

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PDAM PANCURAN TELAGO
KABUPATEN BUNGO**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

NETTI SEPRHANDRIYANI

NIM. 500002686

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2015**

ABSTRACT

STRATEGY OF IMPROVING SERVICE QUALITY PDAM PANCURAN TELAGO KABUPATEN BUNGO

Netti Seprahandriyani
Netti348@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This study aims to describe the service of PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, improvement service quality strategy and the barriers of PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. The research design used qualitative research method. The source of data are documentation and interviews with employees and customers of PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Research findings the analysis was perform described of advanced capabilities in PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

The results shown that the service of PDAM Pancuran Telago not yet optimal in accordance with the Minimum Service Standards (MSS) such that it needs to be improved, especially in terms of water quantity, water quality, and service complaints. Strategies undertaken by PDAM Pancuran Telago to improve the quality of service is through a functional approach conducted with financial approaches, service commitment, marketing, research, development, and operations and information systems. While the barriers in improvement quality service strategy is covering the water distribution system is less than 24 hours, the low of selling price of water, a lack of oversight to borrowers who are in arrears of payment, and the water meters are often not functioning.

Therefore, suggestions that could be addressed in this study PDAM Pancuran Telago need human resources capacity to carry out the accurate service to the customer according to the vision and mission that has been set, PDAM Pancuran Telago need more intensive in implementing service strategies, and an identifying internal and external factors that are impediments to improving the quality of customer services.

Keywords: Service Quality, Strategy, PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PDAM PANCURAN TELAGO KABUPATEN BUNGO

Netti Seprahandriyani
Netti348@gmail.com

Program pascasarjana
Universitas terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, dan Hambatan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Sumber data dengan menggunakan data dokumentasi, maupun hasil wawancara dengan pegawai PDAM Pancuran Telago dan Masyarakat sebagai pelanggan. Analisis dilakukan dengan mengedepankan kemampuan mendeskripsikan analisis atas temuan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Pancuran Telago masih belum optimal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada sehingga perlu ditingkatkan terutama dalam hal kuantitas air, kualitas air, dan pelayanan pengaduan. Strategi yang dilakukan oleh PDAM Pancuran Telago Untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui pendekatan fungsional yang dilakukan dengan pendekatan finansial, meningkatkan komitmen pelayanan, pemasaran, penelitian, pengembangan, dan operasi serta sistem informasi. Sedangkan hambatan-hambatan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan adalah meliputi sistem distribusi air yang kurang dari 24 jam, rendahnya harga jual air, lemahnya pengawasan kepada debitur yang menunggak pembayaran, dan water meter yang sering tidak berfungsi.

Untuk itu, **saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah PDAM Pancuran Telago perlu kapasitas sumber daya manusianya agar dapat menyelenggarakan pelayanan yang akurat kepada pelanggan sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan, PDAM Pancuran Telago perlu lebih intensif dalam menerapkan strategi-strategi pelayanan, dan PDAM Pancuran Telago Perlu lebih intensif dalam mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.**

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Strategi, PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PDAM PANCURAN TELAGO KABUPATEN BUNGO” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jambi, Juni 2015



Netti Seprahandriyani

Netti Seprahandriyani
NIM. 500002686

LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

JUDUL TAPM : **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.**

NAMA : **Netti Seprahandriyani**

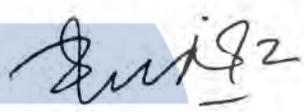
NIM : **500002686**

PROGRAM STUDI : **Magister Administrasi Publik**

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Agus, S.Sos., M.Hum
NIP. 19640808/198712 1 002


Made Yudhi Setiani, SIP., M.Si., Ph.D
NIP. 19710219 199802 2 001

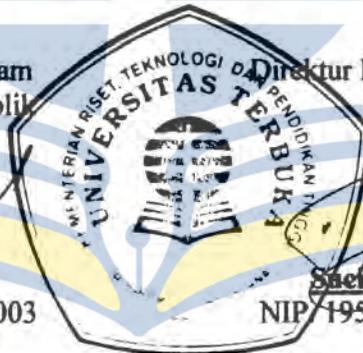
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/ Program
Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana


Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003


Saetati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : Netti Seprahandriyani
NIM : 500002686
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik
JUDUL TAPM : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/tanggal : Sabtu, 13 Juni 2015
Waktu : 15.30 – 17.30 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS.**

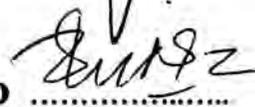
Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji : Dra. Hartinawati, M.Pd

Penguji Ahli : Dr. Agus Maulana, MSM

Pembimbing I : Dr. Agus, S.Sos., M.Hum

Pembimbing II : Made Yudhi Setiani, SIP.,M.Si.,Ph.D


.....
.....
.....
.....

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul ***Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo*** yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang strata 2 (S2) pada program Pascasarjana Universitas Terbuka program studi Magister Administrasi Publik (MAP).

Penulisan ini telah melibatkan banyak pihak yang dengan tulus ikhlas mengoreksi tulisan ini dan memberikan dorongan kepada penulis serta bantuan baik moril maupun spiritual sehingga mendorong penulis untuk segera menyelesaikan TAPM ini. Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada : Bapak Dr. Agus, S.Sos, M.Hum, selaku pembimbing pertama dan Ibu Made Yudhi Setiani, SIP. M.Si., Ph.D selaku Pembimbing kedua yang telah banyak membantu, membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga TAPM ini dapat terselesaikan dengan baik dalam penyelesaian TAPM ini, terima kasih yang tak terhingga juga penulis ucapkan kepada :

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed. Ph.D, Rektor Universitas Terbuka yang telah menerima dan memberi kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

2. Dr. Suciati, M.Sc, Ph.d, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka, yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis sehingga TAPM ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Bidang Ilmu/ Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
4. Dra. Hartinawati, M.Pd, selaku Kepala UPBJJ-UT Jambi dan seluruh staf administrasi program Pascasarjana UPBJJ-UT Jambi yang telah membantu memfasilitas kegiatan belajar dan memberikan layanan administrasi kepada mahasiswa program Pascasarjana Universitas Terbuka di Jambi.
5. Para Dosen Pascasarjana program studi Magister Administrasi Publik (MAP) UPBJJ-UT jambi yang dengan tulus telah membina dan membimbing penulis serta memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
6. Bupati Bungo Bapak H. Sudirman Zaini, SH, MH dan Wakil Bupati Bungo H. Mashuri, SP, ME yang telah memberikan izin belajar kepada penulis untuk menempuh jenjang pendidikan Strata 2 (S2).
7. Bapak Deddy Irawan, SE, MM selaku kepala Bappeda Kabupaten Bungo serta Bapak dan ibu pegawai Bappeda Kabupaten Bungo yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan Strata 2 (S2) ini.
8. Bapak Ir. Radius Mintaria dan Staf PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo yang dengan sikap terbuka telah memberikan informasi dan bersedia meluangkan waktu kepada penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan demi terselesaikannya TAPM ini.

9. Seluruh pelanggan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo yang menjadi informan untuk TAPM ini.
10. Ayahanda H. Hanafi.Is, BBA dan Ibunda Hj. Nursiah, Ama.Pd, orang tua tercinta atas dorongan dan semangat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis semangat menyelesaikan TAPM ini.
11. Dan teristimewa penulis persembahkan buat Suami tercinta Suwandi, SH.MH. dan ke tiga buah hati tersayang (Nevandy Zaky Alfarisi, Fayyad Abyan Raditia, Nazhifa Aleema Nurandisti) terima kasih untuk semangat dan pengertiannya.

Akhirnya dengan rasa hormat kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini, semoga ALLAH, SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua.

Jambi, Juni 2015
Penulis

Netti Seprahandriyani
NIM. 500002686

RIWAYAT HIDUP

Nama : **Netti Seprahandriyani**
NIM : **500002686**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik (MAP)**
Tempat dan Tanggal Lahir: **Muara Bungo, 05 September 1977**

Riwayat Pendidikan :

- Lulus SD Negeri No. 286/II Muara Bungo di Muara Bungo pada tahun 1989
- SMP Negeri 1 Muara Bungo di Muara Bungo pada tahun 1992
- SMA Negeri 1 Muara Bungo di Muara Bungo pada tahun 1995
- S1 Pertanian Universitas Jambi di Jambi pada tahun 2000

Riwayat Pekerjaan :

- Tahun 2012 s/d sekarang sebagai PNS pada Bappeda Kab. Bungo
- Tahun 2005 s/d 2012 sebagai PNS pada Disperta Kab. Tebo

Jambi, Juni 2015

Netti Seprahandriyani
NIM. 500002686

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup	ix
Daftar Isi	x
Daftar Bagan	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	48
C. Kerangka Berpikir.....	50
D. Operasionalisasi Konsep	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	55
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan.....	56
C. Instrumen Penelitian.....	58
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	58
E. Metode Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Bungo.....	63
B. Gambaran Umum PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.....	69
C. Kondisi Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.....	90
D. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.....	95

E. Hambatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	102
C. Keterbatasan Penelitian	103
DAFTAR PUSTAKA.....	109
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
LAMPIRAN	



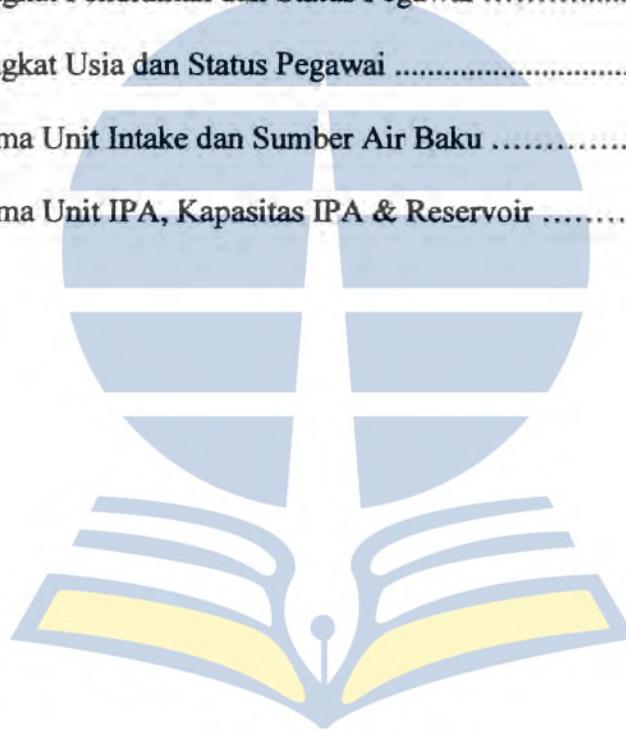
DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	52
Bagan 4.1 Struktur Organisasi dan Kepegawaian PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.....	78



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Nama-Nama Sungai Yang Melintasi Kecamatan Di Kabupaten Bungo	68
Tabel 4.2 Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.....	74
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan dan Kejuruan.....	79
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan dan Status Pegawai	80
Tabel 4.6 Tingkat Usia dan Status Pegawai	81
Tabel 4.7 Nama Unit Intake dan Sumber Air Baku	84
Tabel 4.8 Nama Unit IPA, Kapasitas IPA & Reservoir	85



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia di muka bumi sangat bergantung terhadap pemenuhan kebutuhan dan ketersediaan akan air. Ketergantungan manusia terhadap air semakin besar seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Bumi sebagai salah satu planet yang 70% terdiri dari permukaan air sedang menghadapi kelangkaan akan pemenuhan kebutuhan air.

Kondisi keterbatasan air terjadi karena banyak orang mengeksploitasi air secara berlebihan. Melihat fenomena yang terjadi, maka air semakin terbatas jumlahnya. Dengan kejadian seperti ini berlakulah hukum ekonomi, bahwa air merupakan benda ekonomis, dimana orang rela bersusah-susah dan berani membayar mahal untuk mendapatkan air bersih. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan akan air, para pendiri bangsa di setiap Negara berupaya membuat suatu regulasi dan strategi agar pemenuhan akan air dapat terwujud dan dapat disalurkan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemikiran dan kebijakan para pendiri Bangsa Indonesia agar terwujudnya tujuan bangsa yang adil dan sejahtera, dimana telah menempatkan air dalam suatu kerangka kebijakan yang mendasar, yang dituangkan dalam Pasal 33 UUD 1945, bahwa : (1). Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan; (2). Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara;

(3).Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Seiring dengan pertumbuhan masyarakat yang tinggi dan diikuti dengan pertumbuhan ekonomi serta perkembangan industri, banyak yang menggunakan lahan dan air, sehingga menyebabkan kelangkaan air semakin meningkat. Sumber-sumber air tercemar karena limbah yang dihasilkan oleh kegiatan ekonomi dan industri, menyebabkan kualitas air yang bisa langsung dicerna dan dikonsumsi oleh penduduk semakin sedikit.

Pemerintah dalam hal ini sudah berupaya untuk memenuhi ketersediaan kebutuhan akan air oleh masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan melalui pembentukan suatu badan dan sistem pengelolaan dan penyediaan air baku untuk dikelola menjadi air bersih yang dapat didistribusikan kepada penduduk. Sejarah panjang berdirinya perusahaan pengelolaan air minum, sampai terbentuknya PDAM dan terbitnya UU 5/1962 tentang Perusahaan Daerah merupakan bukti nyata keseriusan Pemerintah dalam pengelolaan air minum.

Setelah sekian lama penyediaan air minum hanya oleh PDAM, sampai tahun 1997 dan puncaknya dengan terbitnya UU 7/2004 tentang Sumber Daya Air, dimana pada Pasal 9 dinyatakan bahwa Hak Guna Usaha Air dapat diberikan kepada perseorangan atau badan usaha dengan izin dari Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya. Pada Pasal 1 UU yang sama menyatakan bahwa Hak Guna Usaha Air adalah hak untuk memperoleh dan mengusahakan air. Yang artinya, air di Indonesia sudah mendapatkan legitimasi untuk menjadi suatu komoditi.

Pasal 45 ayat (3) masih di UU yang sama menyatakan bahwa Pengusahaan sumber daya air (selain sumber daya air permukaan yang meliputi satu wilayah sungai) dapat dilakukan oleh perseorangan, badan usaha, atau kerja sama antar badan usaha berdasarkan izin pengusahaan dari pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya. Penjelasan ayat tersebut menyatakan yang dimaksud dengan badan usaha pada ayat ini dapat berupa badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah (yang bukan badan usaha pengelola sumber daya air wilayah sungai), badan usaha swasta, dan koperasi.

Legitimasi air menjadi suatu komoditi, semakin kuat saat Pemerintah menerbitkan PP 16/2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, pada Pasal 64 dinyatakan bahwa Koperasi dan/atau badan usaha swasta dapat berperan serta dalam penyelenggaraan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) pada daerah, wilayah atau kawasan yang belum terjangkau pelayanan BUMD/BUMN (www.investasidaerah.wordpress.com, diunduh pada tanggal 19 Februari 2015, pukul 13.30 WIB).

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh lembaga eksekutif maupun lembaga legislatif daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berbeda dengan perusahaan swasta murni yang selalu berorientasi pada keuntungan (*profit oriented*). Salah satu tujuan PDAM adalah turut serta dalam melaksanakan pembangunan daerah khususnya, dan

pembangunan ekonomi nasional pada umumnya, dengan cara menyediakan air minum yang bersih, sehat, dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat di suatu daerah, yang sekaligus merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat, sekaligus memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM antara lain mengumpulkan, mengolah, dan menjernihkan sampai mendistribusikan air ke masyarakat/pelanggan.

Apabila dilihat pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No: 690-069 tahun 1992, tentang Pola Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM, di sana ditegaskan bahwa PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, di mana dalam menjalankan fungsinya PDAM diharapkan mampu membiayai dirinya sendiri (*self financing*) dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanannya, di samping itu PDAM juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pembangunan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya dalam keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM dinyatakan bahwa tujuan pendirian PDAM adalah untuk memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat serta sebagai salah satu sumber PAD. Untuk mencapai tujuan di atas, maka penyelenggaraan, pengelolaan, dan pembinaan terhadap PDAM harus berdasarkan kepada prinsip-prinsip dan azas ekonomi perusahaan yang sehat.

Kinerja suatu perusahaan merupakan indikator bagi kesehatan perusahaan, perusahaan yang tidak sehat mencerminkan adanya permasalahan serius dalam tubuhnya, dan perlu diperbaiki. PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo merupakan salah satu perusahaan milik daerah Kabupaten Bungo yang berdasarkan

hasil pemeriksaan lembaga independen (BPK, dan Akuntan Publik), kinerjanya hampir selalu kurang memuaskan/kurang baik. Kondisi tersebut tentu perlu diupayakan solusinya karena sebagai BUMD, PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo selain dituntut dapat memberikan kontribusinya bagi Pendapatan Asli Daerah, juga dapat melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Bungo. Fokus pelayanan yang diberikan oleh PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo adalah penyediaan air bersih bagi masyarakat. Selama ini, ada kesan pelayanan yang diberikan tersebut masih belum seperti yang diharapkan.

Pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo meliputi kualitas air dan kuantitas air yang dihasilkan mampu mencukupi kebutuhan masyarakat setiap hari. Untuk itu perlunya perbaikan dalam hal pelayanan pada masyarakat menjadi suatu hal yang tidak terelakkan. Namun demikian, untuk melakukan pelayanan yang memuaskan bukanlah hal yang mudah. Hal ini disebabkan karena sudut pandang antara PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dengan masyarakat memiliki perbedaan. Apa yang dianggap baik menurut PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo belum tentu baik menurut masyarakat karena masyarakat memiliki ukuran tersendiri, dimana pelayanan dikatakan baik jika memenuhi apa yang menjadi keinginan mereka sudah terpenuhi. Kepuasan akan dicapai jika layanan yang nyata diterima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Hal ini seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaya dan Suharyanto dalam PILAR (2004), mengungkapkan bahwa tingkat pelayanan jaringan air bersih PDAM di Kampung Pesaten masih belum memuaskan baik dilihat dari segi

keandalan, kelentingan, maupun kerawanan debit air, tekanan yang sampai ke pelanggan, kualitas air dan kontinuitas aliran.

Sularso (2013), dalam penelitiannya mengemukakan ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan air bersih kepada pelanggan yaitu faktor pendukung dalam proses pelayanan seperti sarana dan prasarana, dan faktor penghambat yaitu lamanya waktu dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Sundari (2008), mengatakan bahwa dalam penyediaan layanan kepada pelanggan PDAM perlu meningkatkan produksi air minum yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pemakai.

Dalam perjalanannya ternyata masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan kualitas air bersih yang dihasilkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Telah banyak cerita atau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan ini yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

Permasalahan ini dapat dilihat dari beberapa fenomena yang dikeluhkan oleh pelanggan tentang kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo ini seperti seringnya air mati dan tidak mengalir kerumah - rumah pelanggan. Frekwensi penyaluran air PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo kerumah-rumah pelanggan tidak 24 jam, masih terbatasnya jangkauan jaringan pemasangan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, kurang cepatnya pelayanan dalam hal menanggapi laporan gangguan tentang aliran air PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu pelanggan pada perumahan Keyla II pada tanggal 12 Januari 2015.

“kalo masalah pelayanan PDAM Pancuran Telago, menurut kami belum begitu memuaskan. Ini tidak terlepas dari beberapa permasalahan yang sering kami rasakan seperti masalah pengaliran air ke rumah-rumah sering sekali mati dan atau hidup tapi hanya 3-4 jam sehari. Ini tentu saja, tidak memenuhi kebutuhan kita akan air bersih sebagaimana yang dijanjikan oleh pihak PDAM sendiri. Disisi lain, kualitas air yang dialirkan juga terkadang kurang bersih atau berwarna keruh. Sehingga terkesan kurang higienis untuk dikonsumsi sebagai air minum keluarga.”

Sementara, wawancara yang dilakukan dengan salah satu warga di perumahan BSI II, juga mengungkapkan keluhan yang hampir sama. Dimana permasalahan pelayanan PDAM yang mereka rasakan tidak terlepas dari distribusi air yang tidak lancar disamping debit air yang terkadang kecil.

“untuk keluhan yang saya rasakan dari pelayanan PDAM Pancuran Telago ini cukup banyak rasanya, salah satunya berhubungan dengan pengaliran air itu sangat tidak jelas waktu pengalirannya dan terkadang tidak hidup dalam sehari. Selain itu, debit pengaliran air juga kadang kecil sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan air rumah tangga kita. Dalam pelayanan pengaduan juga menurut saya pengambilan tindakannya tidak segera sehingga kita harus berulang kali menelepon petugas. Yang tidak kalah penting lagi, pada waktu tertentu terkadang kualitas air yang dialirkan tidak jernih atau berwarna keruh. Kondisi seperti ini sering terjadi pada saat musim kemarau.”

Untuk memperjelas isu permasalahan yang ada, wawancara juga dilakukan pada kawasan Perumnas, dimana rata-rata merupakan pelanggan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Hasil wawancara yang dilakukan juga mengungkapkan bahwa keluhan mereka terhadap kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo adalah dalam hal distribusi air yang sering kali mati dan waktu pengaliran yang hanya berlangsung kurang lebih 3-4 jam sehari. Disamping itu

permasalahan lainnya juga diindikasikan dengan respon terhadap keluhan pelanggan lambat. Hal tersebut sebagaimana kutipan hasil wawancara berikut ini:

“keluhan terhadap pelayanan PDAM yang selama ini kami rasakan tidak jauh berbeda dari tahun ke tahun. Yang paling kami rasakan sekali itu adalah distribusi air yang sering sekali macet atau tidak penuh waktu pengalirannya dalam waktu 24 jam. Disamping itu, debit pengaliran air terkadang juga sangat kecil sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan air seperti biasanya karena keburu mati. Penting sekali jadi perhatian PDAM itu menurut kami adalah seringnya air tidak mengalir sampai beberapa hari sehingga kami harus mencari sumber air lain untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga atau membeli dari PDAM sendiri.”

Keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo juga terjadi pada PDAM Kota Denpasar dimana berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riayasa, (2007) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada ukuran kontinuitas pengaliran air masih rendah dan masalah penanganan keluhan juga berada pada kualitas yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan PDAM masih dihadapi dengan permasalahan yang hampir sama.

Bila dilihat dari keluhan para pelanggan seperti diatas, tingkat kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan yang diberikan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo belumlah maksimal, ini dapat menyebabkan berkurangnya kepercayaan dan loyalitas masyarakat pada PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo yang pada akhirnya akan dapat memperburuk citra PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Untuk menghindari hal tersebut diatas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo betul-betul harus berorientasi pada bagaimana memenuhi keinginan masyarakat.

Penelitian ini berupaya mencari strategi yang tepat bagi pengembangan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo agar dimasa mendatang dapat menjadi perusahaan yang sehat dalam rangka memenuhi tugas dan fungsinya sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang dalam pengelolaannya ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 10 Tahun 2004 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bungo.

Penelitian Alhabsji dkk. (1987:6) mengungkapkan bahwa belum berperannya perusahaan daerah sebagaimana yang diharapkan disebabkan oleh tiga masalah pokok, yaitu masalah keuangan, personalia dan pengawasan. Faktor keuangan merupakan alat manajemen yang paling sensitif bagi sebuah perusahaan untuk dapat beroperasi dengan baik serta menjadi indikator utama kemampuan perusahaan, namun hal ini tidak terlepas dari personil yang akan mengoperasikan perusahaan serta sistem pengawasan yang merupakan bagian dari manajemen perusahaan (tesispdam.pdf, diunduh pada tanggal 20 Februari 2015, pukul 20.30 WIB).

Rendahnya kinerja dari suatu perusahaan, sebagaimana hasil dari penelitian tersebut dapat saja mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu contohnya, adalah masalah keuangan yang dialami perusahaan akan menyebabkan perusahaan tidak mampu menyelenggarakan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan karena terbatasnya biaya operasional. Kemudian pengawasan yang kurang juga akan menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan karena pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan yang diinginkan. Selain itu dengan pengawasan yang rendah tentunya perusahaan tidak mampu secara tegas memberikan jaminan atau kepastian kepada pelanggan akan produk pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo*”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Bagaimanakah pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo?
2. Bagaimanakah strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo?
3. Apa saja hambatan yang ditemukan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang telah diidentifikasi tersebut diatas, maka pelaksanaan penelitian ini antara lain bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimanakah pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo?
2. Untuk menggambarkan mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.
3. Untuk mengetahui hambatan yang ditemukan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkecimpung dalam pemasaran, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah referensi yang berkaitan dengan pengembangan ilmu Administrasi Publik.
2. Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah:
 - a. Melalui penelitian ini diharapkan agar supaya dapat memberikan manfaat sebagai bahan kajian dalam melakukan mengenai strategi kualitas peningkatan pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, sehingga mampu melaksanakan tugasnya ditengah dinamika masyarakat yang semakin peka terhadap perubahan tuntutan pelayanan di era otonomi daerah.
 - b. Memberikan masukan agar lebih profesional bagi pengelola mengenai dalam peningkatan pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993). Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan publik oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi aspek-aspek sebagai berikut:

- a. *Kesederhanaan*; pelayanan publik harus mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. *Kejelasan*; dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.
- c. *Kepastian Waktu*; yaitu bahwa pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. *Akurasi*; bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. *Keamanan*; bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. *Tanggung Jawab*; bahwa pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk dapat dan harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. *Kelengkapan sarana dan prasarana*; yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk pula penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. *Kemudahan Akses*; dalam hal ini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. *Kedisiplinan*; kesopanan dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. *Kenyamanan*; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya toilet, tempat parkir, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam bahasa Inggris, istilah pelayanan adalah "service" Moenir (2002:26-27) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna".

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur pelayanan publik antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode; yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil; terutama ditekankan pada perilaku aparatur, selaku personil pelayan masyarakat, aparatur pemerintah harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan Prasarana; dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik lainnya seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan; dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasi kepada pengabdian (Galih, 2012:11).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa, baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, yang dalam pelaksanaannya diatur oleh perundang-undangan.

2. Pengertian Strategi

Hax dan Majluf (1991) dalam Salusu (2003:100-101) mencoba memberikan rumusan yang komprehensif tentang strategi yaitu Strategi adalah,

- a. suatu pola keputusan yang konsisten, menyatu, dan integral;
- b. menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam artian sasaran jangka panjang, program bertindak, dan prioritas alokasi sumber daya;
- c. menyeleksi bidang yang akan digeluti atau akan digeluti organisasi;

- d. mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, dan kekuatan serta kelemahannya;
- e. melibatkan semua tingkat hierarki dari organisasi.

Menurut Bryson (2001:189), strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dikerjakan organisasi, dan mengapa organisasi melakukannya. Oleh karena itu strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi (atau komunitas) dan lingkungannya. Strategi biasanya dikembangkan untuk mengatasi isu strategis, strategi menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok.

Hadari Nawawi (2005:147), mengemukakan pengertian strategi dalam sebuah manajemen suatu organisasi dapat diartikan sebagai kiat, cara, dan taktik utama yang dirancang secara sistemik dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan stratejik organisasi. Sementara, Salusu (2003:101) menyatakan bahwa strategi adalah seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarnya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.

Pengertian manajemen strategi dalam khasanah literatur ilmu manajemen memiliki cakupan yang luas, dan tidak ada pengertian yang dianggap baku. Itulah sebabnya definisi manajemen strategi berkembang luas tergantung pada pemahaman atau penafsiran seseorang, setiap penulis mencoba memuat definisi sendiri. Namun jika disimak lebih mendalam beberapa definisi tersebut pada prinsipnya sama yaitu

menggabungkan pola pikir strategis dengan fungsi-fungsi manajemen. Berikut ini penulis uraikan beberapa arti manajemen strategik, sebagai berikut:

a. Wahyudi (1995) dalam N Masruroh (2009:16)

"Manajemen strategi suatu seni dan ilmu dan pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*), dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan strategis antar fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang".

b. Robinson (1997) dalam N Masruroh (2009:16)

"Strategic management is defined as the set of decisions and actions that result in the formulation and implementation of plans designed to achieve a company's objectives". (Manajemen strategi adalah mendefinisikan strategi sebagai seperangkat keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi dari rencana yang didesain untuk mencapai tujuan).

c. Jauch dan Glueck (1988:6)

"Manajemen strategi adalah sejumlah keputusan dan tindakan yang mengarah pada penyusunan suatu strategi atau sejumlah strategi yang efektif untuk membantu mencapai sasaran perusahaan.

Memperhatikan beberapa definisi di atas, dapat dijelaskan manajemen strategi berhubungan dengan proses perencanaan kebijakan organisasi, dan proses pengambilan keputusan. Keputusan ini mencakup ruang lingkup bisnis, produk, dan pasar yang harus dilayani, fungsi yang harus dilaksanakan, dan kebijakan utama yang diperlukan untuk mengatur pelaksanaan keputusan demi mencari sasaran.

Manajemen Strategi menurut Hunger dan Whellen (2003:9-10) membagi strategi menjadi 3(tiga) tingkatan (hierarki) yaitu *corporate strategy*, *business strategy*, dan *functional strategy*. Sejalan dengan model Whellen dan Hunger, Wahyudi (1996:23) menguraikan juga tingkatan-tingkatan manajemen strategi.

a. Strategi Korporat

Strategi pada tingkat korporasi merupakan tanggung jawab sekelompok orang yang menduduki posisi manajerial puncak. Di sini manajerial puncak menetapkan dan merumuskan strategi utama (ekspansi, stabilitas, kombinasi, atau pengurangan). Keakuratan dalam memilih dan menetapkan strategi akan berdampak positif terhadap pencapaian misi dan tujuan perusahaan. Sifat dan strategi ini adalah menyeluruh atau holistik.

b. Strategi Bisnis

Strategi pada tingkat satuan bisnis dirumuskan dan ditetapkan oleh para manajer (*divisi*) yang diberi tugas dan tanggungjawab oleh manajemen puncak untuk mengelola bisnis yang bersangkutan. Fokus Strategi bisnis adalah pada pembuatan keputusan strategis yang melibatkan posisi bersaing dari sebuah produk atau pelayanan atau pangsa pasar tertentu dalam sebuah divisi. Dengan strategi ini diharapkan dapat menciptakan keunggulan bersaing. Strategi ini bersifat departemental.

c. Strategi Fungsional

Strategi tingkat fungsional adalah strategi yang berhubungan langsung dengan pembuatan keputusan-keputusan yang menyangkut divisi-divisi pendukung dalam rangka memproduksi dan memasarkan produk hingga sampai ditangan

konsumen. Strategi ini bersifat inkremental karena para manajer fungsional hanya bertanggung jawab untuk merumuskan dan menetapkan strategi yang menyangkut bidang fungsional tertentu dari suatu bidang bisnis. Akan tetapi meskipun demikian, prinsip yang digunakan oleh para manajer tingkat bidang bisnis harus digunakan pula oleh para manajer fungsional.

Menurut Siagian (2004:15), strategi bisnis merupakan penjabaran lebih lanjut dari strategi korporat, begitu pula strategi fungsional merupakan penjabaran lebih lanjut dari strategi bisnis. Kurun waktu setiap tingkatan strategipun berbeda sesuai dengan tingkatannya (jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek).

3. Kualitas Pelayanan

a. Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001:101). Sementara itu, Kualitas pelayanan diartikannya sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2007:59). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas

pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha inemenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan

melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Pelayanan menurut Lovelock (2002:5) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Kotler (2003:85) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Gronroos (1992:56) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- b. Spontanitas, di mana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

Menurut Tjiptono (2002 : 25), ada empat karakteristik pokok pelayanan (jasa) yang membedakannya dengan barang , yaitu :

- a. *Intangibility*; tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.
- b. *Inseparability*; pelayanan (jasa) yang dijual tidak terpisahkan dari orang yang memasarkan. Pelayanan (jasa) diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. *Service provider* (penyedia jasa) dan *customer* (pelanggan) akan bertemu secara langsung maupun tidak langsung sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) dan karena itu pula tidak dapat distandarisasi.
- c. *Variability*; pelayanan (jasa) yang beragam sangat tergantung siapa yang menyajikan, oleh karena itu untuk dapat mengendalikan kualitas, perusahaan melakukan seleksi yang ketat dan pelatihan yang tersistem bagi SDMnya,

menstandarisasi proses kinerja pelayanan (jasa) di seluruh internalnya, memonitor kepuasan pelanggan melalui survei atau kotak saran.

- d. *Perishability*; Karena sifatnya yang tidak dapat disimpan, maka perusahaan harus mampu menjaga kontinuitas pasokan produknya .

Menurut Zeitham dan Bitner (2002 : 40), Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990, kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182) yaitu:

- a. *Bukti Langsung (Tangible)*, yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.

- b. Keandalan(*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yang baru ini, dimensi *Competence*, *Credibility* dan *Security* dikelompokkan ke dalam dimensi *Assurance*, sedangkan dimensi *Access*, *Courtesy*, *Communication* dan *Understanding* dikelompokkan ke dalam dimensi *Emphaty*.

b. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat

intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Moenir,1992: 16), sedangkan menurut Philips Kottler dalam Supranto (2001: 227) sebagai berikut:

“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to physical product”.

Pengertian jasa pelayanan yang diberikan oleh Davidow dan Uttal (1992:2) yaitu pelayanan terhadap pelanggan merupakan segala bentuk, kegiatan, informasi yang menambah kemampuan pelanggan untuk menyadari pentingnya nilai dari suatu produk atau jasa inti.

Pengertian pelayanan menurut Han dan Leong (1996:55), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses atas pelayanan khusus yang terdiri dari sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan.

Oleh karena itu dikatakan pula bahwa jasa/pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sementara itu produksi jasa dapat berkaitan dengan produk fisik ataupun tidak. Kenyataannya pelayanan dapat merupakan suatu kerja (penampilan) yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut, sedangkan definisi berikutnya yang dikemukakan oleh Lovelock menyatakan bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan bantuan telekomunikasi. Itulah sebabnya maka agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul

dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Tjiptono (2002:15-18) mengemukakan 4(empat) karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut:

a. *Intangibility*

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* itu sendiri memiliki dua pengertian, yaitu:

- 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa;
- 2) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.

b. *Inseparability*

Bahwa jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu: kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

d. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

c. Konsep Kualitas Pelayanan Prima

Arti kualitas pelayanan intinya pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi kebutuhan pengguna jasa. Menurut Wyckof dalam Lovelock 1998 (Nursya'bani, 2006:19-20), kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan dikemukakan oleh Lovelock (1994:179) sebagai berikut:

1. *Transcendence approach*, yaitu kualitas sebagai *innate excellence*, kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasionisasikan.
2. *The Product-based approach*, yaitu merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dan perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User Based Definitions*, dalam pandangan ini kualitas suatu produk tergantung pada orang yang memakainya. Pandangan perspektif ini merupakan pandangan yang subyektif dan *demand-based*, karena tiap orang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.
4. *The manufacturing based approach*, atau bersifat *supply based*, kualitas didefinisikan sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Namun kadang-kadang beberapa ahli menyatakan penentuan kualitas adalah standar-standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, bukan oleh konsumen.

5. *Value based definition*, yaitu kualitas dan perspektif nilai dan harga, kualitas suatu produk diukur dengan mempertimbangkan perbandingan antara kinerja produk dan harganya, sehingga kualitas juga didefinisikan sebagai *affordable-excellence*, dalam hal ini kualitas bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai yang merupakan produk yang paling tepat untuk dibeli.

Menurut Elhaitammy dalam Tjiptono (2002: 58), *service excellence* atau pelayanan prima (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Komponen yang berjumlah empat tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellent* bila ada salah satu atau lebih komponen yang kurang. Disamping itu, keempat komponen ini akan lebih bermakna bila didukung oleh suatu strategi pelayanan yang tepat, karena strategi pelayanan merupakan arah dan pedoman bagi organisasi untuk memberikan pelayanan terbaiknya.

Kata kunci dalam memenangkan persaingan pasar, orientasi pada strategi pelayanan prima yang perlu diwujudkan agar dapat memberi kualitas pelayanan pelanggan (*customers satisfaction*). Penyusunan strategi pelayanan prima merupakan salah satu elemen nyata yang *differentiator* yang perlu dibuat untuk mewujudkan keunggulan bersaing pada dekade ini. Untuk mewujudkan ini beberapa langkah yang perlu dilakukan adalah dengan melihat faktor-faktor kunci eksternal dengan cara:

- a. Memulai mengenali dinamika *customer needs*;
- b. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan ke arah pencapaian kualitas pelayanan pelanggan;
- c. Pertemuan tujuan Badan Usaha dalam rangka pencapaian kualitas pelayanan pelanggan.

Oleh karena itu pelayanan yang prima tercapai apabila pelayanan yang dialami sudah sesuai dengan atau lebih baik dari harapan pelanggan. Atau dengan kata lain sesuatu yang diinginkan pelanggan adalah pelayanan yang dapat diselesaikan tepat waktu dengan kualitas yang prima sesuai kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya.

Macauly dan Cook (1997: 12-17) mengatakan, pelayanan merupakan citra perusahaan: Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra perusahaan. Adapun ketiga komponen itu adalah:

- a. Kualitas produk dan layanan yang dihasilkan;
- b. Cara karyawan memberikan pelayanan;
- c. Hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

Dengan demikian berdasarkan pandangan diatas, pengertian mutu pelayanan konsumen, menunjukkan pengertian yang kuat antara kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan pelanggan. Kualitas pelayanan konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan dan dialaminya, sedangkan keinginan konsumen sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya.

Salah satu langkah untuk menciptakan pelayanan yang prima, diperlukan penguasaan terhadap usaha yang dilakukan dan memahami pandangan serta kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima. Melalui proses komunikasi dengan pelanggan dengan baik, diharapkan penyedia jasa akan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat disediakan pengguna jasa dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Oleh sebab itu dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan, perlu diperhatikan hubungan antara penyedia jasa dan pengguna jasa diusahakan komunikatif.

4. Standar Pelayanan Minimal PDAM

Standar pelayanan merupakan suatu konsensus antara pemberi layanan dan penerima layanan yang sifatnya dinamis. Standar pelayanan dapat disesuaikan secara berkala atas dasar evaluasi pencapaian standar pelayanan yang lebih rendah dari tahun-tahun sebelumnya. Standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh daerah dan berhak diperoleh oleh setiap masyarakat pengguna secara minimal.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) PDAM ditetapkan dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pelayanan air bersih yang meliputi:

- a. Kuantitas air, yaitu tekanan air di pelanggan, kekuatan daya alir yang diukur pada meter air yang terpasang pada setiap pelanggan. Durasi aliran, yaitu jumlah jam alir mengalir pada periode tertentu. Persyaratan teknisnya adalah tekanan air dipelanggan minimal 10 mka dan durasi aliran yang diterima pelanggan sesuai dengan potensi wilayah masing-masing selama 24 jam.

- b. Kualitas air, yaitu mengacu pada persyaratan baku mutu air bersih berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Bersih.
- c. Pelayanan sambung baru, yaitu pelayanan terhadap calon pelanggan yang berminat untuk menjadi pelanggan. Ada dua jenis sambungan baru, yaitu Sambungan standar, berupa pemasangan sambungan rumah dengan jarak maksimal 6 meter dari pipa distribusi ke titik pemasangan meter air. Sambungan non standar, berupa pemasangan sambungan rumah dengan jarak lebih dari 6 meter dari pipa distribusi ke titik pemasangan meter air.
- d. Pelayanan buka kembali, yaitu pelayanan sambung kembali kepada pelanggan yang disebabkan sesuatu hal ditutup oleh PDAM, baik atas permintaan pelanggan sendiri atau disebabkan tidak terpenuhinya kewajiban pelanggan kepada PDAM.
- e. Pelayanan pengaduan PDAM menyediakan pelayanan pengaduan bagi pelanggan atau masyarakat yang memerlukannya. Bentuk pengaduan dapat berupa lisan maupun tertulis. Jenis pengaduan, yaitu : 1) non teknik, berupa data langganan, tarif air, dana meter, pemakaian air dan lain-lain; 2) teknik, berupa pipa bocor, air mati, air kecil, air keruh, meter air mati, segel meter putus/tidak ada; dan 3) pelanggaran, berupa : status tutup air mengalir, meter air, sedot pompa dan lain-lain.
- f. Balik nama dan alamat, adalah penggantian nama atau alamat penanggung jawab pelanggan, dan bisa dilakukan oleh setiap pelanggan.

- g. Penyesuaian tarif, Penyesuaian tarif adalah permohonan dari pelanggan atau dari perusahaan untuk menyesuaikan tarif dikarenakan adanya perubahan golongan pelanggan.
- h. Permintaan tutup sementara, Permintaan tutup sementara adalah permohonan dari pelanggan untuk menutup sambungan air minumnya karena suatu hal, misalnya sudah mempunyai sumur atau sumber mata air lainnya.
- i. Test meter adalah pengetesan meter air yang diragukan akurasi oleh pelanggan. Misalnya hasil meteran dirumah tidak sama dengan yang ada direkening, maka harus ada pengaduan kepihak perusahaan.

5. Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan

Menurut William Dunn (1999: 226) menyatakan Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat problem solving dan proaktif. Berbeda dengan Hukum (*Law*) dan Peraturan (*Regulation*), kebijakan lebih bersifat adaptif dan interpatatif, meskipun kebijakan juga mengatur “apa yang boleh, dan apa yang tidak boleh”. Kebijakan juga diharapkan dapat bersifat umum tetapi tanpa menghilangkan ciri lokal yang spesifik. Kebijakan harus memberi peluang diinterpretasikan sesuai kondisi spesifik yang ada.

Thomas Dye (1981) dalam Subarsono (2005:2) mendefinisikan kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Definisi tersebut mengandung makna bahwa kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah dan bukan swasta kebijakan publik itu menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah.

Kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai suatu keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak dan demi kepentingan rakyat.

Kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak.

Untuk dapat lebih mengenal pengertian kebijakan publik ini, menurut Young & Quinn dalam Suharto (2008:44) mengemukakan beberapa konsep kunci yang terkuat dalam kebijakan publik, yaitu:

- a. Tindakan pemerintah yang berwenang. Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politik dan finansial untuk melakukannya.

- b. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dari masalah dunia nyata. Kebijakan publik berupaya merespon masalah atau kebutuhan kongkrit yang berkembang di masyarakat.
- c. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan tunggal melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.
- d. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.
- e. Sebuah justifikasi yang dibuat oleh seseorang atau beberapa orang aktor. Kebijakan publik berisi sebuah pernyataan atau justifikasi terhadap langkah-langkah atau rencana tindakan yang telah dirumuskan, bukan sebuah maksud atau janji yang belum dirumuskan. Keputusan yang telah dirumuskan dalam kebijakan publik dibuat oleh sebuah instansi pemerintah maupun oleh beberapa perwakilan lembaga pemerintah.

b. Kerangka Kebijakan Publik

Soebarsono (2005:3) menuliskan bahwa kebijakan publik memiliki kerangka kerja yang disebut dengan kerangka kerja kebijakan publik. Kerangka kerja tersebut akan ditentukan oleh beberapa variabel antara lain sebagai berikut:

a) Tujuan yang akan dicapai

Yaitu mencakup kompleksitas tujuan yang akan dicapai. Apabila tujuan kebijakan semakin kompleks, maka semakin sulit mencapai kinerja

kebijakan. Sebaliknya, apabila tujuan kebijakan semakin sederhana, maka semakin mudah untuk mencapainya.

b) Preferensi nilai yang perlu dipertimbangkan dalam pembuatan kebijakan

Suatu kebijakan yang mengandung berbagai variasi nilai akan jauh lebih sulit dibanding dengan suatu kebijakan yang hanya mengejar satu nilai.

c) Sumber daya yang mendukung kebijakan

Kinerja suatu kebijakan akan ditentukan oleh sumber daya finansial, material dan infrastruktur lainnya.

d) Kemampuan orang-orang yang terlibat dalam pembuatan kebijakan

Kualitas dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh kualitas orang-orang yang terlibat dalam proses penetapan kebijakan. Kualitas tersebut akan ditentukan dari tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja, dan integritas moralnya.

e) Lingkungan sekitarnya

Kinerja dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh lingkungan sosial, ekonomi, politik tempat kebijakan tersebut diimplementasikan.

f) Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan

Strategi yang digunakan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan akan mempengaruhi kinerja dari suatu kebijakan. Strategi yang digunakan dapat bersifat *top-down approach* atau *bottom-up approach*, otoritas atau demokrasi.

Untuk efektivitas kerja organisasi dalam melakukan proses rekrutmen perlu adanya standar kompetensi yang didasarkan pada tinggi rendahnya sebagai dasar

untuk menentukan apakah calon pimpinan yang direkrut berkompeten atau tidak, untuk menduduki suatu jabatan tertentu. Berdasarkan keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara, (Keputusan Kepala BKN Nomor 46 A Tahun 2003) dijelaskan bahwa dasar rekrutmen pejabat di lingkungan pemerintahan telah ditentukan standar kompetensinya, yaitu kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) berupa pengetahuan, keahlian dan sikap, perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas dan jabatan. Dalam keputusan tersebut disebutkan pula bahwa untuk merekrut pejabat diperlukan dua standar kompetensi yang terdiri dari standar kompetensi umum dan standar kompetensi khusus.

Kompetensi umum dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan dan karakteristik berupa pengetahuan dan perilaku yang dimiliki calon pejabat yang diperlukan dalam pelaksanaan jabatan struktural yang dipangkunya, Sedangkan kompetensi khusus yaitu kemampuan dan karakteristik yang dimiliki calon pejabat berupa keahlian untuk melaksanakan tugas jabatan struktural yang dipangkunya (Mashuri, 2007 : 22 – 23).

Dari defenisi diatas dapat dijabarkan bahwa setiap rekrutmen pimpinan yang akan menduduki suatu jabatan tertentu, maka diperlukan standar kompetensi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga berlaku dalam proses rekrutmen pimpinan BUMN ataupun BUMD.

c. Karakteristik Kebijakan Publik

Menurut James Anderson (1984:3) kebijakan publik memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling berkait. Kebijakan publik merupakan rangkaian atau terdiri atas banyak keputusan. Hal ini disebabkan kebijakan yang dibuat selalu diikuti oleh petunjuk pelaksanaannya yang juga merupakan kebijakan publik, dan kebijakan tersebut harus saling terkait satu sama lain.
- b) Kebijakan publik merupakan konsep, asas, atau pedoman untuk berbuat atau tidak berbuat terhadap sesuatu hal tertentu. Kebijakan publik dipakai sebagai dasar dan pedoman dalam menjalankan 1 (satu) kegiatan tertentu, misalnya Keputusan Menteri Keuangan tentang Tata Cara Pemeriksaan di bidang Perpajakan merupakan suatu pedoman bagi Petugas Pemeriksa dalam melakukan pemeriksaan lapangan.
- c) Kebijakan Publik merupakan satu kegiatan yang dinamis. Kebijakan publik selalu berkembang mengikuti kondisi dan situasi yang terjadi dalam kurun waktu tertentu, sehingga kebijakan tersebut tidak statis.
- d. Kebijakan Publik dibuat dalam rangka menjalankan tugas pemerintahan.
Kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah pada dasarnya digunakan oleh pemerintah sebagai landasan dalam rangka menjalankan roda pemerintahan.

d. Proses Kebijakan Publik

Anderson (1994:23-24) sebagai pakar kebijakan publik menetapkan proses kebijakan publik sebagai berikut:

- a. Formulasi masalah (*problem formulation*)
- b. Formulasi kebijakan (*formulation*)
- c. Penentuan kebijakan (*Adoption*)

- d. Implementasi (*implementation*)
- e. Evaluasi (*evaluation*)

Howwet dan Ramesh (1995:11) menyatakan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari lima tahapan sebagai berikut:

- a. Penyusunan agenda (*agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.
- b. Formulasi kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
- c. Pembuatan kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan sesuatu tindakan.
- d. Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
- e. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*), yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Kebijakan publik dapat dikategorikan kedalam beberapa jenis yang dapat disebut juga sebagai jenis kebijakan (Anderson; 1979: 126-132), yaitu:

- a. Kebijakan substantif adalah kebijakan yang menyangkut apa yang akan dilakukan oleh pemerintah.
- b. Kebijakan prosedural, adalah kebijakan yang mengatur bagaimana kebijakan substantif dapat dijalankan.

- c. Kebijakan distributif, adalah kebijakan yang menyangkut distribusi pelayanan atau kemanfaatan pada masyarakat atau segmen masyarakat tertentu atau individu.
 - d. Kebijakan regulatori, adalah kebijakan yang berupa pembatasan atau pelarangan terhadap perilaku individu atau kelompok masyarakat
 - e. Kebijakan re-distributif, adalah kebijakan yang mengatur alokasi kekayaan, pendapatan, pemilikan atau hak-hak diantara berbagai kelompok dalam masyarakat.
 - f. Kebijakan material, adalah kebijakan yang memberikan keuntungan sumber daya konkrit pada kelompok sasaran.
 - g. Kebijakan simbolis, adalah kebijakan yang memberikan manfaat simbolis pada kelompok sasaran.
 - h. Kebijakan yang berhubungan dengan barang umum, adalah kebijakan yang bertujuan mengatur pemberian barang atau pelayanan publik.
 - i. Kebijakan yang berhubungan dengan barang privat, adalah kebijakan yang mengatur penyediaan barang atau pelayanan untuk pasar bebas.
- e. Implementasi Kebijakan Publik**

Soebarsono (2005: 87) menuliskan bahwa suatu kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh *policy makers* tidak dapat menjamin keberhasilan kebijakan tersebut dalam implementasinya. Ada beberapa variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program akan melibatkan berbagai upaya yang dilakukan oleh *policy makers* untuk mempengaruhi perilaku

pelaksana kebijakan agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur kelompok sasaran.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan dapat diambil dari berbagai pandangan antara lain (Soebarsono, 2005:89-104):

a. Teori George C. Edwards III (1980)

Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

1) Komunikasi

Komunikasi sebagai sarana untuk mentransmisikan tujuan dan sasaran kebijakan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

2) Sumber daya

Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas dokumen saja. Implementasi tidak akan berjalan efektif apabila kekurangan sumberdaya untuk melaksanakannya.

3) Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti: komitmen, kejujuran dan sifat demokratis.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

b. Teori Merilee S. Grindle (1980)

Keberhasilan implementasi menurut Grindle (1980:7) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel isi kebijakan mencakup:

- 1) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan;
- 2) Jenis Manfaat yang diterima oleh kelompok sasaran;
- 3) Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan;
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat;
- 5) Apakah sebuah program telah menyebutkan implementornya dengan rinci;
- 6) Apakah sumber dayanya telah memadai. Sedangkan variabel lingkungan

implementasi mencakup:

- a. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
- b. Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa;
- c. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

c. Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983)

Menurut Mazmanian dan Sabatier, ada 3 (tiga) kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu: karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables effecting implementation*).

5. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Daerah Air Minum

a. Pengertian Badan Usaha Milik Daerah

Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah merupakan organisasi yang dimiliki oleh pemerintah baik pusat maupun daerah dengan penyertaan modal sebesar 50% atau lebih. BUMN/BUMD berada di bawah top manajerial pemerintah, yang meliputi hak untuk menunjuk top manajemen dan menentukan kebijaksanaan pokok. BUMN/BUMD didirikan untuk mencapai *public purpose* yang ditetapkan, bersifat multi dimensi yang secara konsekuen ada dalam sistem *public accountability*.

Pengertian di atas menunjukkan BUMN/BUMD berusaha dalam aktivitas yang mempunyai sifat bisnis, yang menyangkut ide investasi dan keuntungan dengan memasarkan produk yang dihasilkan berupa barang/jasa. BUMN/BUMD merupakan wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian nasional/daerah. Artinya BUMN/BUMD merupakan bagian dari aktivitas perekonomian yang memiliki fungsi untuk menunjang keuangan negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang usahanya.

BUMN/BUMD mempunyai dua dimensi yaitu dimensi publik dan dimensi badan usaha (*enterprise*). Dimensi publik sebuah badan usaha akan ditentukan oleh pemilikan (*ownership*) dan oleh pengawasan dari pemerintah yaitu sejauh mana keputusan intern dapat dilakukan oleh pimpinan perusahaan (Adrianto: 2007: 44).

Pengertian di atas menunjukkan BUMN/BUMD merupakan organisasi yang mempunyai dua dimensi. Sebagai badan usaha ia harus menghasilkan keuntungan, tumbuh dan selalu menjaga kelangsungan usahanya. Sebagai alat kebijakan

pemerintah ia mempunyai tujuan yang berorientasi kepentingan masyarakat. BUMN/BUMD memiliki dimensi publik, yaitu:

a. Tujuan yang berorientasi kepentingan masyarakat (*public purpose*). Perbedaan konseptual antara BUMN/BUMD dengan perusahaan swasta terletak pada definisi *public purpose* atau berorientasi pada kepentingan publik. Pada perusahaan swasta sasaran perusahaan ditentukan di dalam perusahaan oleh pimpinan/pemilik untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan kepentingan mereka. Dampak terhadap masyarakat berada di luar kepentingan mereka. Sasaran BUMN/BUMD ditetapkan berdasarkan tujuan dasar negara yang ditetapkan sebagai *public purpose*. Ini berarti tujuan BUMN/BUMD merupakan bagian dari tujuan pembangunan nasional.

b. Pemilikan oleh negara (*public ownership*)

Public ownership menyatakan adanya pemilikan perusahaan oleh pemerintah. Pemilikan saham dapat secara langsung/tidak langsung melalui pemilikan saham sebesar 50% dari modal saham atau lebih. Hal ini untuk menjamin pengawasan dari pemerintah atas perusahaan. Pemilikan di bawah 50% dari modal saham hanya akan membawa pengaruh besar atas perusahaan apabila pemerintah melengkapi pemilikan tersebut dengan pengawasan ketat.

c. Pengawasan Publik (*public control*).

Public control adalah pengawasan atas pelaksanaan top manajemen yang meliputi keputusan investasi, modal, penetapan harga, kebijakan upah, *corporate plan*, dan pengangkatan direksi. Implikasi lebih jauh dari *public control* adalah publik manajemen. Implikasi *public control* dari publik

manajemen adalah *public accountability* yang merupakan fenomena kompleks yang meliputi evaluasi kinerja atas berbagai tujuan multi dimensi dan ketepatan dari tindakan manajerial. BUMN bertanggung jawab kepada berbagai pengawasan dan kepentingan.

Adapun tujuan BUMN adalah sebagai berikut:

- a. Guna efisiensi ekonomi yang meliputi alokasi teknologi dan manajerial.
- b. Kemampuan memperoleh laba, yang merupakan sumber pendapatan negara berupa pajak penghasilan atas laba yang diperoleh BUMN dan bagian laba yang diterima pemerintah sebagai pemilik. Meningkatkan kemampuan laba adalah penting bagi BUMN karena menjadi sumber dana intern juga merupakan sumber pendapatan pemerintah.
- c. Distribusi pendapatan, merupakan alat pemerintah untuk mengadakan distribusi pendapatan melalui kebijaksanaan harga di bawah rata-rata atau dengan keputusan investasi yang mengabaikan *economies of scale* untuk meningkatkan pendapatan riil golongan tertentu.
- d. Tujuan bersifat makro, sebagai alat kebijaksanaan pemerintah mempunyai tujuan yang bersifat agregat, antara lain untuk memperluas kesempatan kerja, memperbaiki neraca pembayaran, menekan inflasi dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa tujuan BUMN/BUMD adalah untuk menunjang perkembangan ekonomi; mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal melalui perintisan usaha dan pembinaan pengusaha golongan ekonomi

lemah dan koperasi; menjaga stabilitas dengan menyediakan persediaan barang yang cukup terutama menyangkut hajat hidup orang banyak; mencapai efisiensi teknik agar dapat menjual dengan harga yang terjangkau tanpa mengurangi mutu dan kemampuan memupuk dana dan keuntungan; dan menunjang terselenggaranya rencana pembangunan.

Tujuan BUMN selalu terdiri dari tujuan sosial dan tujuan komersial. Sebaiknya tujuan sosial dibedakan dari tujuan komersial, untuk tujuan sosial pemerintah memberi subsidi, sedang tujuan komersial dibayar oleh konsumen. Turut campur tangan pemerintah dalam perekonomian dalam bentuk BUMN/BUMD, secara ekonomis merupakan tindakan untuk mengatasi kegagalan mekanisme pasar dalam distribusi sumber daya secara optimal, yang berarti pula mengatasi adanya kegagalan mekanisme pasar dalam mencapai nilai ekonomis yang optimal atas sumber daya.

BUMD dalam hal ini, tidaklah jauh berbeda dengan tujuan BUMN, yang bertujuan menunjang perkembangan ekonomi, mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal bagi masyarakat, menyediakan persediaan barang yang cukup bagi hajat hidup orang banyak, mampu untuk memupuk keuntungan dan menunjang terselenggaranya rencana pembangunan. Hanya perbedaannya terletak pada kepemilikan, yaitu dalam konteks negara dan daerah. Salah satu BUMD yang mengemban amanat dan peran strategis di daerah adalah PDAM, yang berfungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya untuk digunakan kembali dalam membangun sarana dan prasarana yang diperlukan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan bahwa Badan Usaha Milik Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan. Tujuan perusahaan daerah adalah untuk turut serta dalam pelaksanaan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya, untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

b. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah.

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 essential yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

Di sisi lain dengan menjual air bersih ini PDAM diharapkan juga memiliki efisiensi, sehingga memiliki kemampuan dalam memupuk dana dan menghasilkan keuntungan, yang juga merupakan kontribusi bagi PAD. Dana dari PAD ini yang

kemudian diharapkan mampu menunjang terselenggaranya rencana pembangunan di daerah, dan hasil pembangunan itu pada akhirnya dapat dinikmati kembali oleh masyarakat. Maka sejalan dengan itu agar PDAM berjalan dengan tujuan dan fungsinya, memerlukan pengelolaan yang baik dan benar dengan memperhatikan segala kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimilikinya, dalam upayanya makin mensejahterakan masyarakat di era otonomi ini.

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum sebagai unsur pelayanan publik, harus mengutamakan aspek sosial. Hal ini tercermin di dalam penetapan harga produk lebih mempertimbangkan kemampuan masyarakat, namun di balik fungsinya sebagai unsur pelayanan publik juga tidak terlepas dari dimensi ekonomi, yaitu mencari keuntungan, karena menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai fungsi pokok pelayanan umum kepada masyarakat, sehingga di dalam menjalankan fungsinya tersebut Perusahaan Daerah Air Minum harus mampu membiayai dirinya sendiri dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanan dan diharapkan mampu memberikan sumbangan kepada Pemerintah Daerah dalam fungsinya sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah. Oleh karena itu perlu penyelenggaraan dan pembinaan PDAM yang didasarkan pada azas ekonomi yang sehat, sehingga mampu berkompetisi dengan perusahaan lain dalam meraih peluang bisnis yang lebih menguntungkan.

Pemerintah Daerah mendirikan perusahaan daerah atas dasar pertimbangan: menjalankan ideologi yang dianutnya bahwa sarana produksi milik masyarakat; melindungi konsumen dalam hal ada monopoli alami; dalam rangka mengambil alih perusahaan asing, menciptakan lapangan kerja atau mendorong pembangunan ekonomi daerah; dianggap cara yang efisien untuk menyediakan layanan masyarakat, dan/atau menebus biaya, serta menghasilkan penerimaan untuk Pemerintah Daerah.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dalam hal ini dimaksudkan sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian, sehingga bisa mendapatkan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti. Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Pertama

Penelitian yang dilakukan oleh Wendi Ardiawan Happy, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta 2009, dengan judul penelitiannya adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo)”. Hasil penelitiannya adalah secara simultan semua variabel independen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung mempunyai hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Penelitian Kedua

Penelitian yang dilakukan oleh Muin Z yang merupakan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka mengenai Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Kota Bau-Bau. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mekanisme

pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Kota Bau-Bau dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan sudah optimal dan terdapat perbedaan yang signifikan dalam menilai kinerja PDAM kota Bau-Bau.

3. Penelitian Ketiga

Penelitian yang dilakukan oleh Sebel Manik yang merupakan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada KPTSP Kabupaten Sintang masih perlu pembenahan pada struktur organisasi yaitu penambahan wewenang yang dilimpahkan pada KPTSP Kabupaten Sintang. Dilihat dari faktor lain yaitu ketersediaan sumber daya manusia sebagai pendukung dimana masih terbatasnya pendanaan untuk menunjang kegiatan operasional dan informasi KPTSP Kabupaten Sintang.

4. Penelitian Keempat

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman Agus yang merupakan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Wakatobi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Wakatobi belum berjalan efektif. Dalam arti, belum memberikan kontribusi signifikan terhadap Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Wakatobi, sehingga sasaran

Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Wakatobi sampai saat ini belum tercapai.

Dari 4 (empat) penelitian di atas ada beberapa permasalahan penting yang kemudian menjadi perhatian peneliti, dari segi pemikiran sebenarnya penelitian ini dan 4 (empat) penelitian sebelumnya, walaupun lokasi penelitiannya berbeda tetapi fokus penelitian yang diharapkan adalah sama yaitu mengenai peningkatan strategi kualitas pelayanan. Namun ada beberapa hal yang kemudian menjadi pembeda antara penelitian ini dan 4 (empat) penelitian sebelumnya. Dalam hal ini, peneliti mencoba menjadikan penelitian terdahulu sebagai bahan kontemplasi dan refleksi agar apa yang belum tercapai oleh peneliti terdahulu dapat tercapai dalam penelitian ini. Dalam hal ini, mengenai strategi kualitas pelayanan, 4 (empat) penelitian sebelumnya lebih melihat strategi peningkatan pelayanan berorientasi kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Peneliti dalam hal ini ingin coba memfokuskan penelitian mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo yang berorientasi terhadap terpenuhinya pelayanan prima kepada masyarakat.

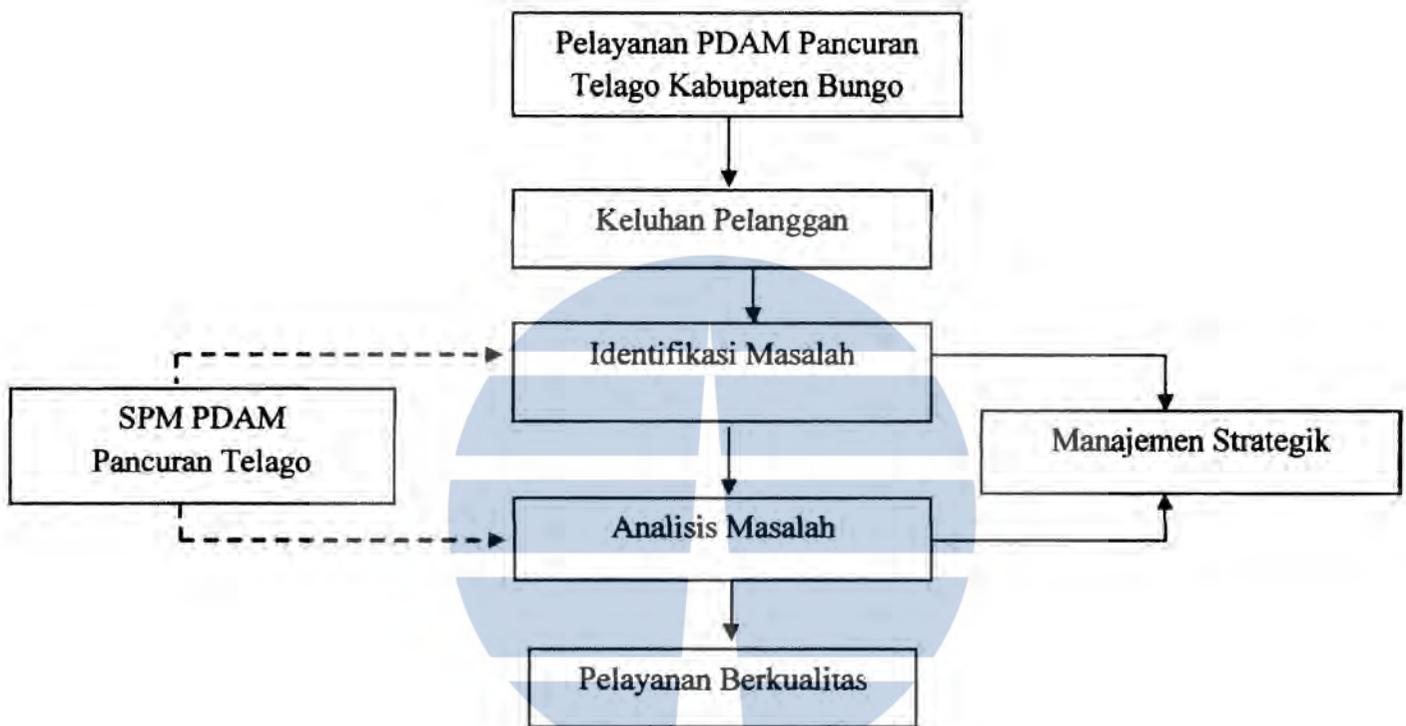
C. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. PDAM sebagai BUMD yang merupakan bagian dari intitusi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan mengacu kepada Stadar Pelayanan Minimal yang ada sesuai dengan aturan pemerintah.

Adapun Standar Pelayanan Minimal PDAM dalam Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan adalah terdiri dari:

1. Kuantitas Air, yaitu meliputi pelayanan tekanan air di pelanggan, kekuatan aliran yang diukur pada meter air yang terpasang pada pelanggan, dan durasi pengaliran air selama 24 jam.
2. Kualitas air, yaitu mengacu kepada persyaratan baku mutu air bersih berdasarkan ketentuan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
3. Pelayanan Sambung Baru, yaitu pelayanan terhadap calon pelanggan yang berminat untuk menjadi pelanggan.
4. Pelayanan Buka Kembali, yaitu pelayanan sambung kembali kepada pelanggan yang disebabkan sesuatu hal baik atas permintaan pelanggan atau karena tidak terpenuhinya kewajiban pelanggan.
5. Pelayanan Pengaduan, yaitu pelayanan terhadap pengaduan pelanggan yang memerlukan baik itu lisan maupun secara tertulis.
6. Balik Nama, yaitu pelayanan penggantian nama atau alamat penanggung jawab pelanggan dan bisa dilakukan oleh setiap pelanggan.
7. Penyesuaian tarif adalah permohonan dari pelanggan atau dari perusahaan untuk menyesuaikan tarif dikarenakan adanya perubahan golongan pelanggan.
8. Permintaan Tutup Sementara, adalah pelayanan bagi pelanggan untuk menutup sambungan air karena suatu hal.
9. Tes Meter, adalah pelayanan pengetesan meter air yang diragukan akurasi oleh pelanggan.

Keterkaitan yang terjadi antara kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan, dalam hal ini adalah PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, oleh karena itu kerangka berpikirnya adalah:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir Penelitian

D. Operasional Konsep

1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Penerapan standar dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut sudah pasti harus didukung dengan strategi yang selaras dengan sasaran dan indikator keberhasilan yang ditetapkan. Pada *Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025* ditetapkan indikator keberhasilan program

berupa peningkatan integritas pelayanan publik di Pusat dan Daerah, serta peringkat kemudahan berusaha. Dengan demikian strategi sebaiknya difokuskan pada dua hal yaitu Penyempurnaan sistem pelayanan dan Peningkatan kinerja layanan.

Rencana aksi peningkatan kinerja layanan antara lain dapat berupa penerapan *reward and punishment* dalam pelayanan. Indikator keberhasilannya (*outcome*), terwujudnya pelayanan prima tanpa pungli diberbagai bidang usaha khususnya pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Disamping itu strategi yang tidak boleh dilupakan adalah sinergisitas lintas instansi agar upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan efisien dan efektif.

Strategi lain yang juga perlu diterapkan oleh penyelenggara pelayanan, yaitu melakukan perubahan pola pikir (*mindset*) dari petugas yang berkuasa menjadi petugas yang harus melayani pengguna jasa (masyarakat) dengan sebaik-baiknya dan menghilangkan sikap arogansi. Dalam konsep pelayanan publik, kesibukan suatu unit kerja melayani pengguna jasa bukanlah ukuran bahwa unit kerja tersebut telah memberikan “Pelayanan Prima”. Pelayanan prima terwujud apabila pelayanan berjalan lancar dan tidak ada keluhan/pengaduan (*complaint*) dari pengguna jasa layanan.

2. Kebijakan Publik

Kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung

jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskripsi kualitatif, dimana dalam pengumpulan data menggunakan panduan wawancara . Deskripsi kualitatif adalah merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. *Penelitian deskriptif kualitatif* menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat.

Dalam penelitian deskriptif kualitatif umumnya akan terjadi 3 hal kemungkinan pada masalah yang dibawa oleh peneliti ke penelitian tersebut, yakni sebagai berikut :

- a. Masalah yang dibawa peneliti adalah masalah tetap, jadi judul dari penelitian deskriptif kualitatif mulai awal pengajuan proposal hingga akhir laporan tetap sama
- b. Masalah yang diajukan oleh peneliti menjadi berkembang serta lebih mendalam sesudah peneliti melakukan penelitian tersebut di lapangan, jadi tidak terlalu banyak hal yang berubah, maka cukup disempurnakan saja
- c. Masalah yang diajukan oleh peneliti sesudah melakukan penelitian tersebut di lapangan akan berubah total, jadi objek masalah pun wajib diganti secara menyeluruh

Oleh karena itu, di dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil obyek penelitian mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

1. Sumber Informasi

Penelitian ini diharapkan dapat mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan data-data dari berbagai sumber yang dapat membantu dalam penelitian yang nantinya digunakan untuk memperkuat analisis. Menurut Loftland dalam Lexy . J. Moleong (2005:157) menyebutkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sedangkan menurut H. B. Sutopo (2000:49-54), bahwa dalam penelitian kualitatif sumber datanya dapat berupa manusia (informan), peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, beragam gambar, rekaman, dokumen, serta arsip.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung tanpa perantara dari narasumber atau informan yang mengetahui dan berkompeten melalui wawancara (interview).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya diambil dari dokumen dan arsip-arsip (Irawan 2011:54-55). Dokumen ini berfungsi sebagai data penunjang dan pelengkap informasi yang dibutuhkan. Dokumen dan arsip yang digunakan dalam penelitian ini adalah profil PDAM Pancuran Telago Kabuptaen Bungo, laporan kepegawaian, kumpulan data yang berkaitan dengan pelayanan dan pelanggan, kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan topik, dan lain-lain.

Oleh karena penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, maka sumber informasinya adalah Pegawai PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dan pelanggan/masyarakat PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

2. Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti akan memilih informan yang dapat dipercaya untuk menjadi sumber informasi.

Informan yang dipilih merupakan orang-orang yang diharapkan mengetahui persoalan yang sedang diteliti dan informasi-informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian ini. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Direktur PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo
2. Kepala Bidang Administrasi Umum dan Keuangan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

3. Kepala Sub Bagian Teknik PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo
4. Pelanggan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

C. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian. Peneliti mengambil instrumen penelitiannya dengan menggunakan panduan wawancara. Panduan wawancara berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian, dengan kata lain berupa suatu daftar yang berisi serangkaian pertanyaan mengenai suatu hal dalam suatu bidang.

Panduan wawancara yang ditujukan kepada kantor PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dan pelanggan/masyarakat pengguna pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Teknik wawancara yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah komunikasi langsung antara peneliti dengan subyek penelitian untuk memperoleh data yang hanya bisa diperoleh melalui teknik ini. Hal ini dianggap penting bagi sebuah penelitian karena dengan wawancara peneliti dapat memperoleh data. Keterangan

ataupun penjelasan dari orang yang berkompeten dengan masalah yang diteliti. Di samping itu juga teknik wawancara berguna dalam mengungkapkan informasi yang belum terdokumentasi serta untuk mencocokkan hasil pengumpulan data dari informan maupun dari teknik pengumpulan data lainnya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan penelitian yang berkaitan dengan proses menghasilkan/mengumpulkan data yang relevan dengan masalah yang diteliti melalui dokumen-dokumen yang ada secara tertulis, dokumen-dokumen tersebut dimaksudkan oleh peneliti sebagai sumber data lain untuk menguji kebenaran serta menafsirkan hasil penelitian, sehingga penggunaan tehnik pengumpulan data dokumentasi tidak boleh terabaikan oleh peneliti walaupun data yang dimaksudkan disini tidak lebih sebagai pendukung data primer sebagaimana yang dikatakan Moleong (Lexy J. Moleong, 2002:85) dokumen dalam penelitian ini lebih diutamakan untuk memperoleh data sekunder yang dibutuhkan untuk mendukung data primer. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan disini adalah dokumen yang berasal dari instansi terkait yang berasal baik dari jajaran instansi pusat yang terkait maupun di lingkungan instansi Pemerintah Kabupaten Bungo.

E. Metode Analisis Data

1. Analisa Data

Dalam analisa data kualitatif, terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian

pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan – kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan dapat di verifikasi.

b. Penyajian Data

Penyajian diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data, akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, apakah harus lebih jauh menganalisis ataukah mengambil tindakan, berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian – penyajian tersebut. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa lalu adalah bentuk teks naratif. Tetapi bentuk penyajian lain yang juga digunakan meliputi jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Penyajian juga bagian dari analisis. Merancang deretan dan kolom – kolom sebuah matriks untuk data kualitatif dan memutuskan jenis dan bentuk data yang harus dimasukkan ke dalam kotak – kotak matriks merupakan kegiatan analisis.

c. Pengambilan Kesimpulan

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan-kesimpulan akhir mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan catatan lapangan,

pengkodean, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti dan tuntutan – tuntutan pencari dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah dirumuskan sebelumnya sejak awal, sekalipun seorang peneliti menyatakan telah melanjutkannya secara induktif. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya. Itu yang disebut validitas.

2. Interpretasi Data

Interpretasi data merupakan suatu kegiatan yang menggabungkan hasil analisis dengan pernyataan, kriteria, atau standar tertentu untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian yang sedang diperbaiki (id.answer.yahoo.com/question/index?qid).

Ada berbagai teknik dalam melakukan interpretasi data, antara lain dengan :

- a. Menghubungkan data dengan pengalaman peneliti
- b. Mengaitkan temuan (data) dengan hasil kajian pustaka atau teori terkait
- c. Memperluas analisis dengan mengajukan pertanyaan mengenai penelitian dan implikasi hasil penelitian
- d. Meminta nasihat teman sejawat jika mengalami kesulitan.

Langkah ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan – hubungan yang muncul dari data yang terkumpul, berdasarkan kategori – kategori yang dilakukan. Interpretasi dapat dilakukan secara terpadu, beriringan dengan dilakukannya analisa data. Tujuan dari langkah ini adalah untuk melakukan deskriptif analisis.

3. Kualitas Data

Untuk meneliti kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Lexy J. Moleong, 2002: 86).

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal.

Data penelitian ini akan dianalisis secara *kualitatif* dengan jenis penelitian *deskriptif*, dimana hasil penelitian diharapkan akan memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap objek yang diteliti.

Menurut Hadari Nawawi (1983:63) bahwa metode deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada waktu atau saat sekarang dan berdasarkan pada fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Dengan demikian, metode deskriptif yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah merupakan metode yang berusaha mendeskripsikan fakta-fakta yang ditemui di lapangan yang berhubungan dengan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bungo

1. Sejarah Berdirinya Kabupaten Bungo

Provinsi Jambi merupakan salah satu Provinsi di Pulau Sumatera. Provinsi Jambi terdiri dari 2 Kotamadya dan 9 Kabupaten, yaitu:

1. Kotamadya Jambi
2. Kabupaten Batang Hari
3. Kabupaten Muara Jambi
4. Kabupaten Tanjung Jabung Barat
5. Kabupaten Tanjung Jabung Timur
6. Kabupaten Tebo
7. **Kabupaten Bungo**
8. Kabupaten Merangin
9. Kabupaten Sarolangun
10. Kabupaten Kerinci
11. Kotamadya Sungai Penuh

Kabupaten Bungo merupakan sebagai salah satu daerah Kabupaten/Kota yang ada dalam Provinsi Jambi, semula Kabupaten Bungo merupakan bagian dari Kabupaten Merangin, sebagai salah satu Kabupaten dari Keresidenan Jambi yang tergabung dalam Propinsi Sumatera Tengah berdasarkan Undang-Undang Nomor 10

Tahun 1948. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956, Kabupaten Merangin yang semula Ibukotanya berkedudukan di Bangko di pindahkan ke Muara Bungo. Pada tahun 1958 rakyat Kabupaten Merangin melalui DPRD peralihan dan DPRDGR bertempat di Muara Bungo dan Bangko mengusulkan kepada Pemerintah Pusat agar :

1. Kewedanaan Muara Bungo dan Tebo menjadi Kabupaten Muara Bungo Tebo dengan Ibukota Muara Bungo.
2. Kewedanaan Sarolangun dan Bangko menjadi Kabupaten Bangko dengan Ibukotanya Bangko.

Sebagai perwujudan dari tuntutan rakyat tersebut, maka diterbitkan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang pembentukan daerah Kabupaten Sarolangun Bangko yang berkedudukan di Bangko dan Kabupaten Muara Bungo Tebo yang berkedudukan di Muara Bungo sebagai pengganti dari Undang-Undang Nomor 12 tahun 1956. Seiring dengan pelantikan M.Saidi sebagai Bupati Kabupaten Bungo, maka diadakan penurunan papan nama Kantor Bupati Merangin dan di ganti dengan papan nama Kantor Bupati Muara Bungo Tebo, maka sejak tanggal 19 Oktober 1965 dinyatakan sebagai Hari Jadi kabupaten Muara Bungo Tebo. Untuk memudahkan sebutannya dengan keputusan DPRGR kabupaten daerah Tingkat II Muara Bungo Tebo, ditetapkan dengan sebutan Kabupaten Bungo Tebo.

Seiring dengan berjalannya waktu melalui Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 Kabupaten Bungo Tebo dimekarkan menjadi 2 wilayah yaitu Kabupaten Bungo dan Kabupaten Tebo. Kabupaten Bungo yang merupakan salah satu Kabupaten di

Provinsi Jambi. Beribukota di Muara Bungo dengan luas wilayah 7.160 km² terdiri dari 17 kecamatan.

2. Keadaan Geografi

Kabupaten Bungo terletak di bagian barat Provinsi Jambi dengan luas wilayah sekitar 7.160 km². Wilayah ini secara geografis terletak pada posisi 101° 27' sampai dengan 102° 30' Bujur Timur dan di antara 1° 08' hingga 1° 55' Lintang Selatan.

Berdasarkan letak geografisnya Kabupaten Bungo wilayah yang berbatasan dengan Kabupaten Bungo antara lain :

Sebelah Utara : Kabupaten Tebo dan Kabupaten Dharmasraya

Sebelah Timur : Kabupaten Tebo

Sebelah Selatan : Kabupaten Merangin

Sebelah Barat : Kabupaten Kerinci dan Kabupaten Dharmasraya

Wilayah Kabupaten Bungo secara umum adalah berupa daerah perbukitan dengan ketinggian berkisar antara 70 hingga 1300 M dpl, di mana sekitar 87,70% di antaranya berada pada rentang ketinggian 70 hingga 499 M dpl. Sebagian besar wilayah Kabupaten Bungo berada pada Sub Daerah Aliran Sungai (Sub-Das) Sungai Batang Tebo. Secara geomorfologis wilayah Kabupaten Bungo merupakan daerah aliran yang memiliki kemiringan berkisar antara 0 – 8% (92,28%).

Sebagaimana umumnya wilayah lainnya di Indonesia, wilayah Kabupaten Bungo tergolong beriklim tropis dengan temperatur udara berkisar antara 25,8° - 26,7° C. Curah hujan di Kabupaten Bungo selama tahun 2004 berada di atas rata-rata lima tahun terakhir yakni sejumlah 2398,3 mm dengan jumlah hari hujan sebanyak

176 hari atau rata rata 15 hari per bulan dan rata rata curah hujan mendekati 200 mm per bulan.

3. Keadaan Demografi

Secara administratif, Kabupaten Bungo yang berpenduduk 303.135 jiwa (tahun 2010), terdiri dari 17 kecamatan yang meliputi 12 kelurahan dan 125 desa.

Kecamatan dalam Kabupaten Bungo adalah:

1. Kecamatan Pasar Muara Bungo,
2. Kecamatan Rimbo Tengah,
3. Kecamatan Bungo Dani,
4. Kecamatan Bathin III,
5. Kecamatan Bathin III Ulu,
6. Kecamatan Tanah Tumbuh,
7. Kecamatan Rantau Pandan,
8. Kecamatan Jujuhan,
9. Kecamatan Jujuhan Ilir;
10. Kecamatan Tanah Sepenggal,
11. Kecamatan Tanah Sepenggal Lintas,
12. Kecamatan Limbur Lubuk Mengkuang,
13. Kecamatan Pelepat;
14. Kecamatan Pelepat Ilir,
15. Kecamatan Muko-Muko Bathin VII,
16. Kecamatan Bathin II Babeko,

17. Kecamatan Bathin II Pelayang.

Kelurahan dalam Kabupaten Bungo adalah:

1. Kelurahan Pasir Putih,
2. Kelurahan Cadika,
3. Kelurahan Jaya Setia,
4. Kelurahan Tanjung Gedang,
5. Kelurahan Bungo Timur,
6. Kelurahan Bungo Barat,
7. Kelurahan Batang Bungo,
8. Kelurahan Sungai Kerjan,
9. Kelurahan Sungai Pinang,
10. Kelurahan Manggis,
11. Kelurahan Bungo Taman Agung,
12. Kelurahan Sungai Binjai.

4. Keadaan Hidrologi

Sebagian besar wilayah Kabupaten Bungo beradapada Sub Daerah Aliran Sungai (Sub-DAS), sungai Batang Tebo dan sungai Batang Bungo adalah dua sungai yang cukup besar melintasi Kabupaten Bungo. Disamping dua sungai yang cukup dikenal di Kabupaten Bungo, ada banyak Daerah Aliran Sungai yang melintasi kabupaten ini selain dua Daerah Aliran Sungai disebutkan diatas diantaranya adalah, Batang Pelepat, Sungai Kuamang, Sei. Mengkuang, Sei. Pangian, Sei.Telentam Besar, Sei. Pamesun, Sei. Pemunyan dan lain-lain.

Secara geomorfologis wilayah Kabupaten Bungo merupakan daerah aliran yang memiliki kemiringan berkisar antara 0 – 8% (92,28%).

Tabel 4.1.
Nama-Nama Sungai Yang Melintasi Kecamatan
Di Kabupaten Bungo

NO	Kecamatan	Nama Sungai
1.	Pasar Muara Bungo	Batang Bungo, Batang Tebo
2.	Bungo Dani	Batang Bungo
3.	Rimbo Tengah	Sungai Mengkuang
4.	Bathin III	Batang Tebo
5.	Bathin II Babeko	Batang Tebo
6.	Muko-muko Bathin VII	Batang Bungo, Sungai Mampun
7.	Rantau Pandan	Batang Bungo
8.	Bathin III Ulu	Batang Bungo
9.	Tanah Tumbuh	Batang Tebo
10.	Bathin II Pelayang	Batang Tebo
11.	Limbur Lubuk Mengkuang	Batang Tebo, Sungai Pemunyan
12.	Tanah Sepenggal	Batang Tebo, Sungai Telentam
13.	Tanah Sepenggal Lintas	Batang Tebo
14.	Jujuhan	Batang Jujuhan, Sungai Pangian
15.	Jujuhan Ilir	Batang Jujuhan, Sungai Pemesun
16.	Pelepat	Batang Pelepat
17.	Pelepat Ilir	Batang Pelepat, Sungai Kuamang

Sumber Data : Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo 2013.

B. Gambaran Umum PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

1. Sejarah Berdirinya PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

Air adalah salah satu sumber daya nasional dan merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh anggota masyarakat yang diantaranya adalah kebutuhan akan air minum. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, diamanatkan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum merupakan tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Demikian pula dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pelayanan air minum kepada masyarakat merupakan urusan wajib yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota dan kebijakan pelaksanaannya dilaksanakan sebagai operator oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), sehingga Pemerintah Kabupaten/Kota adalah regulator dalam penyediaan kebutuhan air minum kepada masyarakat sedang PDAM adalah selaku operator. Dan selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) diamanatkan Pengembangan SPAM menjadi tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin hak setiap orang dalam mendapatkan air minum bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo adalah salah satu Perusahaan Daerah Air Minum yang diberi tugas mengelola air bersih memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Bungo yang tersebar baik didalam kota maupun dipedesaan. Tugas pengelolaan ini cukup berat, karena salah satu sisi PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo merupakan Badan Usaha yang sudah barang tentu mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan (fungsi bisnis), di lain pihak PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo yang terjangkau oleh masyarakat bawah (fungsi sosial) diberi tugas oleh Pemerintah Daerah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat sampai golongan bawah agar mendapatkan air bersih sesuai dengan standar kesehatan dengan tarif.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Kepegawaian, PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo didirikan dengan maksud mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum serta pemenuhan kebutuhan air minum dengan melaksanakan kegiatan pengelolaan air minum secara lengkap sehingga siap untuk dipergunakan oleh masyarakat.

PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo didirikan dengan tujuan:

1. Mengusahakan dengan pemanfaatan yang sebesar-besarnya dari seluruh kegiatan sehingga meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
2. Melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat secara adil dan merata serta terus menerus dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan;
3. Berusaha untuk memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah dengan memperhatikan fungsi sosial.

Kegiatan operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pancuran Telago Kabupaten Bungo pada periode 5 tahun terakhir yaitu tahun 2009, 2010, 2011, 2012 dan 2013 terjadi peningkatan jumlah pelayanan rata-rata sebanyak 600 pelanggan per tahun, dimana pada tahun 2009 terpasang sebanyak 5.036 pelanggan dan pada tahun 2013 telah terpasang sebanyak 7.592 pelanggan, sehingga tingkat cakupan pelayanan yang dicapai saat ini adalah sebesar 14,23% terhadap jumlah penduduk kabupaten tahun 2013 sebanyak 320,123 jiwa dan 35.63% terhadap jumlah penduduk di wilayah pelayanan teknis pada 9 wilayah kecamatan. Bila ditinjau dari target nasional bahwa tingkat cakupan pelayanan yang harus dicapai adalah sebesar 80% penduduk di wilayah perkotaan dan 60% di wilayah pedesaan pada tahun 2015 mendatang, maka tingkat cakupan pelayanan saat ini masih jauh dibawah target nasional.

Untuk dapat mencapai target yang diharapkan dibutuhkan pendanaan yang sangat besar, dimana untuk pengembangan cakupan pelayanan air bersih dengan penambahan pelanggan diperlukan sarana dan prasarana yang mendukung diantaranya kebutuhan kapasitas produksi, jaringan pipa distribusi mulai dari instalasi pengolahan sampai ke lokasi pelanggan yang tersebar diseluruh wilayah pelayanan termasuk jaringan pipa sekunder dan tersier.

2. Visi dan Misi PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

a. VISI

“Menjadi Perusahaan Daerah Air Minum yang Mandiri dan Handal Menuju Pelayanan Prima”.

Visi ini sebagai harapan dimasa depan untuk mewujudkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan prima yang dapat diandalkan, sehingga mampu mendorong produktivitas perusahaan dan masyarakat untuk kegiatan usaha maupun derajat kesehatannya.

b. MISI

Misi perusahaan adalah menjaga komitmen terhadap pelanggan dengan cara melakukan 3K yaitu:

1. Kualitas air minum yang diterima masyarakat harus memenuhi standar sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Kuantitas air sebanding antara kapasitas produksi dengan jumlah pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih.
3. Kontinuitas pelayanan air bersih PDAM kepada pelanggan dan masyarakat tersedia dan dapat dimanfaatkan dalam 24 jam sehari.

3. Kondisi Umum Aspek Keuangan

Dalam perkembangannya posisi keuangan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, dimana sejak tahun 1996 mulai adanya pinjaman jangka panjang PDAM PancuranTelago kepada Pemerintah Indonesia berdasarkan perjanjian pinjaman Nomor : RDA-240/DP3/1996 tanggal 16 Februari 1996, dan perjanjian pinjaman Nomor : SLA-968/DP3/1997 tanggal 4 Agustus 1997, bahwa posisi keuangan serta pendapatan dan biaya meningkat dari tahun ketahun. PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo terus berupaya untuk memperbaiki ratio total aktiva terhadap ratio total hutang dengan cara pengendalian kas secara efektif dan seefisien mungkin.

Adapun yang dimaksud dengan aspek Administrasi dan Keuangan meliputi kegiatan dibidang pelayanan Langgan, Pengelolaan Keuangan dan Kepegawaian dengan rincian sebagai berikut :

a. Jumlah Pelanggan

Jumlah pelanggan tahun 2013 tercatat sebanyak 7.592 pelanggan, sedangkan dalam tahun 2008 sebanyak 4.454 pelanggan, sehingga terdapat penambahan sebanyak 2.706 pelanggan (61%) atau rata-rata kenaikan sebesar 541 unit (12%) per tahun.

Sesuai dengan Perda 14 Tahun 2008 tanggal 22 Juli 2008 tentang perubahan Perda Nomor 29 tahun 2002 tentang tarif air minum PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dapat dikategorikan jenis pelanggan menjadi kelompok:

- a) Sosial
- b) Rumah Tangga A
- c) Rumah Tangga B
- d) Niaga Kecil
- e) Niaga Besar
- f) Industri Kecil
- g) Industri Besar

Sebagai gambaran perkembangan jumlah pelanggan yang terlayani dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.2.
Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM

Golongan	Perkembangan Jumlah Pelanggan (SL)					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Sosial	75	69	84	85	92	95
Rumah Tangga A	3800	4387	4962	5533	6393	6772
Rumah Tangga B	561	552	473	507	497	481
Niaga Kecil	14	24	95	134	172	237
Niaga Besar	2	2	2	2	4	4
Industri Kecil	2	2	2	2	2	3
Industri Besar	-	-	-	-	-	-
JUMLAH	4454	5036	5618	6263	7160	7592

Sumber : Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo 2013

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dari tahun 2008 sampai dengan 2013 terus mengalami peningkatan yaitu dari 4454 pada tahun 2008 menjadi 7592 pada tahun 2013. Peningkatan jumlah pelanggan tersebut dapat menunjukkan bahwa kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan air bersih dalam jangka waktu lima tahun terakhir juga meningkat. Hal ini tersebut tentunya perlu dibarengi dengan peningkatan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pelanggan.

b. Pendapatan Usaha

Pada tahun 2013 pendapatan usaha sebesar Rp. 6,823,582,158,- bila dibanding pendapatan usaha tahun 2012 sebesar Rp. 6,434,119,617,- maka terdapat kenaikan pendapatan usaha sebesar Rp 389,462,541,- (6,05%).Hal tersebut diakibatkan adanya pengembangan jaringan pipa distribusi dalam upaya penambahan pelanggan

disamping itu adanya perbaikan produksi dan jaringan pipa pada unit yang mengalami kerusakan berat/tidak berfungsi untuk menurunkan kehilangan air.

Konsumsi air (air terjual) menurut jenis pelanggan pada tahun 2013 tercatat sebanyak 1,724,393 m³, sedangkan pada tahun 2008 tercatat sebanyak 1,023,068 m³, sehingga terdapat kenaikan sebesar 665,145 m³ (65%) atau rata-rata kenaikan sebesar 133,029 m³ (13 %) per tahun.

Konsumsi rata-rata menurut jenis pelanggan pada tahun 2013 tercatat sebanyak 18,93 m³, atau rata-rata 19,38 m³/pelanggan selama periode tahun 2008- 2013.

c. Biaya Usaha

Biaya Usaha tahun 2013 sebesar Rp. 40.552.357.104,- sedangkan Biaya Usaha tahun 2012 sebesar Rp. 8.132.296.220,- maka terdapat peningkatan sebesar Rp. 32.420.060.884,- (398,66 %), peningkatan biaya tersebut disebabkan antara lain biaya hutang jatuh tempo.

Perkembangan Tarif air PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo yang berlaku saat ini berdasarkan Perda Kabupaten Bungo Nomor 14 Tahun 2008 tanggal 22 Juli 2008 tentang perubahan Perda Nomor 29 Tahun 2002 tentang tarif air minum PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, diberlakukan terhitung Juni 2009.

Perkembangan tarif air menurut jenis pelanggan pada tahun 2013 tercatat sebesar Rp. 3,224.72/m³, sedangkan pada tahun 2008 tercatat sebanyak Rp.2,426.03/m³, sehingga terdapat kenaikan sebesar Rp.798.68 /m³ atau rata-rata kenaikan sebesar 33% per tahun.

d. Laba/Rugi

Labar/(Rugi) sebelum pajak pada tahun 2013 mengalami *kerugian* sebesar Rp. 33.728.774.945,- sedangkan Laba/(Rugi) sebelum pajak tahun 2012 mengalami *kerugian* sebesar Rp.1.533.651.431,- dan adanya kenaikan kerugian usaha sebesar Rp.32.195.123.515,- disebabkan: Pengakuan biaya hutang jatuh tempo sebesar Rp 50.862.268.897,24 pada tahun 2012.

4. Kinerja Aspek Manajemen dan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 9 Tahun 2008 tanggal 22 Juli 2008 tentang Organisasi dan Kepegawaian PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, adalah sebagai berikut :

Susunan dan Struktur Organisasi PDAM

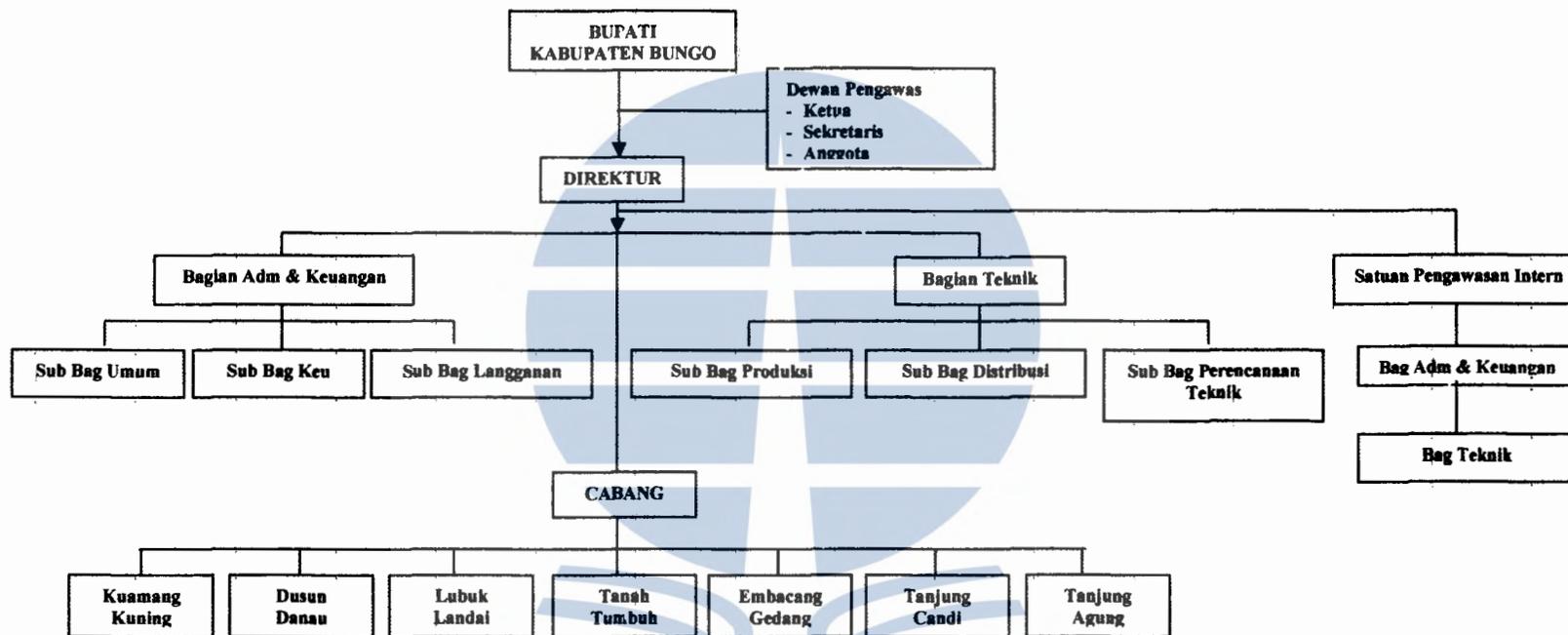
1. Dewan Pengawas;
 - a. Ketua;
 - b. Sekretaris;
 - c. Anggota
2. Direktur;
3. Bagian Administrasi Umum dan Keuangan ;
 - a. Subbagian Umum;
 - b. Subbagian Keuangan; dan
 - c. Subbagian Langgan.
4. Bagian Teknik ;
 - a. Subbagian Distribusi;
 - b. Subbagian Perencanaan;

c. Subbagian Produksi.

5. Satuan Pengawas Intern;

6. Cabang.





Gambar 4.1
Struktur Organisasi & Kepegawaian Kabupaten Bungo

Jumlah Pegawai per Desember 2013

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan dan Kejuruan

NO	Kejuruan	Tingkat Pendidikan					Jumlah	%
		S1	D3	SLTA	SLTP	SD		
1	Teknik	3	1	5	-	-	9	11,4
2	Non Teknik	5	5	26	33	1	70	88,6
JUMLAH		8	6	31	33	1	79	100

Sumber : Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo 2013

Dari tabel diatas, dapat diketahui jumlah pegawai PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo pada Tahun 2013 berdasarkan tingkat pendidikan adalah 79 orang. Dimana, untuk tingkat pendidikan S1 berjumlah 8 orang yang terdiri dari 3 orang kejuruan teknik dan 5 orang kejuruan non teknik Kemudian untuk tingkat pendidikan D3, berjumlah 6 orang yang terdiri dari 1 orang kejuruan teknik dan 5 orang non teknik. Dari tingkat pendidikan SLTA berjumlah 31 orang yang terdiri dari 5 orang teknik dan 26 orang non teknik. Sedangkan untuk tingkat pendidikan SLTP berjumlah 33 orang yang semuanya dari kejuruan non teknik. Sementara untuk tingkat pendidikan SD berjumlah 1 orang.

Dilihat dari tingkat pendidikan dan jenis kelamin, maka jumlah pegawai laki-laki PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo adalah berjumlah 65 orang yang terdiri dari 5 orang berpendidikan S1, 3 orang D3, 23 orang SLTA, 33 SLTP, dan 1 orang dengan tingkat pendidikan SD. Sementara, untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 14 orang yang terdiri

dari 3 orang berpendidikan S1, 3 orang 3 D3, dan 8 orang SLTA. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin

NO	Kejuruan	Tingkat Pendidikan					Jumlah	%
		S1	D3	SLTA	SLTP	SD		
1	Laki	5	3	23	33	1	65	82,3
2	Perempuan	3	3	8	-	-	14	17,7
JUMLAH		8	6	31	33	1	79	100

Sumber : Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo 2013

Pegawai PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, dilihat dari tingkat pendidikan dan status pegawainya terdiri dari pegawai tetap dan pegawai tidak tetap. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5
Tingkat Pendidikan dan Status Pegawai

NO	Kejuruan	Tingkat Pendidikan					Jumlah	%
		S1	D3	SLTA	SLTP	SD		
1	Pegawai Tetap	8	4	29	2	-	43	54,4
2	Calor Pegawai	-	-	-	-	-	-	-
3	PTT	-	2	2	31	1	36	45,6
JUMLAH		8	6	31	33	1	79	100

Sumber : Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo 2013

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo memiliki jumlah pagawai tetap 43 orang yang terdiri dari 8 orang dengan tingkat pendidikan S1, 4 orang D3, 29 orang SLTA, 2 orang SLTP. Sementara, jumlah pegawai tidak tetap adalah

berjumlah 36 orang yang terdiri dari 2 orang dengan tingkat pendidikan D3, 2 orang SLTA, dan 33 orang SLTP, serta 1 orang SD.

Tabel 4.6
Tingkat Usia dan Status Pegawai

NO	Kejuruan	Usia				Jumlah	%
		>50	>35	<50	<35		
1	Pegawai Tetap	6	-	29	10	45	57
2	Calon Pegawai	-	-	-	-	-	-
3	PTT	-	-	3	31	34	43
JUMLAH		6	-	32	41	79	100

Sumber : Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo 2013

Dilihat dari tingkat usia, pegawai PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo terdiri dari usia diatas 50 tahun berjumlah 6 orang, dan kurang dari 50 tahun 29 orang. Sementara itu, untuk usia kurang dari 50 tahun yang berstatus pegawai tidak tetap adalah berjumlah 3 orang dan kurang dari 35 tahun berjumlah 31 orang.

5. Kinerja Aspek Teknis

a. Sumber Air Baku dan Intake

Sumber air baku yang digunakan untuk melayani kebutuhan air bersih bagi pelanggan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo adalah air permukaan sungai dan ambung adalah sebagai berikut:

1) Sungai Batang Bungo

Sungai Batang Bungo digunakan sebagai sumber air baku Unit IPA Sei. Pinang kapasitas terpasang 100 lt/dt yang dibangun pada tahun 1996, dengan titik pengambilan di Kelurahan Sei. Pinang Kecamatan Bungo Dani. Kualitas air Sungai Batang Bungo yang

diambil oleh PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo semakin lama semakin menurun karena adanya kegiatan penambangan pasir di ulu sungai, dan pada musim hujan mempunyai kandungan lumpur yang sangat tinggi. Sedangkan potensi kuantitas yang ada cukup besar sehingga untuk memenuhi kebutuhan air di PDAM masih mencukupi.

Mengingat kondisi dan kualitas sumber air sungai Batang Bungo makin menurun telah direkomendasikan dan direncanakan oleh Pemkab. Bungo untuk dipindahkan pengambilan sumber air baku untuk IPA Sei.Pinang kesungai Batang Tebo. Selain sebagai sumber air IPA Sei.Pinang, Sungai Batang Bungo dimanfaatkan sebagai sumber air baku untuk Unit IPA Tanjung Agung kapasitas terpasang 10 lt/dt yang dibangun pada tahun 2010 melalui Dinas Pekerjaan Umum Provinsi dengan sumber dana APBN. Aset ini dioperasikan pada tahun 2012 setelah dilaksanakan pemasangan jaringan pipa distribusi dan bantuan paket SR melalui bantuan Dinas PU Provinsi Jambi pada tahun 2011.

2) Sungai Batang Tebo

Sungai Batang Tebo dengan debit 20,6 m³/dt sebagai sumber air baku yang diambil untuk kebutuhan pelayanan PDAM Pancuran telago sampai tahun 2013 adalah untuk 6 (enam) unit IPA yang sudah dibangun dan beroperasi yaitu Unit Lubuk Landai kapasitas 5 lt/dt, Unit Tanah Tumbuh kapasitas 5 lt/dt, Unit Embacang Gedang kapasitas 5 lt/dt, Unit Tanjung-Candi kapasitas 5 lt/dt, Unit Manggis

Intake Lubuk Tenam kapasitas 100 l/dt dan Unit Teluk Pandak kapasitas 10 l/dt. Kualitas air Sungai Batang Tebo mempunyai kualitas lebih baik jika dibandingkan dengan sumber air Sungai Batang Bungo.

3) Sungai Batang Pelepat

Sebagai sumber air baku yang diambil untuk kebutuhan pelayanan PDAM untuk unit IPA Ds.Danau kapasitas 5 lt/dt yang dibangun pada tahun 2007. Potensi kuantitas Sungai Batang Pelepat yang ada cukup besar yaitu 13,6m³/dt sehingga untuk memenuhi kebutuhan air di PDAM masih mencukupi untuk meningkatkan pelayanan air bersih dimasa mendatang.

a) Embung Tabir

Sebagai sumber air baku yang diambil untuk kebutuhan pelayanan PDAM untuk unit IPA Kuamang Kuning Kecamatan Pelepat Ilir dengan kapasitas terpasang 5 lt/dt yang dibangun pada tahun 2007.

b) Sungai Mampun

Sebagai sumber air baku yang diambil untuk kebutuhan pelayanan PDAM untuk unit IPA Bedaro Kecamatan Muko-Muko BathinVII dengan kapasitas terpasang 5 lt/dt yang dibangun pada tahun 2013.

c) Sungai Batang Jujuhan

Sebagai sumber air baku yang diambil untuk kebutuhan pelayanan PDAM untuk unit IPA Rantau Ikil Kecamatan Jujuhan dengan kapasitas terpasang 10 lt/dt yang dibangun pada tahun 2013.

Sampai dengan akhir tahun 2013, PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo memiliki 12 (duabelas) unit tempat pengambilan air baku (intake) sebagai berikut :

Tabel 4.7
Nama Unit Intake dan Sumber Air Baku

No	Nama/Lokasi Desa	Sumber Air Baku	Tipe Intake	Keterangan
1.	Sungai Pinang	Sei. Batang Bungo	Sumur Intake	Baik
2.	Lubuk Landai	Sei. Batang Tebo	Ponton	Baik
3.	Kuamang Kuning	Embung Tabir	Ponton	Baik
4.	Dusun Danau	Sei. Batang Tebo	Ponton	Baik
5.	Tanah Tumbuh	Sei. Batang Tebo	Sumur Intake	Baik
6.	Embacang Gedang	Sei. Batang Tebo	Ponton	Baik
7.	Tanjung-Candi	Sei. Batang Tebo	Ponton	Baik
8.	Tanjung Agung	Sei. Batang Bungo	Sumur Intake dan Ponton	Baik
9.	Manggis	Sei. Batang Tebo	Ponton	Baik
10.	Bedaro	Sei. Batang Tebo	Ponton	Baik
11.	Rantau Ikil	Batang Jujuhan	Ponton	Baik
12.	Bedaro	Sei. Mampun	Ponton	Baik

Sumber : Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo 2013.

b. Sistem Pengolahan Air

Sistem pengolahan air yang dipakai oleh PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo adalah berupa unit Instalasi Pengolahan Air (IPA) lengkap (packetreatment) dari sumber air baku air permukaan (sungai dan ambung) dengan menggunakan bahan kimia berupa aluminium sulfat, soda ask, dan kaporit.

Tabel 4.8
Nama Unit IPA, Kapasitas IPA & Reservoir

No	Nama/Lokasi Desa	Kapasitas Ltr/dtk	Volume Reservoir	Type IPA
1.	Sungai Pinang	100	1000	Beton
2.	Lubuk Landai	5	100	Baja
3.	Purwasari	5	100	Baja
4.	Dusun Danau	5	100	Baja
5.	Tanah Tumbuh	5	100	Baja
6.	Embacang Gedang	5	100	Baja
7.	Tanjung-Candi	5	100	Baja
8.	Tanjung Agung	10	200	Baja
9.	Manggis	50	600	Baja
10.	Bedaro	10	200	Baja
11.	Rantau Ikil	10	200	Baja
12.	Bedaro	5	100	Baja

Sumber : Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo 2013

c. Sistem Distribusi

Untuk mendistribusikan air minum kepada konsumen dengan kuantitas, kualitas dan tekanan yang cukup memerlukan sistem perpipaan yang baik, reservoir, pompa dan dan peralatan yang lain. Sistem pengaliran air bersih ke pelanggan oleh PDAM Pancuran Telago menggunakan cara pemompaan dan gabungan pemompaan – gravitasi adalah sebagai berikut :

1. Pemompaan dan Gravitasi

Sistem distribusi cara gravitasi digunakan apabila elevasi sumber air mempunyai perbedaan cukup besar dengan elevasi daerah pelayanan, sehingga tekanan yang diperlukan dapat dipertahankan. Cara ini dianggap cukup ekonomis, karena hanya memanfaatkan beda ketinggian lokasi. Jumlah pelanggan yang dilayani melalui sistem distribusi dengan cara gravitasi & pemompaan sebanyak 3,189 pelanggan.

Wilayah pelayanan sistem distribusi cara pemompaan dan gravitasi mencakup wilayah :

1. Kelurahan Pasir Putih
2. Kelurahan Bungo Timur
3. Kelurahan Bungo Barat
4. Kelurahan Sungai Kerjan
5. Kelurahan Cadika dan
6. Desa Sungai Mengkuang

2. Cara Pemompaan

Pada cara ini pompa distribusi/centrifugal digunakan untuk meningkatkan tekanan yang diperlukan untuk mendistribusikan air dari reservoir IPA Sei. Pinang melalui jaringan perpipaan ke pelanggan. Sistem ini digunakan jika elevasi antara sumber air atau instalasi pengolahan dan daerah pelayanan tidak dapat memberikan tekanan yang cukup.

Untuk mempertahankan tekanan pengaliran air ke pelanggan yang berada cukup jauh dari reservoir induk dan terletak diwilayah ketinggian dipergunakan unit Booster Pump yang berlokasi di Simpang Jalan Tanah Tumbuh kapasitas 200 m³ untuk wilayah pelayanan Desa Purwobakti. Jumlah pelanggan yang dilayani melalui sistem distribusi dengan cara pemompaan sebanyak 2,781 pelanggan.

3. Kapasitas Terpasang dan Produksi

Dari kapasitas terpasang sampai dengan Desember 2013 adalah sebesar 140 ltr/dtk dengan tingkat efisiensi sistem sebesar 58.47 %,

maka kemampuan produksi eksisting hanya sebesar 81,9 ltr/dtk, dan bila dibanding dengan jumlah sambungan yang terpasang sebanyak 7.592 Pelanggan yang tersebar di 8 Kecamatan belum dapat terpenuhi selama 24 jam. Kemampuan produksi air tahun 2013 sebesar 2,639,140 M3 bila dibandingkan dengan produksi air tahun 2008 sebesar 2,819,318 M3, maka terjadi penurunan produksi sebesar 180,178 M3 (6,39 %).

4. Kapasitas Distribusi dan Air Terjual

Dari tahun ke tahun PDAM selalu mengalami tingkat kesulitan dalam memproduksi air dan mendistribusikan air yang mana kebutuhan akan permintaan air bersih sangat tinggi hal tersebut karena keterbatasan pendanaan dalam berinvestasi lebih besar dimana kapasitas distribusi yang dicapai sampai tahun 2013 sebesar 2,362,210 M3 bila dibandingkan dengan distribusi air tahun 2008 sebesar 1,884,736 M3, maka terjadi kenaikan distribusi sebesar 477,474 M3 (25,33%).

Air yang dipertanggung jawabkan/terjual dalam tahun 2013 sebesar 1,724,393 M3, sedangkan dalam tahun 2008 sebesar 1,023,068 M3, sehingga terjadi kenaikan sebesar 699,842 M3 (68,41%) atau rata-rata kenaikan sebesar 116,640 M3 (11,40%) pertahun.

5. Kehilangan Air

Realisasi antara produksi, distribusi dan air yang dipertanggung jawabkan/terjual , maka didapat kebocoran dari tahun tahun 2008-2013 masing-masing sebesar 46,17%, 40,27%, 38,25%, 35,45%, 27,1% dan 27,4% hal tersebut diakibatkan antara lain sebagai berikut :

- a. Pada wilayah pelayanan unit Sei. Pinang dimana usia perpipaan distribusi dan pipa dinas sudah mencapai 15 tahun dan jauhnya sumber produksi dengan pendistribusian ke pelanggan yang berakibat rawannya tingkat kebocoran yang tinggi.
- b. Tingkat kehilangan air pada unit-unit cabang disebabkan jauhnya sumber produksi dengan pendistribusian air ke pelanggan yang berakibat rawannya tingkat kebocoran yang tinggi.

6. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo tahun 2013 terhadap jumlah penduduk Kabupaten sangat rendah yaitu mencapai sebesar 14,23% terhadap jumlah penduduk kabupaten Bungo (320.123 jiwa) dan mencapai 37,50% terhadap jumlah penduduk wilayah teknis kabupaten (121.461 jiwa).

Penyediaan air bersih untuk masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kesehatan lingkungan atau masyarakat, yakni mempunyai peranan dalam menurunkan angka penderita penyakit, khususnya yang berhubungan dengan air, dan berperan dalam meningkatkan standar atau taraf atau kualitas hidup masyarakat.

Sampai saat ini, penyediaan air bersih untuk masyarakat di Indonesia masih dihadapkan pada beberapa permasalahan yang cukup kompleks dan sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Salah masalah yang masih dihadapi sampai saat ini yakni masih rendahnya tingkat pelayanan air bersih untuk masyarakat.

Kegiatan operasional Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Kabupaten Bungo pada periode 5 tahun terakhir yaitu tahun 2009, 2010, 2011, 2012 dan 2013 dapat meningkatkan jumlah pelayanan rata-rata sebanyak 600 pelanggan per tahun, dimana pada tahun 2009 terpasang sebanyak 5.036 pelanggan dan pada tahun 2013 telah terpasang sebanyak 7.592 pelanggan sehingga tingkat cakupan pelayanan yang dicapai saat ini adalah sebesar 14,23 % terhadap jumlah penduduk kabupaten tahun 2013 sebanyak 320,123 jiwa dan 35.63 % terhadap jumlah penduduk di wilayah pelayanan teknis pada 9 wilayah kecamatan. Bila ditinjau dari target nasional bahwa tingkat cakupan pelayanan yang harus dicapai adalah sebesar 80% penduduk di wilayah perkotaan dan 60% di wilayah pedesaan pada tahun 2015 mendatang, maka tingkat cakupan pelayanan saat ini masih jauh di bawah target nasional.

Pada tahun 2013 tingkat kehilangan air sebesar 646,150 M3 sedangkan dalam tahun 2008 sebesar 2,255,454 M3, sehingga terjadi rata-rata penurunan tingkat kehilangan air sebesar 3,7 % per tahun. Tingkat pelayanan PDAM Pancuran Telago tahun 2013 terhadap jumlah penduduk Kabupaten sangat rendah yaitu mencapai sebesar 14,23% terhadap jumlah penduduk kabupaten Bungo (320.123 jiwa) dan mencapai 37,50% terhadap jumlah penduduk wilayah teknis kabupaten (121.461 jiwa).

C. Kondisi Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

Telah dapat dipahami sebelumnya, bahwa pelayanan merupakan pemberian atau pemenuhan kebutuhan orang lain secara langsung baik yang dapat dilihat (*tangible*) atau hanya bisa dirasakan (*intangibile*). Sedangkan pelayanan publik sendiri dijelaskan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun BUMN/BUMD yang memberikan pelayanan kepada orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap layanan tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan air minum oleh PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo merupakan salah satu dari pelayanan publik yang disediakan oleh BUMD. Oleh karenanya, pelayanan yang diberikan tersebut termasuk dalam kelompok pelayanan publik jenis barang. Hal tersebut didasari karena pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian ke pada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau benda yang dianggap memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya.

Dalam melihat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun BUMN/BUMD akan mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada. Untuk itu, dalam melihat kualitas

pelayanan PDAM Pancuran Telago akan mengacu kepada standar yang telah ditetapkan yaitu Kuantitas Air, Kualitas Air, Pelayanan Sambung Baru, Pelayanan Sambung Buka Kembali, Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Balik Nama dan Alamat, Penyesuaian Tarif, Permintaan Tutup Sementara, dan Tes Meter.

Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo seperti telah dikemukakan sebelumnya masih terdapat indikasi kurang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Hal tersebut, diketahui dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan kepada beberapa pelanggan. Namun, untuk mengetahui dan memberikan gambaran yang lebih jelas wawancara juga dilakukan lebih jauh kepada beberapa masyarakat atau pelanggan lainnya. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat atau pelanggan.

“...menurut saya pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bungo ini belumlah memuaskan kami sebagai pelanggan. Pelayanan yang diberikan sama sekali tidaklah seperti yang diharapkan terutama dalam menyediakan kebutuhan air selama 24 jam. Pengaliran air yang kami terima tiap harinya kurang lebih 3-5 jam dalam sehari. Disamping itu, jika ada pengaduan gangguan selalu saja lambat dalam menanganinya sehingga apabila ada pipa bocor harus kami sendiri terkadang yang menanganinya sendiri.”

“...kalau soal penyelenggaraan pelayaan yang diberikan oleh PDAM saya rasa belum memuaskan, karena yang kami harapkan tentunya adalah pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka janjikan. Tapi kenyataannya pelayanan yang diberikan jauh berbeda dengan visi dan misi PDAM Bungo sendiri. Masalah yang sangat kami rasakan itu adalah pengaliran air yang sehari itu tidak lebih dari 5 jam sehingga terkadang kebutuhan air rumah tangga itu tidak terpenuhi.”

“.... pendapat saya kemampuan PDAM Pancuran Telago dalam menyediakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat masih belum atau jauh dari yang diharapkan. Ini terbukti dari frekuensi penyaluran air ke rumah-rumah saja bergiliran sehingga kita hanya punya waktu terbatas untuk dapat menampung air atau tidak dapat sama sekali. Kemudian kualitas air juga terkadang tidak jernih sebagaimana seharusnya, walaupun telah memenuhi standar layak minum namun kami sebagai pelanggan ingin air yang bersih dan jernih bukan keruh. Masalah yang juga sering kami temui itu adalah terkadang air mati sampai beberapa hari dan ini tidak ada upaya penjelasan dari PDAM dan kami sebagai pelanggan terkadang harus membeli lagi dari mobil Tangki PDAM”

(diolah dari hasil wawancara dengan pelanggan pada perumahan Keyla I Muara Bungo pada tanggal 17 April 2015).

Dari hasil wawancara tersebut tergambar bahwa dari sisi kuantitas air menurut pelanggan belumlah memenuhi standar yang ada. Indikasinya terlihat dari durasi pengaliran air ke pengguna tidak lebih 5 jam sehari yang artinya tidak memenuhi standar pengaliran selama 24 jam. Kemudian, dari wawancara tersebut juga tergambar bahwa kualitas air yang diterima pelanggan kurang bersih atau jernih. Hal tersebut tentunya masih belum memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dari segi kualitas air yang seharusnya jernih secara fisik dan bebas dari kandungan kimia berbahaya. Selain itu dari keluhan pelanggan pada perumahan Keyla I juga tergambar bahwa respon atau tanggapan terhadap gangguan oleh PDAM juga masih lambat. Hal itu tentunya, belum mencerminkan terlaksananya standar pelayanan yang harus dilaksanakan.

Kemudian, pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo juga dilihat dari bagaimana pelayanan terhadap pengaduan pelanggan baik

itu secara tertulis maupun secara lisan. Berikut wawancara yang dilakukan kepada pelanggan pada Perumahan BTN Askes tanggal 20 April 2015.

“....soal tanggapan atau respon PDAM Pancuran Telago dalam menyikapi keluhan pelanggan jika ada gangguan menurut saya sangat lambat. Pengaduan kami baru akan diteruskan beberapa hari kemudian, padahal kami berharap masalah yang kami alami dapat segera ditangani atau diperbaiki. Masalah yang sering kami adukan adalah seperti masalah kerusakan pipa yang menyebabkan air banyak terbuang sementara yang mengalir ke kami cuma sedikit. Ini jelas merugikan kami karena tahu sendiri bahwa air yang didistribusikan ke kami itu ada batas waktunya akhirnya air yang kami dapatkan tidak dapat memenuhi kebutuhan air di rumah kami.”

“....menurut saya respon petugas PDAM Bungo dalam menyikapi pengaduan atau laporan kami terhadap gangguan layanan yang kami terima sangat lambat sekali. Selalu saja keluhan kami baru akan ditindaklanjuti setelah beberapa hari kemudian. Padahal, masalah yang dikeluhkan tersebut sangatlah penting. Ini terkadang yang membuat kami kesal terhadap pelayanannya padahal kami sebagai pelanggan membayar atas pelayanan yang diberikan. Artinya, pelayanan yang diberikan tidak seimbang dengan biaya yang ditagihkan kepada kami. Soal pelayanan yang diberikan ikhlas atau tidak menurut saya sangat relatif tergantung orangnya yang jelas itu adalah tugas mereka.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tergambar bahwa untuk pelayanan terhadap pengaduan dari pelanggan pihak PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, masih kurang cepat dalam menanggapi permasalahan yang dilaporkan pelanggan. Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan oleh perusahaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ke masyarakat.

Selain itu, PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo menurut hasil wawancara telah cukup baik dalam melakukan pelayanan ke pelanggan dalam hal pelayanan sambung baru, penyesuaian tarif, dan pelayanan buka

kembali. Adapun hasil wawancara menyangkut perlakuan kepada pelanggan tersebut dapat dilihat dari kutipan berikut ini.

“...bagi saya soal pelayanan lainnya seperti pelayanan penyambungan atau instalasi, pengecekan tarif atau amper meter ke rumah-rumah itu sudah dilakukan dengan baik oleh PDAM. Hal tersebut umumnya dilakukan secara baik dan tepat waktu.”

“...menurut saya dalam melayani pelanggan perhatian pribadi PDAM menyangkut kebutuhan pelanggan itu sudah ada seperti pada saat mereka mengecek ke rumah saat kita ingin memasang instalasi PDAM mereka akan memberikan masukan-masukan sesuai dengan kebutuhan kita. Saya rasa itu sudah cukup baik dengan mereka mau mengecek kebutuhan kita artinya mereka juga memperhatikan tingkat efisiensi pemasangan sehingga pelanggan tidak mengeluarkan biaya yang tidak perlu.”

“...perhatian pribadi PDAM kepada pelanggan saya rasa ada, bisa dilihat dari pengecekan yang mereka lakukan ke rumah-rumah pada saat kita ada keluhan maupun pada saat pengajuan pemasangan instalasi baru. Mereka tidak hanya mengecek tetapi juga memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk kita sebagai pelanggan.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dilihat dari standar pelayanan minimal yang ada belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut tidak terlepas dari beberapa permasalahan yang masih dikeluhkan oleh pelanggannya menyangkut masalah kuantitas air yang belum memenuhi standar pelayanan minimal yang ada. Kemudian, disisi kualitas air juga PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo belum memberikan jaminan air yang bersih dan jernih sesuai dengan standar MENKES. Disisi lain, PDAM Pancuran Telago juga masih tergolong lambat dalam merespon

pengaduan dari pelanggan sehingga dari sisi pelayanan pengaduan belum bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan.

D. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

PDAM Pancuran Telago sebagai penyedia jasa pelayanan air minum bagi wilayah Kabupaten Bungo sangat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut tentunya PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo memerlukan strategi sesuai dengan permasalahan yang mereka hadapi.

Menurut Nugraha (2011:1.5) Strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi; dengan kata lain strategi adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi. Strategi dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk mencapai visi dan misi tertentu dan mengatasi permasalahan yang dihadapi secara efektif dan efisien. PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo sebagaimana telah diketahui memiliki visi dan misi yang harus dicapai dalam rangka melaksanakan fungsinya sebagai badan usaha yang bergerak di bidang penyediaan pelayanan air minum bagi masyarakat. Berdasarkan visi dan misi serta permasalahan yang dihadapi tersebut tentunya tidak terlepas dari strategi manajemen yang harus dijalankan. Untuk mengetahui strategi

manajemen apa yang dilakukan oleh PDAM Pancuran Telago dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

“...sebagaimana misi kami dalam pelayanan air minum kepada masyarakat, maka strategi yang kami lakukan disisi sumber daya manusia adalah dengan memaksimalkan pemberdayaan pegawai yang kami miliki baik itu pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap. Tujuannya adalah agar seluruh sumber daya manusia yang kami miliki dapat bersama-sama berkomitmen untuk mencapai visi dan misi yang ada sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.”

“disisi pemasaran, kami mencoba melakukan ekspansi dengan menawarkan kemudahan-kemudahan atau program subsidi pemasangan kepada masyarakat. Ini merupakan suatu upaya yang kami lakukan agar produk pelayanan yang kami miliki dapat diterima dan lebih dikenal oleh masyarakat terutama pada wilayah yang sebelumnya belum mendapatkan pelayanan kami. Disisi lainnya kami juga mempertahankan pelanggan lama dengan cara memperkenalkan berbagai kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran.”

“secara finansial, kami telah melakukan upaya meningkatkan pendapatan operasional yaitu sebesar 6,55% pada tahun 2013. Selain itu, kami juga berhasil meningkatkan rasio laba terhadap aktiva produktif sebesar 20,17% dan rasio laba terhadap penjualan juga meningkat sebesar 62, 87%, serta efektifitas penagihan piutang juga mengalami peningkatan sebesar 3,66%. Hal ini sesuai dengan hasil laporan kinerja tahun buku 2013 yang dilaksanakan oleh BPK Provinsi Jambi.”

“...untuk meningkatkan pelayanan juga kami berupaya melakukan inovasi-inovasi baik itu terhadap teknologi yang digunakan maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disamping itu, kami juga telah berhasil mengurangi angka kehilangan air sebesar 8, 30% atau dari 35,45% menjadi 27, 15%. Selain itu kami juga telah berupaya memperluas jangkuan pelayanan kami dengan target terlayannya seluruh kawasan perkotaan yang ada terutama pada kawasan perumahan-perumahan baru bangun. Selain itu, pihak manajemen melalui bidang teknik juga berupaya terus mengembangkan dan mencari sumber-sumber air baku yang dapat

menambah kuantitas persediaan air guna mencukupi kebutuhan air bagi para pelanggan.”

“strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, kami juga tidak terlepas dengan teknologi informasi yang mana kami berusaha memberikan kemudahan informasi bagi setiap pelanggan untuk dapat memperoleh informasi-informasi yang menyangkut pelayanan yang kami berikan baik itu berupa informasi tarif, pemasangan, maupun keluhan pelanggan.”

(diolah dari hasil wawancara dengan Bagian Administrasi dan Keuangan serta Bidang Teknik PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, pada tanggal 5 Januari 2015)

Dari hasil wawancara tersebut, maka dapat diidentifikasi mengenai strategi yang dilakukan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Upaya yang dilakukan PDAM Pancuran Telago dalam meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan informasi yang diperoleh adalah melalui peningkatan kapasitas sumber daya yang dimiliki, ekspansi pemasaran pada pelanggan baru dan wilayah yang belum terlayani. Kemudian secara finansial PDAM Pancuran Telago juga telah berhasil memperbaiki kinerjanya dari kurang baik menjadi baik dengan adanya peningkatan rasio laba terhadap aktiva produktif dan penjualan. Selain itu juga, PDAM Pancuran Telago juga terus mengembangkan inovasi-inovasi serta telah berhasil dalam mengurangi angka kehilangan air sebesar 8,30%.

Berdasarkan upaya-upaya yang dilakukan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi PDAM Pancuran Telago Kabupaten

Bungo dalam meningkatkan kualitas pelayanannya lebih berorientasi pada pendekatan Strategi Fungsional. Hal tersebut ditandai dari upaya-upaya yang dilakukan yang lebih menekankan pada aspek komitmen pelayanan, Finansial, Pemasaran, penelitian, pengembangan dan operasi, serta sistem informasi.

E. Hambatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

Seperti telah diketahui sebelumnya bahwa jasa tidak nyata (*intangible*) dimana jasa tersebut tidak dapat dirasakan, dilihat, diraba sebelum membeli. Dengan demikian pelanggan akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa (pelayanan) tersebut melalui orang lain, peralatan dan harga yang mereka lihat. Dalam perbedaan antara pelayanan pembelian dengan jasa sukar dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang seringkali disertai dengan jasa-jasa tertentu (misalnya: toko TV) dan sebaliknya pembelian suatu jasa seringkali melibatkan barang-barang yang menyertainya (misal: restoran dan cafe).

Sudah menjadi tugas para penyedia jasa untuk “membuktikan” atau “menyatakan yang tidak nyata” sesuatu yang dapat memberikan bukti fisik dan citra penawaran abstrak mereka sehingga konsumen dapat merasakan jasa-jasa (pelayanan yang diberikan perusahaan untuk kemudian dievaluasi oleh konsumen, apakah jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan, melebihi harapan mereka, atau tidak sesuai dengan harapan mereka.

Pada saat ini proses konsumsi jasa terjadi, konsumen akan melakukan proses evaluasi pelayanan dalam hubungan dengan apa yang mereka cari dan harapkan, dengan apa yang mereka terima sehingga akhirnya mereka bersedia untuk membayarnya. Selama proses tersebut berlangsung, konsumen akan mengamati kemampuan perusahaan dalam memperhatikan dan menangani masalah-masalah mereka dan cara-cara perusahaan memberikan pelayanan di mana konsumen akan memperoleh kualitas teknis dan fungsional yang dapat diterima oleh mereka. Apabila konsumen merasa puas, maka mereka akan melakukan konsumsi yang baru atau pemakaian jasa yang lebih besar lagi sehingga hubungan dengan konsumen yang bertahan lama untuk jangka panjang akan tercapai, di mana pada gilirannya kepuasan konsumen dapat mencapai kesetiaan/loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Akan tetapi jika konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada, maka konsumen tersebut akan meninggalkan perusahaan untuk mencari dan mencoba jasa dari perusahaan lain dan kemudian membandingkannya atau mereka benar-benar pergi meninggalkan perusahaan dan tidak ingin kembali lagi. Sesuatu hal yang penting disini adalah jika para konsumen melepaskan diri karena mereka merasa tidak puas, maka mereka bisa jadi menyebarkan image buruk yang beredar dari mulut ke mulut tentang perusahaan dan lambat laun hal tersebut dapat merusak keberadaan suatu perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen (Buchari Ahna

2007:283). Begitu pula dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

Sesuai dengan Laporan Kinerja Tahun Buku 2013 pada Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Kabupaten Bungo yang dilaksanakan oleh Perwakilan BPKP Prov. Jambi telah dinilai hasil kinerja dan tingkat kesehatan perusahaan, yaitu dibandingkan dengan tahun lalu terdapat kenaikan predikat kinerja dan “kurang” menjadi “cukup” yang disebabkan oleh:

(1) Aspek Keuangan

- a. Pendapatan operasional meningkat sebesar 6,55% dibandingkan tahun 2012.
- b. Rasio laba perusahaan terhadap aktiva produktif meningkat sebesar 20,17% dibandingkan capaian tahun 2012.
- c. Rasio Laba terhadap penjualan meningkat sebesar 62,87% dibanding capaian tahun 2012.
- d. Efektifitas penagihan piutang mengalami peningkatan sebesar 3,66% dibanding tahun 2012.

(2) Aspek Operasional

Tingkat kehilangan air mengalami penurunan sebesar 8,30% yaitu dari 35,45% menjadi 27,15%.

Berdasarkan data di atas, terdapat tingkat kehilangan air yang cukup besar, yaitu sebesar 27,15%. Menurut Peneliti, dengan kehilangan air

sebanyak itu, maka otomatis pelayanan kepada pelanggan akan menjadi terhambat, khususnya tentang pengairan air yang tidak lancar. Menurut Penulis, hambatan-hambatan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Pelanggan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, yakni sebagai berikut :

“..... Rendahnya nilai aspek operasional PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo terutama dipengaruhi oleh masih rendahnya cakupan pelayanan, belum semua pelanggan mendapat air selama 24 jam, rendahnya produktifitas pemanfaatan instalasi produksi karena penurunan debit air di beberapa sumber dan kapasitas yang terpasang sudah berumur tua, peneraan meter air pelanggan tidak pernah dilakukan, penyambungan baru yang relatif masih melebihi dari 6 hari kerja serta jumlah SDM yang kurang. Aspek operasional yang perlu ditingkatkan adalah upaya menekan tingkat kehilangan air, kecepatan penyelesaian sambungan baru yang memerlukan waktu lebih dari 6 hari kerja.

Selanjutnya, simak saja hasil wawancara sebagai berikut :

“..... Rendahnya harga jual air terhadap harga pokok produksi menjadi penyebab PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo mengalami kerugian. Harga produksi air sangat tinggi dibandingkan harga jual air karena untuk menarik air dan sumber menggunakan pompa dan genset yang dioperasikan menggunakan solar dan oli dalam jumlah yang cukup banyak, sehingga meningkatkan biaya operasional”.

“..... Selain hal tersebut terdapat penyebab lain yang menyebabkan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo mengalami kerugian antara lain terdapat kelemahan pengawasan kepada debitur yang menunggak pembayaran sehingga menyebabkan penerimaan pendapatan rekening air menjadi tertunda dan tentunya apabila diabaikan terus menerus akan mengakibatkan merugikan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Disamping itu terdapat Water Meter pelanggan yang tidak berfungsi yang menyebabkan

pencatatan baca meter tidak mencerminkan kondisi pemakaian air pelanggan yang sebenarnya”.

“..... Denda atas ketidaktepatan waktu pembayaran pokok dan bunga juga menjadi penyebab kerugian PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Harga jual lebih rendah dari harga produksi merupakan penyebab utama PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dari tahun ke tahun mengalami kesulitan likuiditas. Kondisi ini berdampak PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo sulit memenuhi kewajiban pembayaran pokok dan bunga atas pinjaman kepada Pemerintah Pusat sulit dipenuhi”.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut antara lain:

1. Investasi untuk penambahan Jaringan Transmisi dan distribusi air.
2. Pengendalian atas kelestarian alam.
3. Memberi kesadaran kepada masyarakat agar mendukung program PDAM.
4. Meningkatkan dan menggunakan teknologi PDAM yang lebih maju dan irit bahan bakar.
5. Penyesuaian tarif air minum dan beban tetap sesuai dengan ketentuan yang ada.
6. Peningkatan kualitas pegawai baik melalui pendidikan maupun pelatihan.
7. Memperbaiki dan mengoptimalkan jaringan yang sudah ada, menindaklanjuti pengaduan dan penurunan pencurian air.

Sampai saat ini permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo masih cukup pelik baik masalah manajemen

internal PDAM sendiri maupun masalah eksternal yang berada di luar kewenangan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Menurut Ambarita (2001) beberapa masalah yang dihadapi oleh PDAM saat ini antara lain adalah :

1. Persepsi mengenai manajemen PDAM tidak dilihat secara utuh sebagai pengelolaan perusahaan, penekanannya masih diarahkan kepada fungsi sosial.
2. Dilihat dari aspek manajemen dan pengembangan SDM, organisasi PDAM sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini.
3. PDAM dibebani tugas sebagai pemasok PAD khususnya pada saat krisis.
4. Tarif air minum PDAM relatif rendah sehingga tidak bisa mengantisipasi perubahan biaya operasi akibat kenaikan harga energi dan bahan kimia.
5. Tingkat pelayanan masih rendah dan sulit mengembangkan diri, karena terhentinya dana dari pusat, sedangkan keuntungan yang digunakan untuk PAD.
6. Persentase kehilangan atau kebocoran air di PDAM masih cukup tinggi.
7. Kualitas sumber daya manusia yang ada masih kurang memadai untuk kondisi saat ini.
8. Profesionalisme yang masih rendah.

9. Masih sering dibebani tanggung jawab berbagai kegiatan yang kurang relevan dengan fungsinya.

Dengan berbagai permasalahan yang dihadapi saat ini, PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo tetap diharapkan untuk memberikan pelayanan yang baik. Tetapi ironisnya dipihak lain yakni masalah pengembangannya sangat lambat dan kelihatan kurang dianggap penting.

Di lain pihak, teknologi pengolahan air minum yang digunakan oleh PDAM di Indonesia umumnya termasuk PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo masih menggunakan sistem konvensional yakni dengan sistem Koagulasi-Flokulasi (Pengendapan Kimia), Saringan Pasir Cepat (*Rapid Sand Filter*) dan Proses Disinfeksi menggunakan senyawa khlorin (gas Khlor).

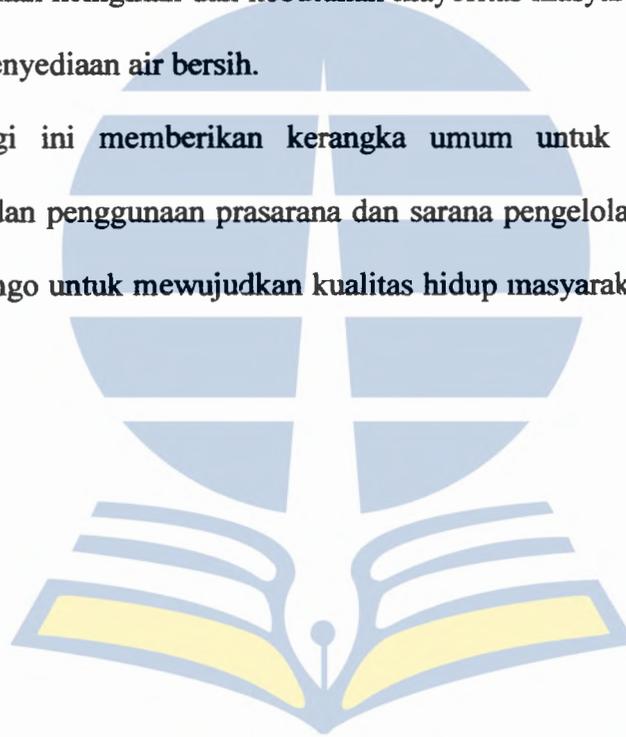
Dengan semakin buruknya kualitas air baku air minum yang ada mengakibatkan biaya produksi air minum menjadi bertambah besar sehingga harga jual air juga menjadi lebih mahal. Di lain pihak daya beli masyarakat masih rendah, sehingga masalah tersebut masih tetap menjadi masalah yang dilematis.

Selain masalah kualitas air baku air minum yang semakin buruk, masalah serius yang dihadapi oleh PDAM di Indonesia yakni masalah ketersediaan air baku air minum. Akibat perubahan tata guna lahan di daerah hulu sampai hilir mengakibatkan fluktuasi debit air pada musim hujan dan musim kemarau sangat besar. Hal mengakibatkan penurunan yang sangat tajam terhadap debit air sungai untuk air baku air minum pada musim

kemarau. Penurunan debit air sungai pada musim kemarau tersebut juga mengakibatkan konsentrasi polutan yang ada dalam air sungai menjadi lebih pekat yang berakibat terhadap kualitas air minum yang dihasilkan serta naiknya biaya proses pengolahan air minum.

Seluruh masyarakat harus terlibat secara aktif dalam setiap tahapan pembangunan pengelolaan air minum. Keterlibatan masyarakat tersebut dapat pula melalui perwakilan yang demokratis serta mencerminkan dan mempresentasikan keinginan dan kebutuhan mayoritas masyarakat terhadap ketersediaan penyediaan air bersih.

Strategi ini memberikan kerangka umum untuk mewujudkan keberlanjutan dan penggunaan prasarana dan sarana pengelolaan PDAM di Kabupaten Bungo untuk mewujudkan kualitas hidup masyarakat yang lebih baik.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo masih belum optimal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada sehingga perlu ditingkatkan terutama dalam hal kuantitas air, kualitas air, dan pelayanan pengaduan.
2. Strategi yang dilakukan PDAM Pancuran Telago dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui pendekatan fungsional yang terlihat dari upaya-upaya yang dilakukan secara finansial, meningkatkan komitmen pelayanan , pemasaran, penelitian, pengembangan dan operasi serta sistem informasi.
3. Hambatan-hambatan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo, yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah:
 - a. Sistem Pengairan yang belum beroperasi 24 jam;
 - b. Rendahnya harga jual air;
 - c. Lemahnya pengawasan kepada debitur yang menunggak pembayaran;
 - d. Water Meter pelanggan yang tidak berfungsi yang menyebabkan pencatatan baca meter tidak mencerminkan kondisi pemakaian air pelanggan yang sebenarnya.

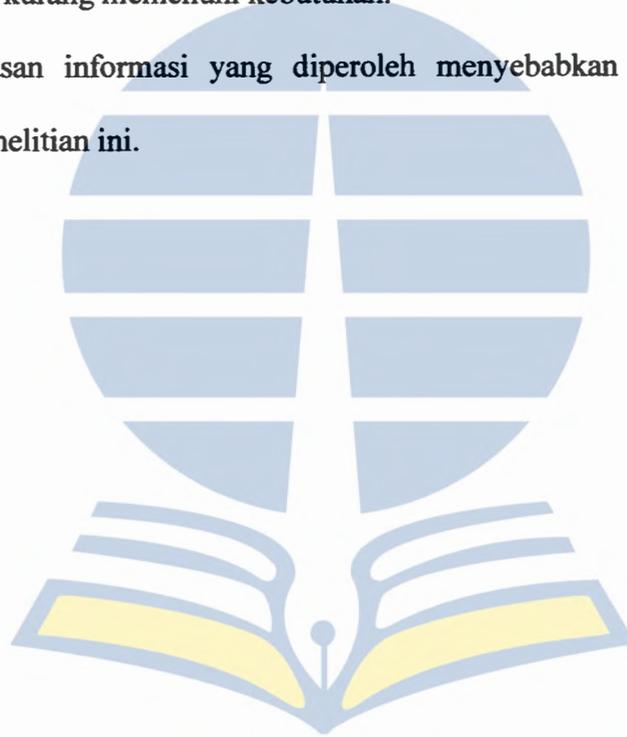
B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo perlu penambahan sumber air baku dan perbaikan perpipaan serta peralatan pengolahan air baku sehingga pendistribusian air ke rumah-rumah dapat berjalan lancar dengan debit yang sesuai dan kualitas air yang bersih dan jernih. Selain itu, komitmen pegawai juga perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan berdasarkan ketentuan Standar Pelayanan Minimal yang ada.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Bungo perlu melakukan evaluasi terhadap manajemen PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo serta melalui penyertaan modal Pemerintah Daerah diharapkan mampu mendorong adanya rehabilitasi sarana dan prasana jaringan air bersih dan mendorong PDAM Pancuran Telago dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui kontrol berkala.
3. PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo perlu membangun sistem informasi manajemen, sistem pengawasan, dan sistem pelayanan yang saling terintegrasi dalam standar baku pelayanan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo ini tidak terlepas dari keterbatasan. Namun, dengan keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan bagi penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Waktu yang tersedia dalam penyelesaian penelitian yang relatif pendek, sehingga jumlah informan yang cukup besar hanya sepuluh orang mewakili.
2. Acuan dalam penilaian kualitas pelayanan yang hanya berdasarkan pendekatan standar pelayanan minimal sementara masih banyak teori-teori yang dapat dijadikan standar pengukuran.
3. Proses wawancara yang dilakukan dengan pihak PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo kurang terlaksana secara lancar, sehingga informasi yang diberikan kurang memenuhi kebutuhan.
4. Keterbatasan informasi yang diperoleh menyebabkan biasanya pembahasan dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Adrianto, N. (2007). *Good Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Palangkaraya : Bayu Media.
- Agus,R. (2012). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Meningkatkan PAD di Kabupaten Wakatobi*. Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Alhabsji., Syamsudin & Soedjoto. (1987). “*Kedudukan dan Peranan Perusahaan Daerah dalam Pelaksanaan yang Nyata dan Bertanggung jawab*” . Laporan Penelitian, Kerjasama BAPPEDA Propinsi Dati I Jawa Timur dengan Universitas Brawijaya.
- Alma, B.(2007). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, J. E. (1994). *Public Policy Making – An Introduction*, Texas: A & M University.
- Bryson, J.M. 2001. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial* (Terjemahan M. Mitfahuddin). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davidow, W.H & Bro.U.(1992). *Total Customer Service The Ultimate Weapon*. New York: The Free Press.
- Dunn, W.N. (1999), *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Galuh, F. (2012). *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Ngaglik 1 Sleman Yogyakarta*. Diss. Univ. Negeri Yogyakarta
- Godman, A. (2001). *Peran PERPAMSI dalam Era Desentralisasi Menuju Penyediaan Air Mnum yang Sehat*. Seminar Hari Bumi Sedunia.
- Gronroos, C. (1992). *Service Management and Marketing*. Lexington Books.Toronto :Massachusetts
- Han, F & Leong,D. (1996), *Productivity & Service Quality*, Singapore :Prentice Hall, Simon & Schuster (Asia) Pte Ltd.

- Happy.W.A (2009). *Pengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Luwes Loji Wetan solo)*. Tesis Magister Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Howwett, M., & Ramesh, M. (1995). *Studying Public, Policy Cycless and Policy Subsytems*, New York: Oxford University Press
- Hunger,J.D & Wheelen,T.L. (2003). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta:Andi
- Hutahaean,M. (2005), *Pengantar Studi Kebijakan Publik*, Bandung:Pustaka Sutra.
- Jaya, A.R, & Suharyanto.(2004). *Analisis Jaringan Air Bersih PDAM di Kampung Pesaten Kelurahan Rejomulyo Semarang*:Jurnal PILAR,volume 13 hal.99-104
- Jauch,L.R., & Glueck, W.F. (1998). *Strategik Management and Business Policy*. McGraw-Hill
- Kotler.P. (2002), *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta :Salemba Empat.
- _____. (2003). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid1*Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock,C. (2002).*Principles of Sevice Marketing and Management*, London: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R & Hamdani,A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Macaulay, C.S. (1997). *How to improve your Customer service. Kiat meningkatkan pelayanan bagi Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Manik, S. (2012). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Sintang*.Tugas Akhir Program Magister: Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Marbun & M.D,M 2007). *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Liberty .
- Marsuni,L. (2006). *Hukum dan Kebijakan Perpajakan Di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press .
- Masruroh, N. (2009). *Manajemen Strategi Kepala Sekolah Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam di SMA Darul Ulum 1 Unggulan BBPT*

Jombang.Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya.

- Moenir,H.A.S. (1992). *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Moeloeng, L.J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muin. Z. (2011). *Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Baubau*. Tugas Akhir Program Magister: Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
- Nawawi,H. (1983). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta: UGM Press, 1983:63).
- _____. (2005). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nisjar, K & Winardi. (1997). *Manajemen Strategik*. Bandung: Mandar Maju.
- Nugraha,M.Q. (2011). *Manajemen Strategik Organisasi Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Prasetya, I. (2011). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Cetakan keenam. Jakarta:Universitas Terbuka.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Salusu, J. (2003). *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Siagian,S.P (2004). *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steiner,G. (1979). *Strategik Panning: What Every Manager Must Know*. New York: TheFree Press.
- Subarsono,A.G (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Suharto,E. 2008, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta
- Sularso,H.(2013). *Studi tentang Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrasi Negara, 1 (4): 1362-1374

- Sundari,C.H. (2008).*Pengaruh Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Kaitannya dengan Peningkatan Jumlah Pelanggan Pada PDAM Way Rilau di Kota Bandar Lampung*. Jurnal Sains dan Inovasi . Vol IV(2) 134-143
- Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta :Rineke Cipta.
- Sutopo, (2000). *Pelayanan Prima: Bahan Ajar Administrasi Umum*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi Offset
- _____. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi Offset
- Valarie,A.Z. & Parasuraman. (2002). *Delivering Service Quality*. New York: Mc. Milan.
- Wahyudi,A,S. (1996). *Managemen Strategik;Pengantar Proses Berpikir Strategik*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Yuliarmi,N.N & riyasa,P. (2007). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin studi ekonomi volume 12 nomor 1 tahun 2007.
- Zainudin,M. (2007). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L.(1990). *Delevery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, USA :Free Pres Collier Macmillan Publisher
- _____. (2002). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Zeithaml & Bitner,.(2002). *Service Marketing*. New York :McGraw Hill Inc, Int'l Edition.

2. DOKUMEN - DOKUMEN

Badan Kepegawaian Negara. (2003). Keputusan Badan Kepegawaian Negara. No. 46 A Th. 2003. *Tentang Rekrutmen Pejabat di Lingkungan Pemerintahan.*

Investasi daerah. Diunduh pada tanggal 19 Februari 2015, pukul 13.30 WIB
www.investasidaerah.wordpress.com,

Menteri Penertiban Aparatur Negara. (1993). Keputusan Menpan No.81 Th 1993, *Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, Menpan Jakarta*

_____. (2003). Keputusan Menpan No.63/7 Th 2003 *Tentang Pedoman Dasar Bagi Tata Laksana Pelayanan Publik Oleh Lembaga Pemerintah Kepada Masyarakat, Menpan Jakarta*

Menteri Dalam Negeri. (1992). Keputusan Mendagri No.690 Th 1992, *Tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM, Mendagri Jakarta*

_____. (1999). Keputusan Mendagri No.47 Th 1999, *Tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM, Mendagri Jakarta*

Peraturan Presiden. (2005). Peraturan Presiden No. 16 Th. 2005 pasal 6, *Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.*

PDAM Pancuran Telago. (2013). *Profil PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo.*

Teknik pengumpulan data penelitian. Diunduh pada tanggal 27 Februari 2015 pukul 09:15 WIB.

<http://www.sarjanaku.com/2011/06/teknik-pengumpulan-data.html>.

Tesisdam.pdf, diunduh pada tanggal 20 Februari 2015, pukul 20.30 WIB

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL PENELITIAN : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PDAM PANCURAN TELAGO KABUPATEN BUNGO

PENELITI : NETTI SEPRAHANDRIYANI

I. DIREKTUR PDAM PANCURAN TELAGO

1. Apa saja strategi yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Bungo dalam meningkatkan kualitas pelayan air minum kepada pelanggan?

sebagaimana misi kami dalam pelayanan air minum kepada masyarakat, maka strategi yang kami lakukan disini sumber daya manusia adalah dengan memaksimalkan pemberdayaan pegawai yang kami miliki baik itu pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap. Tujuannya adalah agar seluruh sumber daya manusia yang kami miliki dapat bersama-sama berkomitmen untuk mencapai visi dan misi yang ada sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

disisi pemasaran, kami mencoba melakukan ekspansi dengan menawarkan kemudahan-kemudahan atau program subsidi pemasangan kepada masyarakat. Ini merupakan suatu upaya yang kami lakukan agar produk pelayanan yang kami miliki dapat diterima dan lebih dikenal oleh masyarakat terutama pada wilayah yang sebelumnya belum mendapatkan pelayanan kami. Disisi lainnya kami juga mempertahankan pelanggan lama dengan cara memperkenalkan berbagai kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran.

2. Apa saja hambatan-hambatan yang ditemui dalam meningkatkan kualitas pelayanan air minum kepada masyarakat/pelanggan?

Rendahnya harga jual air terhadap harga pokok produksi menjadi penyebab PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo mengalami kerugian. Harga produksi air sangat tinggi dibandingkan harga jual air karena untuk menarik air dan sumber menggunakan pompa dan genset yang dioperasikan menggunakan solar dan oli dalam jumlah yang cukup banyak, sehingga meningkatkan biaya operasional.

Selain hal tersebut terdapat penyebab lain yang menyebabkan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo mengalami kerugian antara lain terdapat kelemahan pengawasan kepada debitur yang menunggak pembayaran sehingga menyebabkan penerimaan pendapatan rekening air menjadi tertunda dan tentunya apabila diabaikan terus menerus akan mengakibatkan merugikan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. disamping itu terdapat Water Meter pelanggan yang tidak berfungsi yang menyebabkan pencatatan baca meter tidak mencerminkan kondisi pemakaian air pelanggan yang sebenarnya".

II. KEPALA BIDANG ADMINISTRASI DAN KEUANGAN

1. Strategi apa yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dari bidang administrasi dan keuangan?

secara finansial, kami telah melakukan upaya meningkatkan pendapatan operasional yaitu sebesar 6,55% pada tahun 2013. Selain itu, kami juga berhasil meningkatkan rasio laba terhadap aktiva produktif sebesar 20,17% dan rasio laba terhadap penjualan juga meningkat sebesar 62, 87%, serta efektifitas penagihan piutang juga mengalami peningkatan sebesar 3,66%. Hal ini sesuai dengan hasil laporan kinerja tahun buku 2013 yang dilaksanakan oleh BPK Provinsi Jambi.

2. Hambatan-hambatan apa saja yang ditemui dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?

Menurut saya, Denda atas ketidaktepatan waktu pembayaran pokok dan bunga juga menjadi penyebab kerugian PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Harga jual lebih rendah dari harga produksi merupakan penyebab utama PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dari tahun ke tahun mengalami kesulitan likuiditas. Kondisi ini berdampak PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo sulit memenuhi kewajiban pembayaran pokok dan bunga atas pinjaman kepada Pemerintah Pusat sulit dipenuhi”.

III. KEPALA BIDANG TEKNIK

1. Terkait dengan bidang teknik, strategi apa yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan PDAM Kabupaten Bungo?

untuk meningkatkan pelayanan juga kami berupaya melakukan inovasi-inovasi baik itu terhadap teknologi yang digunakan maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disamping itu, kami juga telah berhasil mengurangi angka kehilangan air sebesar 8, 30% atau dari 35,45% menjadi 27, 15%. Selain itu kami juga telah berupaya memperluas jangkauan pelayanan kami dengan target terlayannya seluruh kawasan perkotaan yang ada terutama pada kawasan perumahan-perumahan baru bangun. Selain itu, pihak manajemen melalui bidang teknik juga berupaya terus mengembangkan dan mencari sumber-sumber air baku yang dapat menambah kuantitas persediaan air guna mencukupi kebutuhan air bagi para pelanggan.

“strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, kami juga tidak terlepas dengan teknologi informasi yang mana kami berusaha memberikan kemudahan informasi bagi setiap pelanggan untuk dapat memperoleh informasi-informasi yang menyangkut pelayanan yang kami berikan baik itu berupa informasi tarif, pemasangan, maupun keluhan pelanggan.”

2. Hambatan-hambatan apa yang biasanya ditemui berkaitan dengan masalah teknis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?

Menurut saya, hambatan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh kami disebabkan oleh tingginya biaya operasional yang harus kami keluarkan dan itu tidak sebanding dengan harga jual air yang kami berikan kemasayarakat. Ini lah yang menyebabkan kami belum mampu beroperasi selama 24 jam dalam mengalir air ke rumah-rumah.

Selain itu, kami juga masih memiliki kelemahan dalam soal pembiayaan pemeliharaan jaringan pipa induk dan lain sebagainya sehingga ini benar-benar menghambat kita untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal ke pelanggan. Belum lagi sumber-sumber air baku yang juga perlu dipertimbangkan ketersediaannya dalam arti tetap bisa mensupply air pada musim kemarau.



IV. PELANGGAN

1. Bagaimana menurut bapak/ibu keandalan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bungo? (Misalnya kesesuaian antara janji pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai respon atau tanggapan PDAM Bungo terhadap keluhan atau pengaduan gangguan pelayanan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Apa pendapat bapak/ibu tentang kepastian pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bungo terhadap pelanggan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Apa menurut bapak/ibu, PDAM Pancuran Telago memberikan perhatian pribadi terhadap kebutuhan pelanggan (misalnya memberikan bantuan-bantuan penjelasan-penjelasan secara langsung tentang efisiensi dalam pemasangan instalasi air minum)?

.....

.....

.....

.....

.....

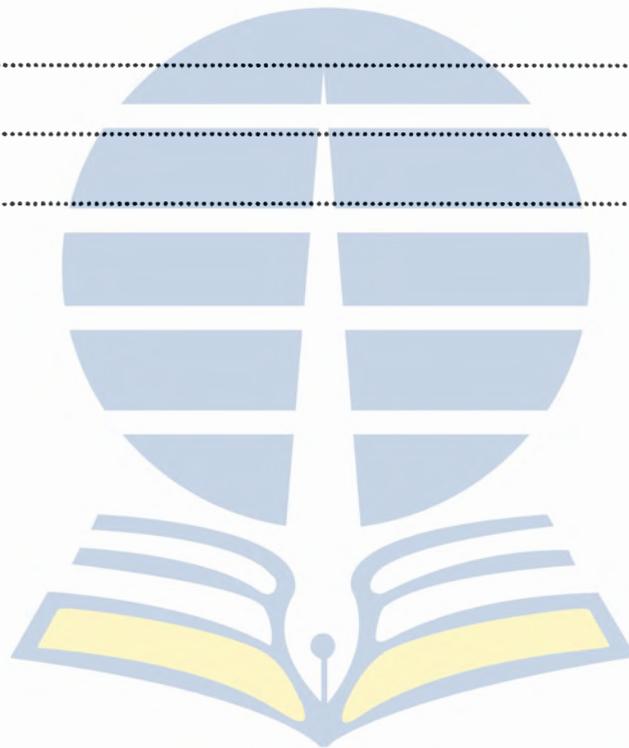
.....

.....

.....

.....

.....



IV. PELANGGAN

1. Bagaimana menurut bapak/ibu keandalan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bungo? (Misalnya kesesuaian antara janji pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan).

Kalo menurut saya pelayanan yang diberikan dengan PDAM itu belum lah sangat memuaskan, pihak PDAM itu yang adonyo cuma janji tidak sesuai dengan apa yang seharusnya menjadi tugas mereka, kami cuma bisa menggunakan PDAM itu tidak lebih dari 5 jam sehari, jadi nyo kebutuhan air rumah tangga kami kurang terpenuhi.

2. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai respon atau tanggapan PDAM Bungo terhadap keluhan atau pengaduan gangguan pelayanan?

Menurut saya respon dari petugas PDAM bungo ini sangat lah lambat dan bertele-tele. Laporan pengaduan kami ditindak lanjuti oleh PDAM itu sudah beberapa hari setelah kami melapor, itu yang kami kecewa kan kepada petugas PDAM, padahal kami sebagai pengguna PDAM selalu membayar PDAM itu sesuai dengan waktunya.

3. Apa pendapat bapak/ibu tentang kepastian pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bungo terhadap pelanggan?

Kalo dengan saya, masalah kepastian pelayanan masih jauh dari puas. Tapi pegawai PDAM itu dalam menjelaskan kepada kita sebagai pelanggan ini sudah baik, mereka masih sopan dan selalu dibelastan nyo sesuai dengan pengetahuan mereka, nah yang menjadi masalahnya itu pihak PDAM tidak bisa ngasih kepastian kepada pelanggannya ini kapan jadwal pasti nyo kapan air itu hidup dan kapan matinya.

4. Apa menurut bapak/ibu, PDAM Pancuran Telago memberikan perhatian pribadi terhadap kebutuhan pelanggan (misalnya memberikan bantuan-bantuan penjelasan-penjelasan secara langsung tentang efisiensi dalam pemasangan instalasi air minum)?

Kalo untuk perhatian pribadi ppam itu kepada pelanggan sudah ada, kalo mereka mengecek kerumah sebentar, kalo ingin memasang instalasi, petu gas ppam tersebut ada memberikan masufan sesuai dengan Apo yang kalo butuhkan. Kalo dengan sayo itu sudah cukup baik, mereka sudah mau mengeceknya sesuai dengan kebutuhan kalo berarti ppam juga sudah memperhatikan lingkral kebutuhan kami sebagai pebranggan nyo ini ngetuarkan biaya yang tidak mubazir harus sesuai dengan Apo yang diperlukan sayo.



IV. PELANGGAN

1. Bagaimana menurut bapak/ibu keandalan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bungo? (Misalnya kesesuaian antara janji pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan).

Menurut saya pelayanan yang diberikan PDAM - saat ini belum sesuai dengan apa yang diharapkan, baik pelayanan maupun kualitas air - yang didistribusikan ke rumah, PDAM belum - dapat memberi pelayanan hingga 24 jam.

2. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai respon atau tanggapan PDAM Bungo terhadap keluhan atau pengaduan gangguan pelayanan?

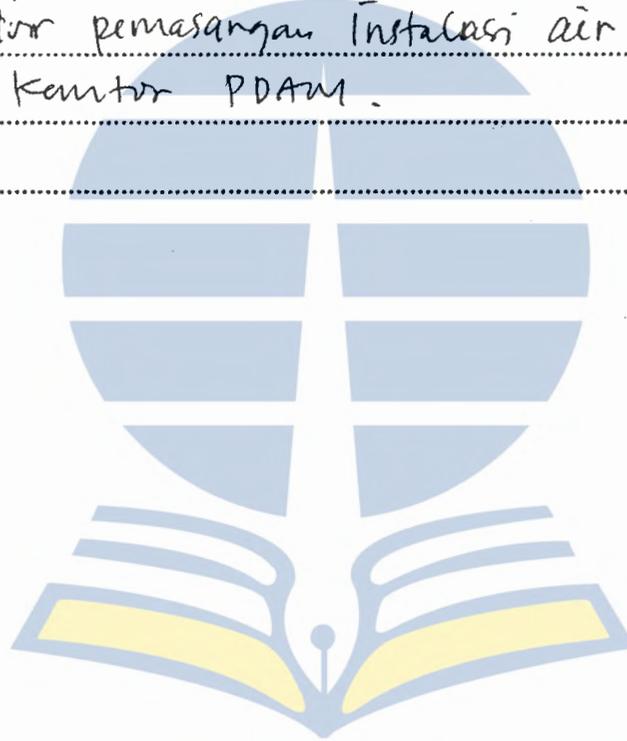
PDAM dalam menghadapi masalah pengaduan masyarakat tentang pelayanan tidak ditanggapi - secara serius sehingga pelayanan dan keluhan masyarakat tidak maksimal.

3. Apa pendapat bapak/ibu tentang kepastian pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bungo terhadap pelanggan?

PDAM pancaran Telago Kabupaten Bungo sampai saat ini belum memenuhi pelayanan kepada - masyarakat / pelanggan sesuai dengan misi dan visi PDAM yang disampaikan pada masyarakat. Setiap ada keluhan masyarakat PDAM selalu berbalik dengan alasan yg tidak logis.

4. Apa menurut bapak/ibu, PDAM Pancuran Telago memberikan perhatian pribadi terhadap kebutuhan pelanggan (misalnya memberikan bantuan-bantuan penjelasan-penjelasan secara langsung tentang efisiensi dalam pemasangan instalasi air minum)?

menurut saya selama ini PDAM Bungo - tidak pernah memberikan perhatian khusus/pribadi terhadap kebutuhan pelanggan terutama dalam memberi bantuan penjelasan secara langsung kepada pelanggan, pelanggan dapat mengetahui prosedur pemasangan instalasi air langsung - ke kantor PDAM.





IV. PELANGGAN

1. Bagaimana menurut bapak/ibu keandalan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bungo? (Misalnya kesesuaian antara janji pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan).

raso sayo pelayanan PDAM bungo ni belum memuaskan kami pelanggan ni. dak searti yang diharapkan terutama dlm menyediakan air selama 24 jam. air yang hidup paling cuma sekitar 3-5 jam sehari. Bila ada ada gangguan dan sudah kami laporkan selalu lambat di barkan kadang kami perbaiki sendiri

2. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai respon atau tanggapan PDAM Bungo terhadap keluhan atau pengaduan gangguan pelayanan?

Apabila ada kerusakan dan gangguan di PPA PDAM ini selalu lama di perbaiki sehingga banyak air yg terbuang dan yang mengalir kerumah-rumah jadi kecil

3. Apa pendapat bapak/ibu tentang kepastian pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bungo terhadap pelanggan?

Pegawai PDAM yang di kantor, sudah lumayan ramah lah menanggapi keluhan kami, Tapi itu tadi kurang cepat men perbaiki nya

4. Apa menurut bapak/ibu, PDAM Pancuran Telago memberikan perhatian pribadi terhadap kebutuhan pelanggan (misalnya memberikan bantuan-bantuan penjelasan-penjelasan secara langsung tentang efisiensi dalam pemasangan instalasi air minum)?

Perhatian pribadi sudah ada, karena sudah ada melalui pengecekan yang di lakukan kenumer - numer. Apalagi kalau bisa mau mendaftar masuk PPAan.

