air minum yang merupakan kebutuhan pokok yaitu air minum dan air bersih sehari-hari bagi masyarakat. Maka dalam hal ini prinsip-prinsip "tata kelola perusahaan yang baik" (*Good Corporate Governance*) adalah menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan oleh PDAM. Hal ini sebagaimana dalam penyelenggaraan, pengelolaan dan pembinaan PDAM yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, khususnya pada pasal 343 ayat (1) tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa pengelolaan BUMD salah satunya harus memenuhi unsur tata kelola perusahaan yang baik. BUMD yang berbentuk perumda, pengelolaannya

harus tunduk pada Peraturan Daerah tempat BUMD tersebut berada.

B. DEFINISI KONSEP

1. Pengertian Sudut Pandang (Perspektif).

Perspektif adalah asumsi yang digunakan dalam objek kajian sosial. Asumsi ini berupa cara pandang dalam memahami berbagai gejala yang terjadi berdasarkan keyakinan orang yang mempelajari objek tersebut. Pengertian perspektif atau sudut pandang sebenarnya dapat diartikan sebagai cara dalam menilai suatu yang bisa dipaparkan baik secara lisan maupun tulisan.

Soyomukti (2010 : 68-72) mengemukakan beberapa perspektif yang saling terkait antara satu sama lainnya seperti :

- a. Perspektif *Evolusionis* : Perspektif ini memberikan keterangan tentang bagaimana masyarakat manusia berkembang dan tumbuh. Para sosiolog yang menggunakan perspektif evolusionis, mencari pola perubahan dan perkembangan yang muncul dalam masyarakat yang berbeda, untuk mengetahui apakah ada urutan yang dapat ditemukan. Perspektif evolusionis adalah perspektif yang aktif sekalipun bukan merupakan perspektif utama dalam sosiologi.
- b. Perspektif *Interaksionisme Simbolik*: Dalam perspektif ini dikenal nama sosiolog George Herbert Mead (1863-1931), Charles Horton Cooley (1846-1929), yang memusatkan perhatiannya pada interaksi antara individu dan kelompok. Mereka mengungkapkan bahwa orang-orang berinteraksi, terutama dengan menggunakan simbol-simbol yang mencakup tanda, isyarat dan yang paling penting melalui kata-kata tulisan dan lisan.
- c. Perspektif *Struktural-Fungsional*: Pandangan ini sangat kuat dalam

sosiologi, mencirikan diri pada kepercayaannya pada kepercayaan tradisi keteraturan (berusaha melahirkan pengetahuan terapan untuk memecahkan masalah). Aliran ini memberi perhatian pada keamanan, ketertiban sosial, kesepakatan, keterpaduan sosial, kesetiakawanan sosial, serta pemuasan kebutuhan dan realitas. Pandangan ini mengutamakan rasionalitas dalam menjelaskan peristiwa sosial dan berorientasi pragmatis.

- d. Perspektif *Konflik*, menurut perspektif ini masyarakat terdiri dari individu yang masing-masing memiliki berbagai kebutuhan yang bersifat langka. Keberhasilan individu mendapatkan kebutuhan dasar tersebut berbeda-beda karena kemampuan individu yang berbeda. Persaingan untuk mendapatkan pemenuhan kebutuhan serta memicu munculnya konflik dalam masyarakat. Perspektif konflik menitik beratkan pada konsep kekuasaan dan wewenang yang tidak merata pada sistem sosial sehingga menimbulkan konflik. Perspektif konflik secara luas terutama didasarkan pada karya Karl Marx (1818-1883), yang melihat pertentangan dan eksploitasi kelas sebagai penggerak utama kekuatan-kekuatan dalam sejarah.

Suhanadji (Dalam Areabaca. 2015) mengemukakan bahwa perspektif merupakan cara pandang/wawasan seseorang dalam menilai masalah yang terjadi di sekitarnya, yang mana perspektif itu merupakan cara pandang yang muncul akibat kesadaran seseorang terhadap suatu isu yang terjadi. Perspektif dapat dijadikan penambah wawasan atau pengetahuan seseorang agar dapat melihat segala sesuatu yang terjadi dengan pandangan yang luas.

2. Masyarakat Sebagai Realitas Obyektif/ Subyektif

Berger (Dalam Poloma. 2010 : 299) mengemukakan bahwa realitas sosial timbul dengan sendirinya dan dalam mode strukturalis dunia sosial yang tergantung pada manusia yang menjadi subyeknya. Realita sosial secara obyektif memang ada (dalam perspektif fungsionalis) tetapi maknanya berasal dari dan oleh hubungan subyektif (individu) dengan dunia obyektif (perspektif interaksionalisme simbolik (Mead dan Bloumer)).

Manusia merupakan instrumen dalam menciptakan realitas sosial yang obyektif melalui proses eksternalisasi, sebagaimana ia mempengaruhinya melalui proses internalisasi (yang menciptakan realitas subyektif). Berger melihat masyarakat sebagai produk manusia dan manusia sebagai melihat masyarakat. Setelah itu akan memasuki berbagai implikasi dimensi realitas subyektif dan obyektif, serta dengan proses dialektis dari *obyektivitasi*, *internalisasi* dan *eksternalisasi*.

Eksternalisasi, yaitu usaha pencurahan atau ekspresi diri manusia ke dalam dunia, baik dalam kegiatan mental maupun fisik. Proses ini merupakan bentuk ekspresi diri untuk menguatkan eksistensi individu dalam masyarakat. Pada tahun ini masyarakat dilihat sebagai produk manusia. Seperti ketika seorang remaja senang menulis, maka mereka membuat dan mengikuti komunitas menulis yang ada di sekolah maupun membuat sendiri. Maka hal ini mendorong remaja tersebut untuk berkreasi dan beraksi baik mengikuti dan mengadakan lomba-lomba.

Objektivasi adalah hasil yang dicapai, baik mental maupun fisik dari kegiatan eksternalisasi manusia tersebut. Hasil itu berupa realitas obyektif yang bisa saja akan menghadapi si penghasil itu sendiri sebagai suatu aktifitas yang berada diluar dan berlainan dari manusia yang menghasilkannya (hadir dalam wujud yang nyata). Realitas obyektif itu berada dengan kenyataan subjektif perorangan. Ia menjadi

kenyataan empiris yang bisa dialami oleh setiap orang. Pada tahap ini masyarakat dilihat sebagai realitas yang objektif, atau proses interaksi sosial dalam dunia intersubjektif yang dilembagakan atau mengalami proses institusionalisasi.

Internalisasi, lebih merupakan penyerap kembali dunia objektif kedalam kesadaran sedemikian rupa sehingga subjektif individu dipengaruhi oleh struktur dunia sosial. Berbagai macam unsur dari dunia yang telah terobjektifikasi tersebut akan di tangkap sebagai gejala realitas di luar kesadarannya, sekaligus sebagai gejala internal bagi kesadaran. Melalui internalisasi manusia menjadi hasil dari masyarakat. Dialektika berjalan simultan, artinya ada proses menarik keluar (eksternalisasi) sehingga seakan-akan hal itu berada di luar (objektif) dan kemudian ada proses penarikan kembali ke dalam (internalisasi) sehingga sesuatu yang berada di luar tersebut seakan-akan berada dalam diri atau kenyataan subjektif.

Eksternalisasi, objektivasi dan internalisasi adalah tiga dialektis yang simultan dalam proses reproduksi. Pada saat yang bersamaan, pemahaman akan realitas yang dianggap objektif pun terbentuk. Pada akhirnya, melalui proses eksternalisasi dan objektivasi, individu dibentuk sebagai produk sosial. Sehingga dapat dikatakan, tiap individu memiliki pengetahuan dan identitas social sesuai dengan peran institusional yang terbentuk atau yang diperankannya.

Teori konstruksi sosial Berger dan Luckmann (Berger & Thomas, 2013) mencoba mengadakan panduan antara fenomena-fenomena sosial yang tersirat dalam dan memunculkan suatu konstruksi kenyataan sosial yang dilihat dari segi asal mulanya merupakan hasil ciptaan manusia buatan interaksi intersubjektif. Masyarakat adalah sebuah kenyataan obyektif sekaligus menjadi kenyataan subjektif. Sebagai kenyataan obyektif, masyarakat seperti berada di luar diri manusia

dalam berhadapan-hadapan dengannya. Sedangkan sebagai kenyataan subjektif, individu berada di dalam masyarakat itu sebagai bagian yang tak terpisahkan.

Kenyataan atau realitas sosial itu bersifat ganda dan bukan tunggal yaitu kenyataan subjektif dan obyektif. Kenyataan atau realitas obyektif adalah kenyataan yang berada diluar diri manusia, sedangkan kenyataan subjektif adalah kenyataan yang berada didalam diri manusia. Masyarakat juga sebagai kenyataan subjektif atau realitas internal. Untuk menjadi realitas subjektif, diperlukannya suatu sosialisasi yang berfungsi untuk memelihara dan menformulasikan kenyataan subjektif tersebut. Sosialisasi selalu berlangsung di dalam konsep struktur sosial tertentu.

3. Pengertian Pelayanan

Secara umum konsep tentang pelayanan adalah merupakan salah satu unsur yang sangat terpenting bagi suatu perusahaan, baik suatu perusahaan yang berifat umum yang memproduksi suatu produk yang diproduksinya, maupun suatu perusahaan yang memiliki pelanggan sebagai pengguna produk atau jasanya. Sebagaimana dijelaskan salah satu pakar Loina (2001:138), Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan. Makna dari pendapat Loina inimenegaskan bahwa pelayanan yang dimaksudkan disini yaitu suatu proses pembentukan citra dari sebuah perusahaan melalui pemberian informasi (berita) atau komunikasi dari pimpinan perusahaan yang mempunyai kepentingan kepada masyarakat (publik).

Pendapat lain seperti Munir (2002:16) menjelaskan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan

kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sementara menurut pendapat Munir ini pelayanan mengandung makna sebagai proses pemenuhan kebutuhan oleh seseorang atau sekelompok orang yang dilakukan melalui orang lain secara langsung untuk pemenuhan kebutuhan tersebut. Jika dicermati ketiga pendapat di atas, secara tegas dijelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan yang menjual produknya (barang atau jasa) kepada orang lain melalui informasi, komunikasi, atau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang tersebut sebagai pelanggannya. Namun dalam kaitannya dengan penelitian ini pelayanan yang dimaksud tersebut tidak jauh berbeda dengan sebutan daerah (BUMD) salah satunya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang memiliki pelanggannya menggunakan air bersih dari perusahaan PDAM tersebut.

Pada hakekatnya kebutuhan tentang air tidak hanya terfokus pada pelanggannya saja, melainkan pula kepada masyarakat luas yang juga membutuhkan suatu produk air bersih dari perusahaan tersebut seperti PDAM, mengingat bahwa PDAM dalam melaksanakan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang kebutuhan air bersih. Walaupun keberadaan PDAM mempunyai fungsi ganda yaitu sebagai sebuah perusahaan daerah yang bersifat *profit business* dan sosial. Namun dalam pelaksanaan bahwa PDAM tidaklah semata-mata mengutamakan kepentingan bisnisnya (keuntungan) semata, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan sosial bagi masyarakat. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 33 ayat(2) disebutkan "bumi dan air kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat". Jika ini dijalankan maka memberikan makna

bahwa fungsi pelayanan bagi perusahaan seperti PDAM adalah sebagai ujung tombak yang membuat suatu perusahaan bisa bertahan dalam dunia persaingan yang semakin ketat.

Sedangkan dalam kaitannya sebagai sebuah perusahaan profit business, maka pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat terutama pelanggannya haruslah lebih baik dan memuaskan para pelanggannya. Hal tersebut seperti ditegaskan Brata (2003:9) yang mendefinisikan pelayanan adalah akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Tinggi atau rendahnya pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggannya dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara perusahaan sebagai produsen dengan pelanggan sebagai konsumen.

Pengertian pelayanan kepada pelanggan adalah bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen, persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada pemenuhan kepuasan pelanggan sebagai tugas utama. Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antar produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan.

Pelayanan mengandung pengertian terdapatnya dua unsur atau kelompok orang yang masing-masing membutuhkan karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Pelayanan terimplisit pengertian di dalamnya dan berbagai faktor yang menentukan, yaitu faktor manusia yang

melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang member pelayanan dan yang dilayani. Demikian pula pengertian pelayanan kepada pelanggan atau konsumen dalam hal ini adalah bukan sekedar untuk mencari keunggulan atau persaingan (kompetisi) dari suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut, salah satunya pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM).

Oleh karena itu, suatu perusahaan haruslah mempunyai standar pelayanan kepada pelanggannya agar pelanggannya atau masyarakat bisa memberikan penilaian kinerja dari suatu perusahaan yang melayani mereka. Begitu pula seperti PDAM yang keberadaannya sebagai perusahaan milik pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsinya memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang memuaskan. Seperti dijelaskan Supranto (2001:227), Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini merupakan salah satu unsur terpenting misalnya dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan.

4. Pengertian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Konsep Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu badan usaha milik pemerintah daerah, yang mempunyai fungsi ganda. Fungsi ganda sebagai Non profit business dan sekaligus for profit business, menyebabkan PDAM tidak bersifat Pure non profit organization

melainkan bersifat quasi profit organization. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu menghasilkan produk yang bermutu serta cost effective (Mulyadi, 2001). Di dalam melaksanakan tugasnya yang mempunyai fungsi ganda memberikan pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum atau air bersih bagi masyarakat sebagai pelanggan.

Mengingat fungsinya tersebut, maka diharapkan PDAM dapat memberikan pelayanan secara optimal dalam memenuhi kebutuhan air bersih yang secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat terutama bagi pelanggannya. Tugas tersebut juga merupakan pelayanan dalam perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Dalam hal ini keberadaan PDAM sebagai BUMD dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang bagi perkembangan kelangsungan dunia usaha dan perkembangan ekonomi di daerah, percepatan pembangunan di daerah, karena air bersih yang dihasilkan PDAM merupakan barang yang esensial yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

Sedangkan dilain sisi bahwa PDAM, dalam memasarkan atau mendistribusikan air bersih kepada masyarakat terutama kepada para air pelanggannya diharapkan memiliki efisiensi dan kemampuan dalam menghasilkan keuntungan. Karena keuntungan yang diperoleh oleh PDAM untuk menambah sebagai sumber pendapat asli daerah (PAD) pada daerah yang bersangkutan. Demikian pula untuk Kabupaten Kapuas Hulu dana yang bersumber dari PAD oleh beberapa perusahaan daerah akan dimanfaatkan oleh pemerintah daerah untuk kemajuan dan pembangunan di daerah ini.

Oleh karenanya, PDAM dalam menjalankan fungsi tersebut harus lebih

efektif dan efisien sehingga keberadaan perusahaan daerah ini mampu menunjang terselenggaranya rencana pembangunan daerah di Kabupaten Kapuas Hulu ini. Karena pembangunan yang akan dilaksanakan tersebut juga pada akhirnya dapat dinikmati kembali oleh masyarakatnya sendiri. Makanya dalam pengelolaan PDAM tersebut, harus dilakukan dengan baik dan benar dengan memperhatikan segala kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimilikinya, dalam upaya mensejahterakan masyarakat pada era otonomi daerah sekarang ini.

Hal ini sebagaimana yang diinginkan mengacu pada Prinsip *Good Corporate Governance* yang diterapkan dalam Perusahaan Umum Daerah (Perumda) meliputi prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajiban sebagaimana dalam Pasal 92 Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 (PP. No. 54 Tahun 2017) tentang BUMD. Dalam tata kelola perusahaan yang baik ditetapkan oleh Direksi, dan secara manual tata kelola perusahaan yang baik diantaranya memuat manual pengurus (*board manual*), manual manajemen risiko, sistem pengendalian intern, system pengawasan intern, mekanisme pelaporan atas dugaan penyimpangan pada BUMD yang bersangkutan, tata kelola teknologi informasi, dan pedoman perilaku etika (*code of conduct*).

Sedangkan prinsip *Good Corporate Governance* yang diterapkan dalam Perusahaan Umum Daerah (Perumda) meliputi prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajiban. Penguasaan Perumda oleh pemerintah daerah memposisikan bahwa Perumda untuk mempresentasikan tujuan dan kepentingan pemerintah daerah untuk menyediakan barang dan jasa yang menguasai hajat hidup orang banyak seperti air yang berdasarkan potensi dan karakteristik

daerah yang bersangkutan. Oleh karenanya, penekanan pendirian Perumda seperti PDAM ini berdasarkan ciri dan karakteristiknya lebih pada pemenuhan unsur kemanfaatan umum yang berkaitan dengan penyediaan air bersih yang menguasai hajat hidup orang banyak dibandingkan dengan pemenuhan aspek pengembangan perekonomian daerah maupun aspek mencari keuntungan.

5. Pengertian Air Bersih

Di dalam Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 2004 (UU.RI.No. 7 Tahun 2004), dan di dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 907 Tahun 2002 (Kepmenkes.RI.No. 907 Tahun 2002) tentang Air Bersih, disebutkan beberapapengertian terkait dengan air, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sumber daya air adalah air, dan daya air yang terkandung didalamnya,
- 2) Air adalah semua air yang terdapat pada di atas ataupun di bawah permukaan tanah, termasuk dalam pengertian ini air permukaan,
- 3) Air Bersih (*clean water*) adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak,
- 4) Air Minum (*drinking water*) adalah air yang melalui proses pengolahan ataupun tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum,
- 5) Sumber air adalah tempat atau wadah air alami dan/atau buatan yang terdapat pada, diatas, ataupun di bawah permukaan tanah.

Selanjutnya di dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 416/MENKES/PER/LX/1990 menetapkan standar tentang Persyaratan Kualitas Air Bersih yang terdiri dari:

- 1) Persyaratan Fisik yaitu meliputi kualitas fisik yang dipertahankan atau dicapai bukan hanya semata-mata dengan pertimbangan dari segi

kesehatansaja akan tetapi juga menyangkut keamanan dan dapat diterima oleh masyarakat pengguna air dan mungkin pula menyangkut segi estetika

- 2) Persyaratan Kimiawi yaitu meliputi kandungan unsur kimia di dalam air harus mempunyai kadar dan tingkat konsentrasi tertentu yang tidak membahayakan bagi kesehatan manusia atau makhluk hidup lainnya, pertumbuhan tanaman, atau tidak membahayakan kesehatan pada penggunaannya dalam industri serta tidak menimbulkan kerusakan pada instalasi sistem penyediaan air minumnya sendiri. Beberapa unsur tertentu, sebaliknya diperlukan dalam jumlah yang cukup untuk penciptaan suatu kondisi air minum yang dapat mencegah suatu penyakit atau kondisi kualitas yang menguntungkan.

Dalam kehidupan masyarakat pada saat ini muncul berbagai permasalahan yang berhubungan dengan air seperti terjadi banjir, erosi, kekeringan, dan pencemaran air. Permasalahan yang terjadi seperti tersebut, telah berdampak pada kegiatan bahkan kehidupan dalam masyarakat atau manusia itu sendiri. Sedangkan yang berkaitan tentang kebutuhan air bersih terutama sering terjadi di kota-kota besar adalah terkait ketersediaan air bersih yang terbatas dan pencemaran air yang sering terjadi di masyarakat perkotaan (Soerjani, 1987:64).

Hal tersebut juga mempersulit masyarakat dalam kegiatan sehari-hari di dalam rumah tangga mereka yang pada kenyataannya sangatlah membutuhkan air bersih salah satunya yang bersumber dari PDAM. Apakah air bersih tersebut, penggunaannya untuk kebutuhan air minum, atau untuk kebutuhan mandi ataupun untuk mencuci, yang merupakan sebagai salah satu aspek sangat vital dan

harus dipenuhi oleh setiap orang maupun masyarakat.

Sedangkan di lain pihak, permasalahan yang berkaitan tentang air yang sering terjadi adalah mengenai kualitas air, seperti kurang bersih (kotor), atau tidak layak untuk konsumsi sebagai air minum. Kecuali hanya untuk kebutuhan mandi atau mencuci pakaian saja atau digunakan untuk kebutuhan atau keperluan sehari-hari untuk rumah tangga saja. Berbagai tindakan telah dilakukan oleh masyarakat untuk mengatasi permasalahan kebutuhan air bersih ini, terutama masyarakat yang bermukim di daerah pedesaan, sedangkan bagi masyarakat perkotaan telah tersedianya perusahaan daerah air minum (PDAM). Namun kenyataannya keberadaan PDAM kadangkala pula terdapat berbagai permasalahan terutama bagi pelanggannya dalam kaitan masalah pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada masyarakat sebagai pelanggannya yang kurang memuaskan.

6. Kajian Teori.

a. Realitas Sosial.

Konsep konstruksi sosial merupakan suatu proses pemaknaan yang dilakukan oleh setiap individu terhadap lingkungan dan aspek di luar dirinya yang terdiri dari proses eksternalisasi, internalisasi, dan obyektivasi (Demartoto A. 2013). Istilah konstruksi menciptakan secara terus menerus suatu realitas yang dimiliki dan dialami bersama secara subyektif (Poloma, 2010 : 301).

Teori ini berakar pada paradigma konstruktivis yang melihat realitas sosial sebagai konstruksi sosial yang diciptakan oleh individu, yang merupakan manusia bebas (Binus, 2015). Individu menjadi penentu dalam dunia sosial yang konstruksi berdasarkan kehendaknya, yang dalam banyak hal memiliki kebebasan untuk bertindak di luar batas kontrol struktur dan pranata sosialnya. Dalam proses sosial, manusia dipandang sebagai

pencipta realitas yang relatif bebas di dalam dunia sosialnya. Teori Konstruksi social Berger merupakan sebuah teori sosiologi kontemporer. Teori ini menyatakan bahwa kenyataan di bangun secara sosial. Konstruksi sosial berpandangan bahwa nilai, ideologi dan institusi sosial merupakan buatan manusia. Konstruksi sosial juga merupakan pernyataan keyakinan dan juga sudut pandang bahwa kandungan dari kesadaran itu diajarkan oleh kebudayaan dan masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif. Jenis penelitian deskriptif, untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai suatu keadaan, gejala atau objek tertentu pada saat penelitian dilakukan berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya (Moleong, 2006:18). Artinya penelitian ini sebagai prosedur untuk pemecahan masalah-masalah yang dialami dengan menggambarkan atau melukiskan kejadian-kejadian dilapangan berdasarkan data dan fakta yang tampak.

Sedangkan pendekatan dengan menggunakan metode kualitatif sebagaimana menurut Sugiyono (2011:15) dijelaskan "suatu metode penelitian yang berlandasan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebaagai instrument kunci, kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purpositiv, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi".

2. Langkah-Langkah Penelitian.

Adapun proses dalam memperoleh data dalam penelitian ini diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Tahap Pra-lapangan

Pada tahap pra-lapangan, peneliti menyusun rancangan penelitian yang memuat latar belakang penelitian, identifikasi masalah, studi pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, menentukan rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisa data, rancangan perlengkapan yang diperlukan di lokasi penelitian, dan rancangan pengecekan keabsahan data.

Mengajukan izin penelitian ke kantor cabang PDAM Tirta Dharma di Desa Nanga Mentebah, adalah upaya untuk mendapatkan legalitas dari pihak terkait, terutama untuk menjalin relasi dan komunikasi demi kelancaran penelitian yang akan dilakukan. Pejabat atau staf khusus yang berwenang memberi izin dan untuk mendukung kelancaran proses. Upaya pendekatan yang dilakukan peneliti, semata-mata untuk lebih meyakinkan dan mendapat persetujuan dari pengelola PDAM.

Peneliti melakukan pejajakan ke kantor PDAM Tirta Dharma Nanga Mentebah, tujuannya adalah untuk melihat sekilas tentang gambaran lokasi penelitian yang telah dipilih. Dengan melakukan penjajakan ke lokasi penelitian, memudahkan peneliti untuk mempersiapkan segala sesuatu atau perlengkapan yang diperlukan selama melakukan penelitian.

Persiapan pelaksanaan penelitian, terutama terkait dengan perlengkapan perizinan, peralatan pendukung (alat perekam), kamera, pedoman wawancara, dan peralatan lain yang menunjang kelancaran penelitian.

b. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap penelitian, peneliti harus dapat memahami situasi dan kondisi dari PDAM Tirta Dharma. Penampilan

peneliti serta perilaku hendaknya menyesuaikan dengan norma-norma, nilai-nilai, kebiasaan, dan tata tertib yang berlaku di kantor PDAM. Dalam pelaksanaan pengumpulan data, peneliti akan menerapkan teknik observasi (*observation*) dan wawancara (*interview*), dengan menggunakan alat bantu perekam, kamera dan pedoman wawancara.

c. Penentuan Informan

Teknik penentuan informan atau teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Yang menjadi pertimbangan penentuan informan dan teknik *purposive sampling*, dikarenakan orang yang menjadi informan adalah yang dianggap paling mengetahui tentang kondisi kinerja PDAM, dan aktivitas apa saja yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang akan diteliti.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian.

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma kantor cabang Desa Nanga Mentebah. Adapun sebagai alasan oleh penulis pemilihan atau menentukan permasalahan dan lokasi penelitian di PDAM Tirta Dharma tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma ini sebagai salah satu perusahaan daerah yang ditugaskan untuk memenuhi kebutuhan air bersih maupun air minum kepada masyarakat Desa Nanga Mentebah.
- 2) Laporan dari masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggannya masih rendah atau belum memuaskan.
- 3) Adanya dugaan bahwa PDAM Tirta Dharma ini terdapat berbagai permasalahan, tapi tidak pernah

terungkap di dalam kehidupan masyarakat, sehingga perlu digali kebenarannya.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai sejak diterimanya judul outline penelitian pada tanggal 9 Desember 2019.

4. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.

Obyek dalam penelitian ini adalah "Perspektif masyarakat kepada pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tirta Dharma dalam memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat". Sedangkan yang menjadi subjek penelitian ini yaitu pegawai PDAM, Masyarakat yang sebagai pelanggan, Masyarakat yang bukan pelanggan, dan Masyarakat yang sebagai calon pelanggan.

5. Teknik Pengumpulan Data.

Dalam penelitian ini teknik yang penulis gunakan dalam pengumpulan data di lapangan yaitu melalui wawancara mendalam, pengamatan (observasi) dan teknik dokumentasi. Ketiga teknik pengumpulan data ini di dalam pelaksanaannya di lapangan adalah merupakan satu kesatuan agar penulis memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang jenis data yang dihimpun selama berada di lapangan.

a. Wawancara Mendalam.

Dalam pengumpulan data di lapangan penulis melakukan wawancara secara mendalam dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung oleh kepada informan (sebagai sumber informasi) dalam penelitian ini. Selanjutnya informan yang diwawancarai tersebut memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh penulis secara langsung pula, kemudian penulis mencatat setiap jawaban dari informan yang diwawancarai tersebut.

b. Pengamatan (Observasi).

Penulis juga melakukan pengamatan (observasi) secara langsung selama berada di lapangan. Adapun hal-hal yang penulis amati antara lain; (a) aktivitas atau kegiatan-kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh pegawai PDAM Tirta Dharma dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggannya; (b) tempat penampungan air di PDAM sebelum didistribusikan kepada pelanggan; (c) kondisi air ledeng pada saat mengalir di rumah beberapa orang pelanggan, dan (d) lain-lain yang diperlukan dalam penelitian. Data dari hasil pengamatan selalu penulis catat sebagai bahan untuk dianalisis sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti.

c. Teknik Dokumentasi.

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan teknik dokumentasi dengan menggunakan alat bantu yaitu berupa handphone yang digunakan untuk merekam pada saat melakukan wawancara (tanya jawab) dengan informan. Selain itu handphone juga penulis gunakan untuk mengambil gambar (foto) sebagai data untuk mendukung di dalam analisis data. Tujuan menggunakan handphone sebagai alat bantu ini adalah untuk mempermudah daya ingatan penulis dari jawaban-jawaban yang dikemukakan oleh informan, serta mengambil foto pada aspek-aspek yang sedang diamati.

6. Instrumen Pengumpulan Data

Sedangkan alat yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah pedoman wawancara dan pedoman observasi:

a. Pedoman Wawancara.

Adalah berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis yang akan digunakan pada saat melakukan wawancara dengan informan atau masyarakat sebagai pelanggan dari PDAM. Di dalam melakukan

wawancara pertanyaan-pertanyaan yang akan penulis kembangkan lagi sesuai permasalahan yang akan digali dalam penelitian ini.

b. Pedoman Observasi.

Berupa suatu daftar yang berisikan obyek-obyek yang akan diamati selama berada di lapangan dengan cara memberikan tanda silang (x) pada obyek yang diamati tersebut.

7. Teknik Analisis Data.

Analisis data dilakukan setelah semua data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode kualitatif. Di dalam menganalisis data secara kualitatif, penulis mengacu pendapat Miles and Huberman (1984, dalam Sugiyono 2011:246) yang menyatakan bahwa aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Maka analisa yaitu, data reduction, data display dan conclusion drawing/verification. Berdasarkan dari ketiga langkah tersebut diatas, maka dalam analisis datanya akan dijelaskan sebagai berikut:

a. *Data reduction* (reduksi data), artinya bahwa data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, baik yang bersumber data hasil wawancara maupun observasi, akan dicatat secara teliti dan rinci. Kemudian baru dilakukan analisis data melalui reduksi data.

b. *Data display* (penyajian data), yaitu pada langkah kedua ini semua data yang terkumpul tersebut, akan diproses dan dipilah-pilah sesuai dengan jenis data, kemudian akan disajikan dalam bentuk uraian-uraian atau kalimat-kalimat yang mudah dipahami.

c. *Conclusion drawing/verification*, merupakan langkah terakhir dalam dianalisis secara kualitatif, yang

selanjutnya dilakukan penarikan suatu kesimpulan-kesimpulan yang akan dipaparkan dalam penelitian ini.

D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Keluhan Masyarakat Calon Pelanggan dan Masyarakat Sebagai Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Tirta Dharma.

Berdasarkan informasi dari beberapa orang informan yang berasal dari masyarakat sebagai calon pelanggan baru PDAM Tirta Dharma menjelaskan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan lain dari PDAM Tirta Dharma ini. Adapun permasalahan yang dikemukakan oleh masyarakat sebagai calon pelanggan baru yang merupakan ungkapan mereka dikarenakan adanya perasaan yang kesal (menderita karena sesuatu yang berat). Keluhan-keluhan tersebut lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu bagi mereka.

Salah satunya yang berkaitan tentang waktu tunggu yang terlalu lama untuk mendapatkan sambungan sebagai pelanggan baru dari PDAM Tirta Dharma. Menurut para calon pelanggan baru ini keluhan yang mereka alami sungguh tindakan bijaksana sehingga para pelanggan mengekspresikan pendapat mereka, misalnya: (a) Pekerjaan yang tidak dilakukan dengan baik; (b) Terlalu lambat; (c) Terlalu mahal; (d) Sikap acuh tak acuh, dan, (e) Kurang Sopan.

Pada dasarnya di dalam sistem layanan yang berkualitas bisa saja terjadi yaitu berupa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai penerima jasa atau pelanggan dari pengelola jasa tersebut. Kelemahan dalam sistem layanan kepada masyarakat atau para pelanggan secara otomatis akan melahirkan keluhan-keluhan atau kritikan baik yang bersifat positif maupun negatif. Karena keluhan yang disampaikan oleh seseorang atau masyarakat adalah kesempatan untuk

mengkoreksi masalah-masalah yang mungkin belum pernah didengar oleh sebuah perusahaan, sehingga sistem layanan kepada pelanggannya menciptakan terjadi keluhan.

Keluhan atau kritikan secara positif terhadap suatu sistem pelayanan dari sebuah perusahaan yang tujuan untuk mempermudah dan mendorong terjadinya kecenderungan menaikkan omset penjualan atau keuntungan bagi suatu atau keuntungan bagi perusahaan yang bersangkutan seharusnya perlu mendapatkan perhatian. Termasuk pula keluhan dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat atau pelanggannya yang bersifat negatif seharusnya pula perlu ditanggapi secara serius. Karena yang menyampaikan keluhan atau kritikan kepada perusahaan tersebut adalah mereka yang kemungkinan besar dialaminya dan perlu ditanggapi atau diresponsi, jika tidak maka keluhan atau kritikan tersebut akan menyebarkan dan bisa berakibat bahwa perusahaan tersebut akan kehilangan sejumlah pelanggan bisnisnya yang sudah lama berhubungan dengan perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang calon pelanggan baru yang sudah kurang lebih satu tahun mengajukan permohonan untuk mendapatkan sambungan ledeng di rumahnya, namun sampai sekarang belum juga terealisasi. Sebagai calon pelanggan baru untuk mengajukan sambungan kepada PDAM Tirta Dharma telah dijelaskan salah satu calon pelanggan, yang menyatakan bahwa mereka sudah lama bahkan ada diantaranya yang satu atau dua tahun yang lalu mengajukan permohonan sambungan baru kepada pihak PDAM. Namun kenyataannya sampai saat ini pihak PDAM masih belum merealisasikan permohonan para calon pelanggan baru ini. Dengan belum terealisasi permohonan dari beberapa calon pelanggan tersebut, sehingga membuat banyak warga

masyarakat sebagai calon pelanggan merasa kesal terhadap pihak PDAM.

Bahkan ada beberapa orang calon pelanggan yang sudah satu tahun lebih mengajukan sambungan dari PDAM, tetapi hingga saat ini belum ada respon positif dari pihak PDAM tersebut. Terkesan menurut calon pelanggan tersebut sepertinya tidak adanya solusi yang konkrit dari pihak PDAM, sehingga membuat para calon pelanggan semakin berang. Menurut salah seorang calon pelanggan di wilayahnya ada masyarakat, ada penduduknya, dan tidak jauh dari rumah mereka sudah ada yang mendapatkan aliran ledeng dari PDAM, tapi tempatnya sendiri sampai kini belum ada titik terangnya. Kemudian calon pelanggan lain, menyatakan pula jika memang pipa tersier milik PDAM tidak berada di lokasi rumahnya dirinya bersama masyarakat lainnya siap mengeluarkan dana untuk membeli pipa, asal aliran air bersih dapat mereka nikmati.

Berkaitan tentang keluhan masyarakat Desa Nanga mentebah khususnya para calon pelanggan baru dari PDAM Tirta Dharma, ditanggapi oleh pihak PDAM secara jujur mereka selalu meresponi berbagai keluhan masyarakat baik sebagai pelanggan maupun bukan sebagai pelanggan, termasuk mereka yang belum mendapatkan persetujuan dari pihak PDAM. Namun keluhan-keluhan dari masyarakat tersebut belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan atau keinginan masyarakat, mengingat pula petugas kami yang bertugas dilapangan masih sangat terbatas. Sementara permasalahan yang mereka hadapi dilapangan cukup banyak, tidak hanya yang berkaitan tentang pelayanan, tapi juga masalah-masalah lain seperti kerusakan pipa, kehilangan air termasuk pula peralatan PDAM yang hilang dan sebagainya.

Masalah calon pelanggan baru yang belum mendapatkan sambungan, padahal mereka sudah mengajukan permohonan untuk

mendapatkan sambungan sebagai pelanggan air bersih dari PDAM sudah lama, ternyata mendapat tanggapan dari pihak PDAM. Sebagaimana yang dipaparkan oleh salah seorang calon pelanggan yang menyatakan "saya sudah lama antri pendaftaran untuk menjadi pelanggan, namun sampai saat ini belum mendapatkan kepastian, dengan alasan dari pihak PDAM masih menunggu dengan pendaftaran dari calon pelanggan yang lain". Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Teknik PDAM Tirta Dharma, menjelaskan pertama-tama pihak PDAM menyampaikan mohon maaf kepada seluruh calon pelanggan baru yang belum mendapatkan persetujuan dari pihak PDAM. Hal tersebut bukannya dari pihak PDAM tidak menyetujuinya, tetapi masih dalam proses dan sambil menunggu adanya penambahan mesin baru.

Selain itu mekanisme sambungan baru (pasang baru) kepada masyarakat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, memang dimulai sejak calon pelanggan mengajukan permohonan sambungan baru sampai dengan pembuatan rekening dan daftar rekening. Hanya saja tidak bisa terlaksana dalam waktu dekat dan cepat karena paling tidak harus dilakukan survey ke lokasi, dan hasil survey tersebut nanti akan ditentukan oleh bagian pemasangan apakah mereka memang layak atau tidak. Kalau lokasinya dianggap layak maka para calon pelanggan diharapkan untuk bersabar menunggu dan tetap diproses. Jika lokasi yang di survey tersebut dinyatakan tidak layak, maka para calon pelanggan sudah langsung mendapatkan jawaban dengan penjelasan-penjelasan dari petugas lapangan.

Dari keterangan Kepala Bagian Teknik, cara seperti tersebut juga samayang dilakukan oleh pihak PDAM pada tahun-tahun sebelumnya. Sebagai contoh bahwa pada tahun 2018 yang lalu, dan PDAM Tirta Dharma telah merealisasikan sambungan baru atau kepada pelanggan baru sebanyak 60-an

sambungan. Dari sejumlah 60-an pelanggan baru tersebut, adalah mereka yang telah mengajukan permohonan dan mengisi formulir pendaftaran sebagai calon pelanggan baru juga cukup lama antrinya. Bahkan ada diantaranya dari tahun 2018, tahun 2019, dan tahun 2020. Kemudian baru direalisasikan pada tahun 2020 yang jumlah seluruhnya kurang lebih 220-an. Demikian pula pada tahun 2019 yang lalu, dari PDAM Tirta Dharma telah merealisasikan

penambahansambunganbaru (pelanggan baru) sebanyak 157 pelanggan.

Dari 157 pelanggan baru tersebut, adalah mereka yang mengajukan permohonannya dari tahun 2018, kemudian pada tahun2019 baru terealisasikan sebanyak kurang lebih 157 sambungan baru. Oleh karena itu, Kepala Bagian Teknik PDAM Tirta Dharma sangat berharap kepada masyarakat Desa Nanga Mentebah yang berkeinginan untuk mendapatkan aliran air bersih dari dari PDAM harap bersabar untuk menunggu antriannya.

Berkaitan tentang biaya pemasangan baru telah dijelaskan oleh KepalaBagian Teknik PDAM Tirta Dharma, untuk pemasangan barudan normal para calon pelanggan dapat mengajukan ke PDAM secaralangsung, walaupun diwakilkan harus membawa dena rumah yang akan dipasangaliran ledeng dari PDAM. Sedangkan besarnya biaya yang harus dibayar bagipemasangan baru sebesar Rp 1.246.000,- untuk satu rumah tangga (satupelanggan). Namun jika ada aspal yang mengnadang antara pipa dengan rumahwarga yang akan dipasang, maka dikenakan biaya tambahanwargabiayasebesar Rp1684.000,- . Dijelaskan Kepala Bagian Teknik pada prinsipnya pihakPDAMselalu mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sebagaipelanggan. Kemudian Kepala Bagian Teknik menyarankan bagi warga yang pemukimannya jauh dari pipa milik

PDAM, untuk mengajukan permohonanpemasangan secara swadaya masyarakat, tetapi tentunya masih dalam pengawasan PDAM Tirta Dharma.

2. Keluhan Masyarakat Sebagai Pelanggan Tetap PDAM Tirta Dharma.

Sebagian besar masyarakat sebagai pelanggan tetap PDAM Tirta Dharma adalah merasa tidak puas kepada pihak PDAM yang belummemberikan pelayanan secara maksimal terhadap pelanggannya. Pernyataantersebut seperti yang dikemukakan oleh beberapa orang pelanggan PDAM yangdiwawancarai dalam penelitian ini. Dari hasil wawancara beberapa orangpelanggan tersebut yang menyatakan bahwa PDAM Tirta Dharma ini belum memberikan pelayanan secara maksimal.

Dengan kondisi yang demikian, maka para informan yang diwawancarai beranggapan bahwa pelayanan dari pihak PDAM masih rendah, atau dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAMterhadap pelanggannya masih rendah. Sehingga sebagian besar pula pelanggan PDAM Tirta Dharma merasa kesal bahkan kecewa terhadap pihak PDAM tersebut. Pada hakekatnya ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakatsebagai p pelanggan PDAM Tirta Dharma ini, dan keluhan tersebut sangat berkaitan masalah pelayanan yang diberikan oleh PDAM tersebut kepada pelanggan.

Berdasarkan keterangan dari beberapa orang pelanggan tetap PDAM Tirta Dharma yang diwawancarai sebagai informan dalam penelitian ini, menjelaskan bahwa sebagian besar dari pelanggan menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Dharma kepada pelanggannya masih sangat rendah. Beberapa keluhan para pelanggan tersebut antara lain, (a) volume air yang mengalir kecil bahkan sering tidak mengalir, (b) kualitas air yang disalurkan oleh PDAM

kadangkala kurang bersih dan kotor, dan, (d) masalah pembayaran tagihan bulanan kadangkala tinggi.

a) Volume mengalirnya air ledeng dari PDAM Tirta Dharma kecil bahkan sering tidak mengalir.

Salah satu keluhan dari masyarakat sebagai pelanggan PDAM Tirta Dharma adalah berkaitan tentang bahwa volume air yang mengalir kecil bahkan sering tidak mengalir. Pernyataan tersebut di dikemukakan oleh beberapa orang pelanggan yang diwawancarai sebagai informan dalam penelitian ini. Dengan kondisi yang demikian timbulnya perasaan kesal dan kecewa oleh sebagai besarmasyarakat sebagai pelanggan, sebagaimana diakui oleh salah seorang pelanggan PDAM. Selain itu, menurut beberapa orang pelanggan terdapat pula penyaluran air bersih dari PDAM Tirta Dharma yang tidak merata, artinya ada diantara pelanggan dalam satu hari yang mendapatkan cakupan suplai air bersih dari PDAM cukup tinggi atau mengalirnya cepat.

Ada pula diantara para pelanggan yang menyatakan bahwa kadangkala dalam satu hari mereka mendapatkan air bersih dari PDAM sangat sedikit, Karena air yang mengalir di rumah pelanggan tersebut kurang lancar atau mengalirnya kecil. Dijelaskan pula para pelanggan bahwa sering pula terjadi air ledeng dari PDAM ini tidak mengalir sama sekali, sehingga sangat mengganggu aktivitas sehari-hari anggota keluarga mereka untuk kebutuhan air bersih. Apalagi bagi pelanggan yang tidak memiliki tempat-tempat untuk penampungan air ledeng sebagai persiapan pada suatu saat air ledeng tidak mengalir. Ataupun masyarakat tidak memiliki tempat penampungan untuk air hujan sebagai cadangan, jika air ledeng di rumah mereka tidak mengalir.

Permasalahan yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang pelanggan yang mengungkapkan kekesalannya dalam wawancara dengan

penelitian. Informan tersebut mengaku bahwa sebagai pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan dari PDAM Tirta Dharma, lantaran sudah beberapa hari belakangan air ledeng di tempatnya, termasuk puladi rumah-rumah warga yang lainnya tidak mengalir. Informan juga mengemukakan tentang kondisi air pada saat mengalir kadangkala pula sering keruh. Hal ini tentu sangat mengganggu aktivitas kamisehari-hari baik untuk kebutuhan mandi, mencuci pakaian, mencuci perabotan rumah tangga hingga untuk kebutuhan memasak.

Mensikapi pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Dharma yang akhir-akhir ini menjadi issue sentral di masyarakat telah mengundang respon atau tanggapan dari berbagai kalangan. Baik dari anggota Dewan Pimpinan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Kapuas Hulu, tokoh masyarakat, pihak swasta, maupun masyarakat biasa yang menyarankan bahwa institusi pemerintah khususnya PDAM Tirta Dharma untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraan pelayanan yang prima. Tanggapan dari berbagai kalangan tersebut, menyarankan kepada PDAM Tirta Dharma sebagai penyedia pelayanan kepada pelanggan yang merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan sebagai penyelenggara penyedia dan penyaluran air bersih untuk masyarakat terutama kepada pelanggannya.

b) Kualitas air ledeng dari PDAM Tirta Dharma kadangkala kurang bersih (kotor/keruh).

Keluhan lain juga yang menjadi tuntutan masyarakat Desa Nanga Mentebah adalah untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, maupun prosedur yang jelas seharusnya segera dilaksanakan oleh pihak PDAM masih sangat sulit. Demikian pula untuk mendapatkan air bersih dari PDAM yang disalurkan ke rumah-rumah mereka dengan kualitas yang baik atau tinggi juga masih sulit. Contohnya para pelanggan sering

menerima air dari PDAM dengan kondisi yang kotor atau keruh bahkan kadangkala pula terdapat serpihan sampah dedaunan. Seharusnya hal tersebut tidak perlu terjadi jika pihak PDAM selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang memenuhi standar yang berlaku pada sebuah perusahaan yang memproduksi suatu produk seperti air bersih. Namun harapan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan masih sangat jauh untuk memperoleh akses pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak PDAM.

Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala untuk dipenuhi oleh pihak PDAM, dan dari pihak PDAM sendiri belum dapat mengatasinya. Sehingga para pelanggan merasa kurang puas bahkan ada diantaranya yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Dharma tersebut. Padahal itu adalah suatu kewajiban dari pihak PDAM sebagai institusi penyedia jasa yang sekaligus penyalur air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umumnya. Seharusnya PDAM memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggannya. Namun kenyataannya tuntutan tersebut, belum sepenuhnya ditindaklanjuti oleh pihak PDAM untuk mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik.

Para pelanggan yang mendapatkan pasokan air dari PDAM hanya sedikit atau kondisi airnya keruh (kotor), sangatlah wajar jika mereka menyampaikan keluhan-keluhannya sebagai para pelanggan. Oleh karena itu, seharusnya pihak PDAM lebih proaktif menanggapi dan meresponi keluhan-keluhan para pelanggan sebagai tuntutan mereka terhadap kualitas pelayanan dari pihak PDAM. Begitu pula yang harus diperhatikan oleh pihak PDAM adalah antara lain tentang kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran

yang dipusatkan pada tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif. Termasuk pula persoalan air tidak mengalir hingga keruh menjadi perhatian serius apalagi PDAM informasinya akan ada penyertaan modal lagi, itu harus dimanfaatkan sebaik mungkin untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Jika penanganan keluhan para pelanggan ini lama untuk direspon atau ditanggapi, maka memberikan peluang mengubah imej pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan PDAM. Oleh karenanya segera untuk dilakukan pihak PDAM adalah proses penanganan keluhan yang efektif adalah mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Para pelanggan sangat berharap dengan PDAM Tirta Dharma harus melakukan inovasi atau suatu gebrakan yang tujuan adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya, terutama meningkatkan pelayanan distribusi air. Mengingat air adalah merupakan kebutuhan pokok sehari-hari bagi manusia khususnya dan masyarakat umumnya.

c) Masalah Pembayaran Tagihan Dari PDAM Tirta Dharma Kadangkala Lebih Tinggi Atau Mahal.

Berbagai keluhan yang menjadi tuntutan masyarakat Desa Nanga Mentebah, mulai dari waktu tunggu bagi calon pelanggan baru terlalu lama, volume air yang mengalir kecil dan kadangkala pula tidak mengalir sama sekali. Demikian pula untuk mendapatkan air bersih dari PDAM yang disalurkan ke rumah-rumah mereka dengan kualitas yang baik, bersih dan tidak keruh juga masih sulit. Termasuk pula tentang biaya tagihan yang pantas harus dibayar oleh pelanggan sebagai konsekuensi dari pelayanan yang tidak memuaskan sangatlah sulit untuk terealisasi dari pihak PDAM Tirta Dharma. Jika hal tersebut tidak dilaksanakan oleh pihak PDAM dengan

menerapkan pelayanan publik yang memenuhi standar.

Karena standar pelayanan yang berkualitas merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Maka tuntutan yang disampaikan para pelanggan tersebut terus berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa mereka pelanggan memiliki hak untuk dilayani. Secara umum pelaksanaan pelayanan publik yang memenuhi standar biasanya hasil dari proses politik yang ditindaklanjuti oleh pemerintah, karena pelayanan publik tersebut memiliki karakteristik yang berbeda dengan kebijakan lainnya. Karena pelayanan publik yang berkaitan tentang barang dan jasa selalu bersifat milik umum yang biayanya sering kali kurang, bahkan tidak efisien. Demikian pula barang atau jasa yang ditransaksikan sukar ditukar sebagaimana dikemukakan Fernandes (2020), karena keuntungan dan kerugian dari pelayanan publik pada umumnya diukur dalam dimensi sosial, ekonomi dan politik bahkan kultural pemerintah daerah.

Dari berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terutama para pelanggan PDAM Tirta Dharma, telah mendapat tanggapan dari pihak PDAM Tirta Dharma, diantaranya oleh Kabid Teknik PDAM Tirta Dharma dalam wawancara dengan penulis. Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa pada prinsipnya pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Dharma kepada masyarakat baik sebagai pelanggan tetap maupun sebagai calon pelanggan sudah dilaksanakan secara optimal. Namun walaupun masih ada yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan PDAM, mulai dari air yang tidak mengalir, kualitas air ledeng sering kotor atau keruh, dan sebagainya telah ditanggapi pihak PDAM Tirta Dharma. Pada hakekatnya kepuasan para pelanggan tidak hanya

terpenuhinya individu yang bersangkutan, tapi juga untuk kepentingan lebih luas, mengingat pelanggan adalah orang paling penting, karena memberikan keuntungan bagi perusahaan. Oleh karenanya pelanggan sering dijuluki adalah raja, dan pelanggan juga manusia biasa yang memiliki perasaan senang, benci, bosan, kadang-kadang mempunyai prasangka buruk jika tidak mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan. Bukan berarti harus diperhatikan atau diistimewakan tapi tidak ingindiremehkan begitu saja oleh perusahaan sebagai penjual jasa. Makanya PDAM harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya sangat penting, supaya dapat memberikan kepuasan yang maksimal sesuai dengan fungsinya.

3. Tanggapan Pihak PDAM Tirta Dharma Terhadap Keluhan Masyarakat

Berkaitan keluhan para pelanggan tentang air yang mengalir ke rumah-rumah warga sebagai pelanggan kadang-kadang tidak lancar atau kecil, bahkan sering pula tidak mengalir sama sekali. Secara jujur dijelaskan saat ini PDAM agak mengalami kendala dalam memberikan pelayanan pada pelanggannya, karena terdapat beberapa gangguan salah satunya adalah pendistribusian air ledeng kepada pelanggan akibat adanya kerusakan pada pompa intake. Terjadinya kebocoran tersebut berdasarkan laporan dan petugas lapangan bahwa terdapat kebocoran dipelampung fiber glass yang diakibatkan adanya benturan sehingga mengganggu aliran distribusi air ke pelanggan. Namun petugas lapangan sudah dapat memperbaikinya, hanya saja untuk mengembalikan secara normal pendistribusian air harus menunggu terkanan air menjadi normal.

Lebih lanjut dijelaskan oleh pegawai PDAM, untuk memperbaiki kerusakan tersebut, para pegawai khususnya petugas lapangan membutuhkan waktu tiga hari. Dari hasil

perbaik tersebut, sudah dapat diselesaikan dan sekarang hanya tinggal menunggu tekanan air berjalan dengan normal yaitu sekitar satu pekan ke depan. Menurut Kabid Teknik PDAM Tirta Dharma, juga menjelaskan atas kerusakan tersebut, dari pihak PDAM telah meminta maaf kepada pelanggan khususnya yang terkena gangguan tersebut. Selain itu, Kabid Teknik PDAM juga meminta kepada masyarakat terutama kepada pelanggannya untuk dapat bersabar serta tidak melakukan hal-hal yang bersifat negatif atau merusak fasilitas instalasi seperti membobol pipa, membuka keran umum secara terus menerus tanpa ditampung dan lain sebagainya.

Selanjutnya pada tempat yang berbeda penulis juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan (Kabid. Pelayanan PDAM Tirta Dharma) berkaitan tentang pelayanan. Maka berdasarkan hasil wawancara menjelaskan, bahwa pihak PDAM Tirta Dharma terus berupaya melakukan peningkatan pelayanan terhadap para pelanggan PDAM yang ada di Desa Nanga Mentebah. Demikian pula segala kekurangan-kekurangan dari PDAM kami terus berupaya untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Begitu pula segala kritik dan saran-saran yang sifat untuk membangun dan meningkatkan pelayanan PDAM tetap kami perhatikan.

Oleh karena itu, dari pihak PDAM meminta dukungan dari masyarakat terutama para pelanggan agar bersabar dan tidak melakukan pengrusakan pipa dan sebagainya. Diakui pula oleh Kabid. Pelayanan bahwa pihak PDAM pada saat ini sedang melakukan pembenahan-pembenahan seperti melakukan pengecekan rutin agar alat-alat untuk produksi air dari PDAM ini tidak rusak dan berkarat.

Dijelaskan pula oleh Kabid Pelayanan pengecekan rutin tersebut paling tidak menggunakan waktu satu hari yaitu dilaksanakan dari pagi sampai malam hari. Oleh karena itu, para pelanggan juga

harus mengetahui bahwa pada saat pelaksanaan pengecekan rutin tersebut, pihak PDAM untuk menghentikan pendistribusi air sementara (selama pengecekan rutin berlangsung) kepada pelanggan. Dalam wawancara juga dijelaskan bahwa sebelum melakukan pengecekan rutin tersebut, pihak PDAM telah mengumumkan (memberitahukan) kepada semua pelanggan melalui penempelan pengumuman maupun melalui sosial media. Dengan demikian setelah dilakukan pengecekan, maka kondisi alat-alat maupun pipa air PDAM sudah berangsur normal, dan aktivitas pelayanan berjalan normal kembali.

Selanjutnya yang berkaitan pengaduan dan keluhan masyarakat tentang pelayanan dari pihak PDAM terhadap keinginan (permintaan) masyarakat Desa Nanga Mentebah untuk penyambungan baru atau pemasangan pelanggan baru. Diperoleh tanggapan/keterangan dari Kepala Bidang Pelayanan PDAM Tirta Dharma. Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ketahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Akan tetapi pihak PDAM selalu berupaya memenuhi keinginan masyarakat untuk meningkatkan jumlah sambungan pelanggan di seluruh wilayah Desa.

Berkaitan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Dharma, secara jujur diakui oleh Kabid pelayanan dalam wawancara dengan penulis. Dari hasil wawancara menjelaskan pada dasarnya pihak PDAM sudah berusaha untuk memberikan pelayanan secara baik dan maksimal kepada pelanggan. Walaupun masih ada keluhan pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM, adalah suatu hal yang wajar. Mengingat jumlah pelanggan yang diurus oleh pegawai PDAM cukup

banyak, demikian pula permasalahan yang mereka alami sangat beragam. Oleh karena itu, dari pihak PDAM Tirta Dharma mohon maaf kepada masyarakat Desa Nanga Mentebah dan khususnya para pelanggan PDAM. Pihak PDAM selalu berupaya untuk memberikan pelayanan dengan baik serta berupaya melakukan peningkatan pelayanan terhadap para pelanggan secara terus menerus.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma kepada masyarakat umumnya khususnya parapelanggannya belum optimal bahkan menurun. Sebagian besar masyarakat sebagai pelanggan tetap merasa tidak puas kepada pihak PDAM yang belum memberikan pelayanan secara maksimal terhadap pelanggannya. Pernyataan tersebut seperti yang dikemukakan oleh beberapa pelanggan PDAM yang diwawancarai. Dari hasil wawancara beberapa orang pelanggan tersebut menyatakan bahwa PDAM Tirta Dharma belum memberikan pelayanan yang maksimal.
- b. Berkaitan tentang keluhan masyarakat Desa Nanga Mentebah khususnya para calon pelanggan baru dari PDAM Tirta Dharma, ditanggapi oleh pihak PDAM secara jujur mereka selalu meresponi berbagai keluhan dari masyarakat baik sebagai pelanggan maupun bukan pelanggan, termasuk mereka yang belum mendapatkan persetujuan dari pihak PDAM. Namun keluhan-keluhan dari masyarakat tersebut belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan atau keinginan masyarakat, tidak hanya yang berkaitan dengan pelayanan, tapi juga masalah-masalah lain seperti kerusakan pipa, kehilangan air termasuk pula peralatan PDAM yang hilang dan sebagainya.
- c. PDAM Tirta Dharma dalam melaksanakan pelayanan terdapat beberapa kelemahan antara lain seperti:
 - 1) Pada aspek keuangan, kesulitan mendapatkan keuntungan sebagaimana perusahaan yang bersifat profit business. Manajemen yang diterapkan pihak PDAM Tirta Dharma adalah kurang memperhatikan kinerja layanan yang diberikan kepada pelanggan sebenarnya sudah secara optimal.
 - 2) Pada aspek pelayanan, yang diberikan oleh pihak PDAM masih rendah. Walaupun hal ini juga telah mendapat bantahan dari pihak PDAM sudah berusaha secara maksimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Nanga Mentebah sebagai pelanggan maupun calon pelanggan.
 - 3) Pada aspek operasional, bahwa dalam operasionalnya masih terdapat berbagai permasalahan yang dialami oleh PDAM termasuk pula pegawai yang bertugas di lapangan.
 - 4) Pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM), yang mempengaruhi timbulnya penilaian dari berbagai kalangan masyarakat Desa Nanga Mentebah terhadap PDAM Tirta Dharma masih rendah, misalnya masih sebagian besar pegawai atau karyawan yang tidak memiliki pendidikan kejuruan atau sesuai dengan kompetensinya, sehingga profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya masih rendah atau dengan kata lain kinerjanya masih rendah.
- b. Ada beberapa faktor penyebab rendahnya pelayanan PDAM Tirta Dharma kepada masyarakat, yaitu : (a)

Faktor Internal (dari dalam), dan (b) Faktor Eksternal (dari luar). Adapun faktor dari dalam antara lain (1) Manajemen perusahaan yang belum profesional, (2) Masalah Sumber Daya Manusia (SDM) masih terbatas secara Kuantitas dan Kualitas, (3) Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung operasional. Sedangkan faktor eksternal (faktor dari luar) yaitu, (1) Sering terjadinya kerusakan pipa dan kehilangan air yang tinggi, (2) Gangguan air keruh pada musim kemarau, dan (3) Gangguan pertambangan emas.

2. Saran-Saran.

Dalam rangka untuk meningkatkan eksistensi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma kepada masyarakat umumnya khususnya para pelanggannya, maka pihak PDAM sangat perlu untuk menerapkan dan memberikan:

- 1) Pelayanan yang lebih baik lagi, pelayanan yang tepat, pelayanan yang ramah dan pelayanan yang memadai, agar para pelanggannya merasa puas dan dihargai.
- 2) PDAM Tirta Dharma juga sangat perlunya berupaya di satu sisi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggannya, memperluas jaringan operasional atau pemasangan (pelanggan) baru, dan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) khususnya pegawainya.
- 3) PDAM Tirta Dharma harus mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang dialami baik secara internal maupun eksternal, khususnya yang berkaitan tentang kerusakan pipa dan kehilangan air yang tinggi, gangguan air keruh pada musim kemarau, dan gangguan pertambangan emas.

Abidin, Zainal. 2007. *Analisis Eksistensial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. 2016. *Menatap Ke Depan Perekonomian Nasional*. Jakarta: BAPPENAS.

Badan Pusat Statistik. 2016. *Statistik Keuangan: Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah*. Jakarta: BPS.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.

Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Munir, Badrul. 2002. *Perencanaan Pembangunan Daerah Perspektif Otonomi Daerah*. Mataram: BAPPEDA Propinsi NTB.

Notoatmodjo, S. 1998. *Pembangunan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Poloma, M. 2010. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ratminto, dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumodiningrat, Gunawan. 1997. *Agenda Pemulihan Ekonomi: Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat Melalui Pemberdayaan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Kipas Putih Aksara.

F. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Soyomukti, N. 2010. *Pengantar Sosiologi: Dasar Analisis, Teori & Pendekatan Menuju Analisis Masalah-masalah Sosial, Perubahan Sosial & Kajian-Kajian Strategis*. Yogyakarta: Arr-Ruzz Media.

Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.

Peraturan Perundang-undangan, Jurnal dan Skripsi:

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang RI. Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.

Undang-Undang RI. Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.

Undang-Undang RI. Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang RI. Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang RI. Nomor 9 Tahun 2015. Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Peraturan Menteri Kesehatan RI. Nomor 416/Menkes/Per/TX/1990 Tentang Persyaratan Kualitas Air Bersih.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Sumber Media Elektronik:

Area Baca. 2015. *Pengertian Perspektif dan Pergaulan Menurut Para Ahli*. Diakses pada 20 Februari 2017 pukul 19.30. www.areabaca.com/2015/12/pengertian-perspektif-dan-pergaulan.html?m=1

Binus, 2015. *Teori Konstruksi Realitas Sosial*. Diakses pada 20 Februari 2017 pukul 20.00. <http://dkv.binus.ac.id/2015/05.18/teori-konstruksi-realitas-sosial/>

Dermatoto, A. 2013. *Teori Konstruksi Sosial Dari Peter L. Berger dan Thomas Luckman*. Diakses pada 20 Februari 2017 pukul 19.30 <http://argyo.staff.uns.ac.id/2013/04/10.teori-konstruksi-sosial-dari-peter-l-berger-dan-thomas=luckman/>

(<https://definisipakar.blogspot.com/2018/04/pengertian-eksistensi.htm>).

(<http://jendela-kampus1.blogspot.com/2015/01/pelayanan-konsumenpelanggan-Customer.html>).