



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN SUKAMARA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

HERU SETIAWAN

NIM. 500873727

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN THE REGIONAL DRINKING WATER COMPANY (PDAM) SUKAMARA REGENCY

Heru Setiawan

heruset.st@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesian Open University

PDAM Sukamara Regency is a company engaged in the field of clean water supply services. One of the objectives of the establishment of the PDAM is to meet the community's need for clean water, including the provision, development of facilities and infrastructure services and clean water distribution, while the other objectives are to the participate in developing the economy to support regional development by expanding employment, and seeking profit as the main source of financing for the region. This study is to examine the performance of public services at the Regional Water Supply Company (PDAM) in the Sukamara Regency and examine the supporting factors and obstacles to the performance of the public service. PDAM Sukamara in providing it is services to the community is quite good, in accordance with the principles set out in Kepmenpan No.:KEP/25/M.PAN/2/2004 concerning General Guidelines for The Implementation of Public Services. Furthermore, the suggestions that can be put forward in this thesis are improving the quality of human resources throug training related to public services ass well as socialization of registratin fees and the cost of fines to the general public.

Key Word : Public Service Performance.

ABSTRAK**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN SUKAMARA****Heru Setiawan**heruset.st@gmail.comProgram Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

PDAM Kabupaten Sukamara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara serta mengkaji faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan publik tersebut.

PDAM Sukamara dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat sudah cukup baik yaitu sesuai dengan prinsip-prinsip yang tertuang dalam Kepmenpan No.:KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selanjutnya saran yang dapat dikemukakan dalam tesis ini adalah peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik serta sosialisasi mengenai biaya pendaftaran dan biaya denda kepada masyarakat luas.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Publik.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN SUKAMARA adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Sukamara, 2019

Yang menyatakan



HERU SETIAWAN
NIM. 500873727

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya selaku pembimbing TAPM dari mahasiswa:

Nama : **HERU SETIAWAN**
NIM : 500873727
Program Studi : Administrasi Publik
Judul TAPM : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara

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

Hari/Tanggal :
Waktu :

Dan telah dinyatakan LULUS.

Palangka Raya, 2019

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : **Dr. DARMANTO, M.Ed.**

Tanda Tangan

Penguji Ahli
Nama : **Dr. ROY VALIANT SALOMO, M.Soc.Sc.**

Pembimbing I
Nama : **Dr. RADEN BIROUM B, M.Si.**

Pembimbing II
Nama : **Prof. Dr. HOLTEN SION, M.Pd.**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM
MAGISTER (TAPM)**

Judul TAPM : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah
Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara
Penyusun TAPM : HERU SETIAWAN
NIM : 500873727
Program Studi : Administrasi Publik
Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing II

Pembimbing I

Prof. Dr. HOLTEN STON, M.Pd.
NIP. 19581221 198303 1 008

Dr. RADEN BIROUM B, M.Si.
NIDN. 1123086902

Penguji Ahli

Dr. ROY VALIANT SALOMO, M.Soc.Sc.
NIP. 19570302 198807 1 001

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum,
Sosial, dan Politik

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

Dr. SOFIAN ARIPIN, M.Si.
NIP. 19660619 199203 1 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan Rahmat, Hidayahdan Inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir program magister ini dalam bentuk dan isinya yang sangat sederhana. Tugas akhir program magister yang saya susun ini dibuat agar dapat memberikan dampak kemajuan baik dari segi kinerja pelayanannya serta sarana dan prasarananya dari PDAM Kabupaten Sukamara yang penulis pimpin dalam beberapa tahun ini. PDAM Kabupaten Sukamara dalam pandangan penulis mempunyai potensi untuk menjadi BUMD yang besar sehingga memerlukan komitmen yang penuh bukan hanya dari sumber daya manusianya sajatetapi juga dukungan dari pemerintah Kabupaten Sukamara serta suatu kajian yang dapat memberikan masukan-masukan agar PDAM Sukamara menjadi berkembang dan maju.

Tugas Akhir Program Magister ini juga disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka. Terima kasih juga penulis tak lupa sampaikan kepada dosen pembimbing I Bapak **Dr. RADEN BIROUM B, M.Si.** dan dosen pembimbing II Bapak **Prof. Dr. HOLTEN SION, M.Pd.** yang telah banyak memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti dalam penyempurnaan Tugas Akhir Program Magister ini. Tidak lupa pula terima kasih kepada seluruh jajaran PDAM Sukamara yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data yang sangat dibutuhkan untuk penyusunan Tugas Akhir Program Magister ini ataupun dalam membantu tugas-tugas penulis dalam memimpin PDAM Sukamara dalam beberapa tahun belakangan ini. Penulis turut menyampaikan terima kasih kepada unsur pimpinan dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dimana sesuai tugas pokok dan fungsinya untuk membangun infrastruktur penyediaan air minum di Kabupaten Sukamara sudah mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir program magister ini. Semoga semua amal baik yang diherikan oleh semua individu yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir program magister ini mendapatkan balasan dan ganjaran yang setimpal dari Tuhan yang Maha Esa.

Dengan akan berakhirnya masa jabatan penulis sebagai Direktur PDAM Kabupaten Sukamara penulis akan kembali melaksanakan tugas struktural di Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Sukamara. Sesuai dengan tugas dan fungsi penempatan kerja saya yang mendukung infrastruktur penyediaan air minum di Sukamara penulis tetap akan melanjutkan dan mendukung penuh PDAM Kabupaten Sukamara agar tetap eksis dan semakin baik dalam hal pelayanannya, semoga silaturahmi yang telah ada selama saya memimpin PDAM Kabupaten Sukamara tetap terjalin dan terima kasih atas kerjasama, komitmen dan integritas dari seluruh jajaran PDAM Kabupaten Sukamara selama ini semoga hal ini dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi agar dapat menjalankan roda perusahaan dengan profesional.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para

pembaca. Harapan penulis Tugas Akhir Program Magister ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan bagi penelitian berikutnya.

Penulis,



HERU SETIAWAN



RIWAYAT HIDUP

Nama : HERU SETIAWAN
 NIM : 500873727
 Program Studi : Administrasi Publik
 Tempat/Tanggal Lahir : Pangkalan Bun/24 Juli 1982

Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SD di SD Negeri Baru 1 Pangkalan Bun pada tahun 1993
2. Lulus SLTP di SMP Negeri 1 Pangkalan Bun pada tahun 1996
3. Lulus SLTA di SMK Negeri 2 Kandangan pada tahun 1999
4. Lulus D3 Teknik Sipil di Universitas Lambung Mangkurat pada tahun 2002
5. Lulus S1 Teknik Sipil di Universitas Lambung Mangkurat pada tahun 2005

Riwayat Pekerjaan :

1. Tahun 2005 s/d 2006 sebagai CPNS pelaksana di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukamara pada Bidang Tata Kota
2. Tahun 2006 s/d 2008 sebagai PNS pelaksana di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukamara pada Bidang Tata Kota
3. Tahun 2008 s/d 2012 sebagai PNS pelaksana di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukamara pada Bidang Cipta Karya
4. Tahun 2012 s/d 2014 sebagai Kepala Seksi Pertamanan dan Kebersihan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukamara pada Bidang Cipta Karya
5. Tahun 2014 s/d 2015 sebagai Kepala Seksi Operasional dan Pemeliharaan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukamara pada Bidang Pengairan
6. Tahun 2015 s/d 2016 sebagai Kepala Bidang Tata Ruang dan Pengembangan Kawasan Strategis di di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sukamara
7. Tahun 2016 s/d Sekarang sebagai Kepala Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara

Sukamara,

2019


HERU SETIAWAN
NIM. 500873727

DAFTAR ISI

Abstract	i
Abstrak	ii
Pernyataan Plagiasi	iii
Lembar Layak Uji	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Persetujuan	vi
Kata Pengantar	vii
Riwayat Hidup	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Bagan	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Pelayanan Publik.....	11
1. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	14
2. Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik.....	20
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	22
C. Kepuasan Masyarakat Publik/Umum.....	25
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat/umum.....	25
2. Prinsip Dasar dari Kepuasan konsumen Masyarakat/Umum.....	26
3. Konsep Pengukuran Kepuasan Masyarakat / Pelanggan.....	26
4. Beberapa Faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan/konsumen.....	29
5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	30
D. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	35
1. Struktur Organisasi.....	36
2. Faktor Aparat.....	36
3. Sistem Pelayanan Publik.....	36
F. Kerangka Pikir Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Fokus Penelitian.....	42
C. Tempat Dan Waktu.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Wawancara.....	45
2. Dokumentasi.....	45
3. Observasi.....	46
E. Instrumen Penelitian.....	46

F. Analisis Data	47
1. Data Kondensasi (<i>data condensation</i>).....	49
2. Penyajian Data (<i>data display</i>).....	50
3. Penarikan Kesimpulan (<i>conclusion drawing/verification</i>)	52
G. Keabsahan Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Deskripsi Objek Penelitian Penelitian.....	60
B. Hasil Penelitian	63
C. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP	92
A. Simpulan	92
B. Saran	93
Daftar Pustaka	94
Lampiran	97



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik Antara "Barang" dan "Jasa".....	14
Tabel 2.2 Konsep Exclusion and Consumption	15
Tabel 2.3 Bentuk dan Ciri Organisasi Publik	17
Tabel 2.4 Jenis Penelitian Pelayanan Publik.....	33
Tabel 4.1 Susunan Pengawas PDAM Kabupaten Sukamara	63



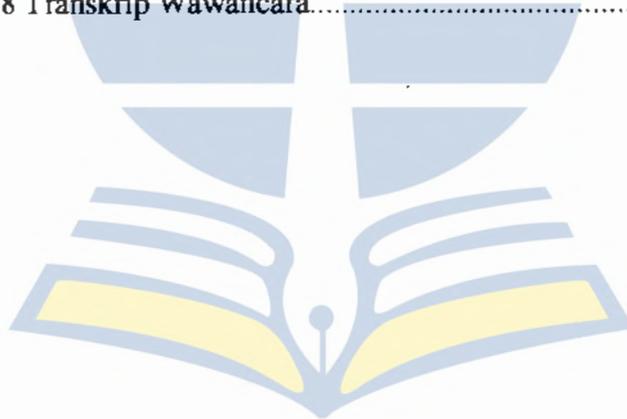
DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 The Triangle of Service Quality	24
Bagan 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	37
Bagan 3.1 Komponen Analisis Data (Interaktif Model)	48
Bagan 4.1 Diagram Tingkat Penilaian pelanggan terhadap sarana dan prasarana PDAM Kabupaten Sukamara	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Keadaan Ruangan Pelayanan PDAM.....	97
Lampiran 2 Papan Informasi PDAM Kabupten Sukamara.....	97
Lampiran 3 Sarana Prasarana Berupa Mobil Operasional PDAM Kabupaten Sukamara.....	98
Lampiran 4 Sarana Informasi Berupa Pamplet PDAM	98
Lampiran 5 Lingkungan Kantor PDAM Kabupaten Sukamara.....	99
Lampiran 6 Kantor Pelayanan PDAM Kabupaten Sukamara.....	99
Lampiran 7 Wawancara dengan Sekretaris DISPERKIM Sukamara.....	100
Lampiran 8 Wawancara dengan Kabag Admin PDAM Sukamara	100
Lampiran 9 Wawancara dengan Pelanggan PDAM Sukamara	101
Lampiran 10 Wawancara dengan Kabid Cipta Karya DISPERKIM Sukamara..	101
Lampiran 11 Wawancara dengan pelanggan PDAM Sukamara.....	102
Lampiran 12 Wawancara dengan LSM LPPM Sukamara.....	102
Lampiran 13 Wawancara dengan Kadis DISPERKIM Sukamara.....	103
Lampiran 14 Wawancara dengan Pelanggan PDAM Sukamara	103
Lampiran 15 Wawancara dengan Anggota Karang Taruna Sukamara.....	104
Lampiran 16 Wawancara dengan Ketua BAWAS PDAM Sukamara	104
Lampiran 17 Pedoman Wawancara	105
Lampiran 18 Transkrip Wawancara.....	107



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengelolaannya harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya dipegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut. “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Di Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui Peraturan Daerah pelaksanaannya diserahkan kepada sebuah instansi. Dalam hal ini instansi yang menangani adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sehingga pengelolaan perusahaannya pun harus benar-benar baik agar pelayanan kepada masyarakat juga semakin baik. Di Kabupaten Sukamara terdapat 3 BUMD yaitu PDAM, PT. Bangun Sukma Jaya (BSJ) dan PT. BPR Artha Sukma.

PDAM atau yang dikenal dengan Perusahaan Daerah Air Minum menurut Undang Undang Nomor 5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum. Perusahaan Daerah Air Minum sangat dibutuhkan oleh masyarakat guna memenuhi kebutuhan akan air bersih. Bentuk layanan yang diberikan oleh PDAM adalah pelayanan jasa dalam bentuk pemenuhan dan penyediaan air bersih yang layak kepada masyarakat, lebih khususnya kepada masyarakat atau pelanggan yang menggunakan pelayanan Pelayanan Daerah Air Minum.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. PDAM Kabupaten Sukamara sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan kontribusi yang memadai. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu menghasilkan produk yang bermutu serta cost effective (Mulyadi, 2001).

PDAM Kabupaten Sukamara merupakan pelimpahan dari Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2006 yang dulunya adalah Unit Ibukota Kecamatan (IKK) Sukamara, sehingga menjadikan PDAM Sukamara merupakan BUMD yang

paling tertua dari BUMD lain yang ada di Kabupaten Sukamara. Seyogyanya dengan predikat BUMD yang paling dulu berdiri seharusnya sudah dapat terlihat kemajuan dari PDAM Sukamara, akan tetapi yang terjadi sekarang malah PDAM seperti sangat sulit untuk eksis dan berkembang di Kabupaten Sukamara.

Pertumbuhan pelanggan pada PDAM Kabupaten Sukamara sangat lamban, berdasarkan data yang diperoleh jumlah pelanggan yang ada sampai dengan saat ini adalah 1.517 Sambungan Rumah (SR). Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Sukamara memiliki jumlah pelanggan yang kurang dari 2.000 SR atau yang terkecil se-PDAM di Kalimantan Tengah. Adanya stigma dimasyarakat sekarang terutama di cakupan pelayanan perkotaan terhadap kualitas air tanah dari sumur bor dangkal yang dibuat warga cukup baik dan meragukan terhadap kualitas air PDAM sehingga hal ini turut menjadi pengaruh keengganan warga untuk menggunakan PDAM. Hal ini turut menjadi problem PDAM karena masyarakat sepertinya tidak mengetahui dengan jelas kualitas dari air PDAM yang menyebabkan masyarakat khususnya cakupan wilayah perkotaan untuk lebih memilih air tanah ketimbang air yang diproduksi PDAM.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara selalu berupaya optimal dalam memberikan pelayanan untuk penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Sukamara khususnya di daerah jangkauan pelayanan PDAM, tetapi realita dalam pelaksanaannya tidak sedikit masyarakat/pelanggan PDAM yang menyampaikan keluhannya. Masyarakat mengeluhkan tentang sulitnya untuk mendapatkan air bersih yang layak masih menjadi kendala utama yang sepenuhnya belum dapat diatasi sepenuhnya oleh pemerintah daerah dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara. Semakin meningkatnya permintaan

masyarakat untuk kebutuhan air bersih yang layak, yang berbanding lurus dengan pertumbuhan penduduk pertahunnya akan tetapi kualitas pelayanan air bersih yang diberikan belum sebanding terhadap pemenuhan kebutuhan air bersih untuk masyarakat tersebut.

Keluhan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas atau bahkan tidak puas. Hal pertama yang menjadi isu di masyarakat Sukamara/calon pelanggan PDAM adalah lamanya proses pemasangan sambungan baru dari proses awal pendaftaran yang dilaksanakan oleh PDAM Sukamara sehingga tidak sedikit masyarakat yang kecewa dengan pelayanan PDAM Sukamara. Isu yang kedua adalah lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu saja yang menyebabkan masyarakat menjadi kesulitan dalam melakukan pembayaran terutama ketika sudah hampir jatuh tempo pembayaran padahal belum tentu pada hari-hari tersebut pelanggan yang bersangkutan berada di dalam kota atau dekat dengan loket-loket pembayaran PDAM Sukamara. Isu yang ketiga adalah kecepatan penanganan keluhan/aduan pelanggan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Berdasarkan hasil audit dari Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah mengatakan bahwa berdasarkan kriteria dari BPPSPAM mendapatkan nilai 2,54 dan tergolong *kurang sehat*.

Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dalam 2 tahun terakhir menunjukkan PDAM Sukamara dalam laporan neraca laba ruginya mengalami kerugian berkisar Rp. 2,2 M s/d 2,4 M dalam pertahunnya. Padahal PDAM merupakan BUMD yang juga dituntut agar dapat memberikan profit terhadap Pemda. Wilayah Kabupaten Sukamara terdiri atas 5 Kecamatan, 29 Desa dan 3 Kelurahan. Dengan jumlah penduduk pada tahun 2016 adalah sebanyak 55.321 jiwa. Dari kelima Kecamatan yang ada di Kabupaten Sukamara tidak seluruh wilayah di Kabupaten Sukamara mendapatkan jangkauan pelayanan air bersih yang layak dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara. Dari 29 desa dan 3 kelurahan yang ada di Kabupaten Sukamara, hanya 2 kelurahan dan 4 desa yang mendapatkan pelayanan dari PDAM Kabupaten Sukamara, yakni di Kecamatan Sukamara yaitu kelurahan Mendawai, kelurahan Padang, Desa Natai Sedawak dan Desa Pudu sedangkan di Kecamatan Balai Riam yakni desa Balai Riam dan Desa Bangun Jaya, masih ada 25 desa dan 1 kelurahan lagi yang belum mendapatkan pelayanan yaitu desa yang terdapat sebagian di kecamatan Sukamara, sebagian di kecamatan Balai Riam, Kecamatan Jelai, Kecamatan Permata Kecubung dan Kecamatan Pantai Lunci. Jika dilihat dari jumlah penduduk yang terlayani sebanyak 7.592 jiwa atau 13,20 % dari jumlah penduduk sebanyak 57.504 jiwa sedangkan penduduk di wilayah teknis yang terlayani sebanyak 7.592 jiwa atau 29,12 % dari jumlah penduduk yang ada jaringan pipa PDAM sebanyak 26.069 jiwa. PDAM Kabupaten Sukamara belum siap mendukung target 100 % akses air minum nasional, dilihat dari aspek operasional baik sarana maupun prasarana, hal-hal tersebut dapat terlihat dengan belum adanya keadilan pelayanan/pemerataan cakupan layanan air bersih bagi masyarakat. Masih terdapat daerah-daerah yang

tidak termasuk dalam cakupan pelayanan air bersih dari PDAM, padahal belum tentu daerah tersebut tidak membutuhkan air bersih dan malah ada yang termasuk daerah rawan air bersih, mengingat air bersih adalah kebutuhan pokok bagi setiap manusia.

Cakupan jaringan pelayanan yang terbesar berada di wilayah pelayanan kantor Pusat yaitu sebanyak 2 Kelurahan dan 2 Desa. Adapun daerah-daerah yang tidak masuk dalam cakupan pelayanan jaringan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara memanfaatkan sumber-sumber air yang terdapat disekitar tempat mereka, misalnya dengan sumur dangkal, sumur bor atau bahkan dengan mengkonsumsi air sungai. Daerah-daerah yang mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM Kabupaten Sukamara, yang bersumber dari kantor Pusat, yaitu : Kelurahan Mendawai, Kelurahan Padang, Desa Sedawak, dan Desa Pudu sedangkan daerah yang mendapatkan pelayanan PDAM yang bersumber dari kantor Unit Balai Riam adalah : Desa Balai Riam dan Desa Bangun Jaya (Sp.3).

Pada saat ini PDAM Kabupaten Sukamara belum sepenuhnya dapat memenuhi kepastian mengenai kualitas, kuantitas dan kontinuitas air, dimana kualitas air belum memenuhi syarat yang ditetapkan dalam Permenkes Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. PDAM juga belum melaksanakan pengawasan secara internal atas kualitas air minum sesuai dengan Permenkes 736/MENKES/PER/VI/2010 Tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum sehingga hal ini berdampak lambannya pertumbuhan pelanggan PDAM di Kabupaten Sukamara, selain itu juga masyarakat Kabupaten Sukamara rata-rata menggunakan sumber air dari sumur Bor tanah yang kualitasnya mereka anggap masih lebih baik dari kualitas air PDAM hal ini

dikarenakan sumber air baku yang digunakan PDAM adalah air sungai dengan tingkat pemanfaatan yang belum maksimal dan tidak terdapat sumber air lain yang berpotensi untuk digunakan sebagai sumber air baku.

Adapun upaya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam UU. No. 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), maka perlu disusunlah suatu studi mengenai kepuasan masyarakat dan indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas suatu pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum selain sebagai BUMD yang diharapkan dapat menghasilkan untung laba/provit, tetapi juga sebagai pelaku ekonomi yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen/pelanggan, kondisi ini merupakan suatu realita yang menjadi dilema dan tidak bisa dikesampingkan karena pertumbuhan masyarakat yang pesat telah menjadi akibat potensi persediaan air semakin kecil, dimana besarnya permintaan air semakin bertambah. Sampai sekarang Perusahaan Daerah Air Minum menjadi suatu perusahaan pelayanan publik yang bergerak dibidang penyediaan air bersih yang layak. Kehadiran Perusahaan Daerah Air Minum akan selalu mendapatkan kritikan dari masyarakat selaku konsumen, apabila tidak mampu mengelola supply dan demand yang baik.

Sejalan dengan perkembangan populasi hidup manusia maka sudah pasti tuntutan pelayanan publik akan terus meningkat, konsumen tidak hanya mengharapkan terpenuhi kebutuhannya akan tetapi mengharapkan mendapat hal yang lebih lagi dari itu yaitu segi kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang cukup dan mampu memberikan kepuasan

tersendiri kepada konsumennya, ini merupakan peran dari Perusahaan Daerah Air Minum selaku pelaku bisnisnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan PDAM yang baik agar memberikan dampak positif terhadap pelayanan PDAM dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Sukamara, sebagai mana diketahui bahwa air merupakan kebutuhan yang sangat krusial bagi kehidupan masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Sukamara yang dulunya sebelum adanya PDAM masyarakat inasih menggunakan air sungai yang ada sebagai pemenuhan kebutuhan air bersih, terutama masyarakat yang hidup di sekitar bantaran sungai. Selain sungai yang menjadi sumber air bersih, ada sebagian masyarakat yang menggunakan sumur gali sebagai sumber air bersih, namun hal ini air tersebut masih belum memenuhi standar air bersih yang layak untuk dikonsumsi ini terbukti dari pH air yang berada dibawah nilai 7 ini berarti bahwa kondisi air tersebut dalam kondisi asam. Dengan adanya PDAM ini diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan penyediaan air bersih yang layak untuk kebutuhan sehari-hari dan memenuhi standar air bersih.

Merujuk pada hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan UGM (2002), kinerja pelayanan yang buruk antara lain ditandai oleh beberapa hal seperti (LAN, 2003:2) :

1. Ketidakpuasan masyarakat pada umumnya terletak pada waktu, biaya dan cara pelayanan.
2. Masih terdapat deskriminasi pelayanan, yang pada umumnya didasarkan pada deskriminasi atas hubungan pertemanan, afiliasi politik, etnis dan bahkan agama.

3. Hal-hal seperti rantai birokrasi, suap dan pungli menjadi semakin diterima dan dianggap wajar.
4. Orientasi pelayanan tidak terhadap pengguna jasa tetapi pada kepentingan pemerintah dan pejabatnya.
5. Budaya yang berkembang bukan budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan.
6. Prinsip yang mendasari sistem pelayanan bukan trust melainkan distrust, prosedur yang diterapkan bukan untuk memfasilitasi tetapi untuk mengontrol perilaku.
7. Kewenangan untuk melayani terdistribusi pada banyak satuan birokrasi.

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian tersebut, rumusan masalah pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara antara lain, sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji, penelitian ini bertujuan adalah, sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pelayanan publik pada PDAM di Kabupaten Sukamara.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja pelayanan publik pada PDAM di Kabupaten Sukamara

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini dapat memberikan implikasi teoritis dalam kajian teori tentang pengelolaan PDAM Kabupaten Sukamara terhadap pelayanan publik dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, dapat menambah wawasan penulis pada kajian kualitas pelayanan publik khususnya kepuasan masyarakat dan secara teoritis dapat memberikan pengkayaan khasanah empirik pada kajian pelayanan publik selain itu juga manfaat penelitian ini adalah sebagai acuan/referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini dapat memberikan implikasi praktis dalam pelayanan publik PDAM Kabupaten Sukamara serta sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik PDAM di Kabupaten Sukamara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Organisasi publik menghasilkan produk berupa pelayanan publik, sehingga dituntut untuk menjadi produk pelayanan yang berkualitas sebagai pemberi pelayanan. Sesuai dengan yang diutarakan menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Ratminto dan Atik 2005:2).

Beberapa pakar mengartikan pelayanan publik menurut kata demi kata yang ada. Pengertian kata demi kata ini mengenai pelayanan publik, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kotler dalam Sampara Lukman (yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk) misalnya, menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Pelayanan publik atau pelayanan umum bisa didefinisikan yaitu suatu bentuk jasa layanan, dapat berupa barang publik ataupun jasa publik yang secara prinsip menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh lembaga instansi Pemerintah baik di Pusat, di daerah serta lingkungan Badan Usaha Milik

Negara/Daerah, suatu bentuk upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ratminto dan Atik 2005:5).

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai setiap suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada sekelompok masyarakat yang memiliki setiap kegiatan agar dapat menguntungkan di dalam suatu kumpulan/kesatuan/organisasi dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan setiap orang-orang atau warga masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi tersebut sejalan dengan aturan-aturan pokok yang berlaku ataupun sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Dilihat dari organisasi penyelenggaranya, pelayanan publik ini dapat digolongkan menjadi 2 (dua), sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi privat, yaitu seluruh penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pihak swasta, contohnya seperti rumah sakit milik pihak non pemerintah/swasta, lembaga-lembaga pendidikan Swasta, perusahaan-perusahaan ekspedisi milik swasta, dan masih banyak lagi contoh lainnya.
2. Pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi publik, yang dapat digolongkan lagi menjadi 2 (dua), sebagai berikut :
 - a. Bersifat primer.

Yaitu seluruh penyediaan barang ataupun penyediaan jasa publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yang merupakan satu-satunya pelaksana/penyelenggara dan pengguna/konsumen tidak mempunyai pilihan lain sehingga harus mememanfaatkannya. Contohnya seperti di kantor imigrasi yang melayani pembuatan paspor, pelayanan perizinan dan pelayanan penjara.

b. Bersifat sekunder.

Yaitu semua bentuk penyediaan barang ataupun penyediaan jasa publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, akan tetapi para pengguna/konsumen tidak harus menggunakan layanan tersebut karena masih terdapat layanan yang serupa dilakukan oleh beberapa organisasi yang lain.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik sebagai bentuk upaya memenuhi kebutuhan pengguna layanan maupun pelaksanaan sebanding dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan menurut Kep. Men. Pan. No.KEP/25/M.PAN/2/2004 pelayanan publik adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Berikut akan dijelaskan hal-hal yang erat berhubungan dengan pelayanan publik.

1. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Layanan adalah suatu kegiatan yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik/umum di dalam hal ini pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pihak penerima pelayanan (masyarakat), maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini merupakan tugas penting pemerintah yaitu dengan melayani masyarakat. Upaya dalam pemenuhan kebutuhan/pelayanan kepada seluruh masyarakat yang keterkaitan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang didapatkan.

Ada 2 (dua) hal yang menjadi pelayanan, yang pertama adalah pelayanan jasa dan yang kedua adalah pelayanan barang. Hal yang abstrak merupakan pelayanan jasa yang sulit untuk dinilai, akan tetapi bisa untuk dinilai. Pelayanan Jasa dan Pelayanan Barang sangat saling mempengaruhi satu sama lain, dan berhubungan erat, seperti tertera pada Tabel 2.2 berikut ini:

Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik Antara "Barang" dan "Jasa"

Barang	Jasa
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Bersifat homogen (satu barang dapat berlaku untuk semua orang)	Bersifat heterogen (satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai / sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain)
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsinya	Proses produksi dan distribusinya berlangsung secara bersamaan dengan proses konsumsinya
Berupa barang / benda	Berupa proses / kegiatan

Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara pembeli dan penjual
Pengguna barang (pembeli) tidak terlibat dengan proses produksinya	Pengguna barang (pembeli) terlibat dengan proses produksinya
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan sebagai persediaan
Dapat terjadi pindah kepemilikan	Tidak dapat terjadi pindah kepemilikan

(Sumber : Gronroos dalam LAN, 2003:8)

Seperti yang dikemukakan oleh E.S Savas, 1987 (LAN, 2003:10) berbagai jenis barang dan jasa dikelompokkan, menurut : Konsep *Exclusion and Consumption*. Berikut tabel konsep *Exclusion and Consumption* menurut E.S Savas, 1987 (LAN, 2003:10)

Tabel 2.2 Konsep Exclusion and Consumption

<i>Exclusion</i>	<i>Consumption</i>	
	Konsumsi Individual	Konsumsi Kolektif
Mudah mencegah orang lain ikut menikmati	Barang Privat	Barang Semi Publik
Mudah mencegah orang lain ikut menikmati	Barang Semi Privat	Barang Publik

(Sumber : Savas dalam LAN, 2003:10)

Konsep yang dikemukakan oleh E.S Savas (Ibid:10), dapat dijelaskan yaitu :

Ciri Barang Privat :

- Secara umumnya Barang dan jasa ini dikonsumsi secara individual.
- Tanpa persetujuan pemasoknya tidak akan dapat diperoleh adapun bentuk persetujuannya dilaksanakan melalui penetapan dan negosiasi harga yang tertentu.

Ciri Barang Semi Privat :

- a. Secara umumnya Barang dan jasa ini dikonsumsi secara individual, tetapi untuk memperolehnya sangat sulit dicegah walaupun konsumen tidak melakukan pembayaran
- b. Barang Semi Publik, layanan penyediaan yang dapat dilakukan oleh pihak swasta dan pihak pemerintah.

Ciri Barang Semi Publik :

- a. Umumnya barang dan jasa ini dapat digunakan/dikonsumsi masyarakat dengan bersama-sama.
- b. Apabila konsumen tidak melakukan pembayaran atas layanan ini maka konsumen tersebut tidak dapat menikmati atas barang itu.
- c. Penyediaannya dilakukan oleh pemerintah yang disebut dengan barang publik

Ciri Barang Publik :

- a. Secara umumnya barang dan jasa tersebut dapat digunakan dengan bersama-sama.
- b. Untuk dapat ikut menikmatinya sangat mustahil dan tidak mungkin untuk mencegahnya
- c. Untuk Barang Semi Privat dan Barang Privat dalam penyediaannya dilakukan oleh pihak swasta.

Adapun ciri-ciri Pelayanan Publik yang dikelola Pemerintah, sebagai berikut:

- a. Dalam penyelenggaraannya memiliki dasar hukum/regulasi yang jelas
- b. Untuk kelompok sasaran yang menjadi target dilayani memiliki kepentingan kelompok yang luas.
- c. Semata-mata untuk tujuan sosial.

- d. Kepada publik selalu dituntut agar akuntabel
- e. Kelugasan dalam memiliki susunan indikator kinerja
- f. Sangat mudah tersasar oleh isu-isu politik

Ciri Pelayanan Publik yang dikelola oleh pihak Swasta yaitu, sebagai berikut:

- a. Kebijakan pimpinan selalu menjadi dasar
- b. Pemegang saham (*stakeholders terkait*) dan manajemen selalu menjadi fokusnya
- c. Semata-mata tujuannya hanya untuk mendapatkan keuntungan.
- d. Untuk kalangan terbatas harus selalu akuntabel
- e. Dasar kinerja manajemen menjadi sebagai penentu kinerja
- f. Terhadap isu-isu politi tidak dapat terpengruh.

Berikut tabel bentuk, kekurangan dan kelebihan serta ciri organisasi publik:

Tabel 2.3 Bentuk dan Ciri Organisasi Publik

No	Organisasi Pelayanan Publik	Kelebihan	Kekurangan
1.	Mekanisme Pasar (swasta).	1. Bekerja lebih efisien kalau penilaian barang dan jasa yang akan diproduksi itu sederhana	1. Cenderung tidak bekerja secara efisien ketika pelayanan yang diselenggarakan itu berupa barang publik atau memiliki eksternalitas
		2. Bekerja baik apabila tersedia informasi mengenai harga yang mana informasi tersebut juga terdistribusikan secara merata	2. Mekanisme pasar juga tidak dapat bekerja secara efisien ketika terjadi eksternalitas, karena eksternalitas membuat harga produk atau tidak

		kedalam masyarakat.	mencerminkan biaya senyatanya
			3. Mekanisme pasar tidak akan bekerja secara wajar kalau terjadi economic of scale
			4. Mekanisme pasar memiliki potensi untuk menciptakan berbagai bentuk bias yang cenderung menguntungkan elit ekonomi dan politik, seperti ketimpangan distribusi pendapatan dan pelayanan
			5. Akses terhadap pelayanan akan sangat ditentukan oleh daya beli, yang sering kali tidak terdistribusikan secara merata dalam masyarakat. Karena itu penyerahan pelayanan publik pada mekanisme pasar bisa menimbulkan ketimpangan pelayanan
2.	Birokrasi Pemerintah.	1. Keberadaannya tidak terpengaruh oleh sumber dana	1. Sering menjadi sumber in-efisiensi adalah tidak adanya kaitan antara <i>cost and revenues</i>
		2. Lebih sesuai untuk melaksanakan pelayanan yang penilaiannya sulit dilakukan.	2. Kecenderungan untuk menghasilkan ketimpangan kekuasaan dan memberi <i>privileges</i> kepada kelompok tertentu dalam masyarakat.
		3. Dapat berjalan lebih baik jika	

		ada peraturan yang mengatur keberadaan dan prosedur pelayanan.	
3.	LSM	1. Cocok untuk pelayanan yang bersifat unik.	1. Memiliki keterbatasan dalam mobilisasi <i>resources</i> terutama untuk penyelenggaraan pelayanan sosial yang berskala luas dan berkelanjutan
		2. Kalau ada nilai-nilai dan tradisi tertentu yang mampu mengintegrasikan dan mendorong mereka untuk terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan itu	2. Kegiatan yang suka rela juga sering menciptakan masalah <i>free rider</i> .
			3. Cenderung bersifat partikularis.
			4. Ketergantungan terhadap donor.
			5. Penanganan masalah oleh organisasi <i>non profit</i> sering kali kurang profesional.

(Sumber : Bryson dalam LAN, 2003;13)

Berdasarkan pemahaman tadi, paradigma pelayanan publik yang bergeser, mengarah kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat pemakai layanan, pemberi pelayanan dapat mampu untuk melayani, sebagai pelayan masyarakat, bukan sebaliknya yaitu untuk dilayani. Istilah Pelayanan prima lebih populer dibandingkan dengan Pelayanan Publik : Pelayanan Satu pintu, Pelayanan Satu atap.

Ciri Pelayanan Publik yang lebih mengutamakan Kepuasan konsumen/Pelanggan, sebagai berikut :

- a. Agak Lebih fokus diri untuk fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang aman dan terkendali bagi kegiatan yang melayani masyarakat tersebut..
- b. Pemberdayaan masyarakat lebih difokuskan, agar dimasyarakat dapat saling memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d. Pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran difokuskan dengan orientasi pada hasil (outcomes) sesuai dengan input yang digunakan.
- e. Keinginan masyarakat lebih diutamakan.
- f. Untuk memperoleh pendapat dari layanan yang diselenggarakan (pada hal tertentu) Pemerintah juga berhak
- g. Terhadap permasalahan-permasalahan pelayanan lebih diutamakan untuk dapat diantisipasi
- h. Dalam pelaksanaan pelayanan lebih mengutamakan desentralisasi
- i. Dalam memberikan layanan menerapkan sistem pasar

2. Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik

Kepemimpinan yang sudah ada harus mengacu kepada konsep bahwa pimpinan beserta staf memiliki posisi yang tidak jauh berbeda dalam kedudukan, sejajar dan memiliki tanggung jawab sama dalam suksesnya pelayanan publik pada

suatu organisasi. Tanggung jawab pimpinan sangat besar dalam berperan serta dalam meningkatkan layanan publiknya. Terdapat strategi yang digunakan oleh pemimpin suatu organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja suatu organisasi yang dipimpinnya tersebut. Adapun strategi-strategi itu sebagai berikut :

- a. Orientasi penyediaan layanan pada suatu organisasi harus mengacu pada pemberian kepuasan pelanggan/konsumen
- b. Susunan struktur organisasi yang terbentuk cenderung bersifat datar (miskin struktur, banyak fungsi) akan lebih bagus daripada struktur organisasi yang tinggi (kaya struktur, miskin fungsi), karena hal ini akan mengakibatkan mudahnya komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan staf serta para pelanggannya sehingga kepuasan kepada pelanggan yang merupakan tujuan utama dapat tercapai.
- c. Tidak hanya berorientasi pada proses produksi layanan untuk suatu organisasi yang berkualitas, akan tetapi kerjasama antar stakeholder yang terkait jika dibandingkan dengan kerjasama atau eksistensi antar unit-unit
- d. Untuk menjadi Strategi kepuasan harus dapat diterjemahkan dalam visi dan misi oleh pimpinan organisasi yang dipimpinnya, secara efektif dan efisien menggunakan sumber daya yang ada. Kebijakan pimpinan harus dapat menterjemahkan visi dan misi organisasi dimana kebijakan itu disosialisasikan kepada seluruh pegawai di organisasi tersebut agar bisa mensukseskan tujuan organisasi secara bersama-sama.
- e. Harus mengutamakan kepada kepentingan konsumen dalam setiap kebijakan yang dibuat pimpinan organisasi.

- f. Secara bertahap melakukan perbaikan-perbaikan kinerja di organisasi tersebut
- g. Senantiasa mengikut sertakan para pegawai dalam setiap aktivitas didalam organisasi dengan berpedoman "the righth man on the righth place".
- h. Terhadap perubahan lingkungan organisasi senantiasa dapat diantisipasi

Sesuai dengan yang dikemukakan Dow (1993) dalam LAN (2003:31) menggunakan *System Tender Loving Care* (TLC) yang merupakan : "Suatu pendekatan kepada pegawai dengan menggunakan cara-cara atau pendekatan dengan penuh kasih sayang serta perhatian yang simpatik atau ramah". Pada konsep TLC ini ada beberapa hal yang patut menjadi perhatian, yaitu : keadilan (justice) dan kebebasan (freedom), pengembangan dan pelatihan (training), kompensasi, penghargaan (reward), keterlibatan dan kesempatan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut *The European Organization for Quality Control (EOQC) and The American Society for Quality Control* (Morgan dan Murgatroyd dalam Warella, 1997:16) yang menyebutkan : "*Quality is the totality of features of a product services that bears on it's ability to satisfy given needs* (kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat)". Terdapat perbedaan-perbedaan antara kualitas jasa dan kualitas barang dari defenisi ini. Dari sudut kualitas barang, beberapa pandangan tentang definisi kualitas mencakup :

1. *Product-based emphasis : quality is related to the content of the product.*
2. *Manufacturing emphasis : this is conformance to specification of the product.*

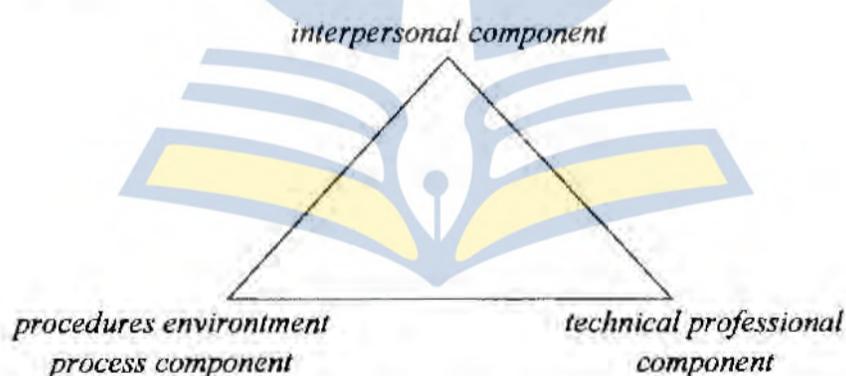
3. *Customer / user-based emphasis* : this is the fitness for purpose view in the eyes of the user or customer.
4. *Value-based emphasis* : this is the composite of the manufacturing and user emphasis.

Terdapat 10 (sepuluh) kriteria yang biasa digunakan oleh konsumen dalam persepsinya terhadap kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd (Ibid:19) menyebutkan, sebagai berikut :

1. *Reliability*, merupakan kemampuan dalam memerikan layanan yang telah dijanjikan sesuai dengan durasinya.
2. *Responsiveness*, merupakan ketersediaan menyediakan pelayanan yang tepat dan sesuai seperti yang diharapkan guna untuk membantu konsumen
3. *Competence*, merupakan keperluan untuk melaksanakan layanan menyangkut pengetahuan dan keterampilan
4. *Access*, merupakan kemudahan akses untuk komunikasi dengan lembaga-lembaga penyedia jasa
5. *Courtesy*, merupakan sopan santun
6. *Communication*, merupakan pemberian informasi yang tepat pada konsumen dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
7. *Credibility*, merupakan kredibilitas atau kepercayaan
8. *Security*, merupakan jaminan keamanan pelanggan

9. *Understanding the costumers*, merupakan selalu memahami kebutuhan konsumen
10. *Appearance presentation*, merupakan penampilan yang meyakinkan dan menarik

Seluruh kriteria yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd tersebut, dapat disandingkan dengan kriteria kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Parasuraman et. al, yang dikenal dengan *Servqual*, yaitu : "*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Emphaty, Access, Communication dan Understanding the costumers*". Kriteria-kriteria kualitas layanan yang dikemukakan Morgan dan Murgatroyd, turut mengungkap suatu konsep perlunya keseimbangan antara 3 (tiga) komponen dalam pemenuhan layanan, pertama yaitu *interpersonal component*, kedua yaitu *procedures envirointment* dan *process component*, serta yang ketiga yaitu *technical professional component*, yang ketiga keseimbangan itu disebut dengan *The Triangle of Service Quality*, dapat dilihat pada gambar berikut :



(Sumber : Warella dalam Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik, 1997:20)

Bagan 2.1 The Triangle of Service Quality

C. Kepuasan Masyarakat Publik/Umum

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat/umum

Bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya yang dikemukakan oleh Kotler dikutip Tjiptono (1996:146). Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk pada setiap item dalam produk kualitas yaitu kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.*

Hubungan komunikasi antar konsumen dengan *supplier* menjadikan hal yang diinginkan konsumen terhadap kualitas dari produk yang dibutuhkannya untuk dibeli. Dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, dari jasa ataupun barang dibutuhkan pemahaman dari konsumen oleh *supplier* sebagai *input*. Konsumen akan membandingkan dengan produk-produk jasa kompetitor yang lainnya. Jika seluruh harapan tersebut terpenuhi, akan menjadikannya konsumen yang **loyal, dan memunculkan kepuasan terhadap** produk jasa atau barang yang telah dibeli. Apabila **kosumen** merasa tidak puas, akan berlaku sebaliknya konsumen akan meninggalkan *supplier*-nya.

Para konsumen memiliki kunci keputusan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan terhadap penilaian produk jasa dan barang. *Supplier* dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, dari

jasa ataupun barang oleh *supplier* sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen. Selain kemampuan dari faktor-faktor tersebut terletak pada kemampuan faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga turut mempengaruhi tanggapan persepsi dari konsumen terhadap kualitas produk, baik jasa ataupun barang.

2. Prinsip Dasar dari Kepuasan konsumen Masyarakat/Umum

Persepsi dan harapan konsumen kepuasan konsumen sangat dibutuhkan, suatu perusahaan penting untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi dan harapan konsumen. Adapun Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Keinginan dan kebutuhan, merupakan keterkaitan melalui hal yang dirasakan oleh konsumen saat konsumen mencoba bertransaksi lewat perusahaan tersebut.
- b. Dalam mengkonsumsi produk dan layanan dari perusahaan ataupun kompetitornya selaku produsen, konsumen teringat akan pengalaman terdahulu
- c. Melalui cerita dan pengalaman teman-teman konsumen terhadap kualitas dari layanan dan produk suatu perusahaan yang dirasakan oleh setiap konsumen.
- d. Persepsi yang dimunculkan dari iklan-iklan komersil pemasaran atau penyampaian produk dan layanan melalui iklan-iklan pemasaran yang dibuat perusahaan,

3. Konsep Pengukuran Kepuasan Masyarakat / Pelanggan

Kotler mengemukakan ada 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan konsumen seperti yang dikutip Tjiptono (Ibid:148), yakni antara lain :

- a. Sistem Saran dan keluhan

Artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.

b. Survei kepada konsumen mengenai tingkat kepuasan

Melalui metode survei yang dapat dilaksanakan lewat pos, telpon ataupun wawancara untuk mengetahui kepuasan konsumen. Tanggapan dan umpan balik yang diperoleh langsung dari konsumen sekaligus juga menyampaikan tanda-tanda positif adanya perhatian dari perusahaan kepada para konsumennya melalui survei yang dilakukan. Terdapat berbagai cara dalam mengukur kepuasan konsumen dengan metode ini, yakni antara lain:

- 1) Pengukuran yang dilaksanakan langsung dengan pertanyaan-pertanyaan, yang dapat dicontohkan dengan sangat puas, puas, biasa saja, tidak puas, dan kecewa yang dikenal dengan istilah *Directly reported satisfaction*
- 2) Memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai harapan-harapan besar dari konsumen terhadap atribut, *Derived dissatisfaction*
- 3) *Problem analysis*, mengungkapkan dua hal pokok dengan menjadikan konsumen sebagai responden, yakni (i) masalah yang para konsumen dapati terhadap penawaran dari perusahaan (ii) untuk perbaikan di masa yang akan datang dibutuhkan saran-saran yang membangun.

4) Para responden yakni dari para konsumen diharapkan dapat mengurutkan ranking dari berbagai elemen penawaran berdasar pentingnya elemen atau *Importance-performance analysis*,

c. *Ghost shopping*.

Agar dapat mengetahui temuan mengenai kelebihan dan kekurangan produk dari perusahaan dan kompetitonya dengan pengalaman mereka membeli produk tersebut. Metode ini dilaksanakan dengan memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) yang melaksanakan peran sebagai konsumen/pembeli potensial dari suatu produk perusahaan dan kompetitornya.

d. *Lost customer analysis*.

Mencari informasi penyebab terjadinya para konsumen yang berhenti membeli atau beralih ke produsen lain dengan cara menghubungi para konsumen tersebut.

Mutu suatu produk sangat bergantung pada tingkat kepuasan konsumennya. Jika suatu produk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari konsumennya maka produk itu dapat dikatakan bermutu. Sehingga mutu suatu produk sangat erat hubungannya dengan tingkat kepuasan konsumen. Adapun manfaat dari pengukuran aspek mutu bagi pimpinan perusahaan, yakni (i) proses bisnisnya dapat diketahui dengan baik; (ii) demi memuaskan konsumen dapat diketahui di area mana saja yang perlu dilakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan yang kontinyu; (iii) dapat mengetahui perubahan dan perbaikan yang dilakukan dengan tepat

4. Beberapa Faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan/konsumen

Tjiptono (Ibid:159) mengemukakan adanya pelanggan yang tidak puas penyebabnya adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal masih dapat dilakukan pengendalian dari manajemen perusahaan, contohnya pegawai yang kurang ramah, tidak mematuhi jam kerja, kesalahan dalam administrasi transaksi. Sedangkan faktor eksternal berada di luar pengendalian perusahaan, contohnya seperti adanya cuaca ekstrim, infrastruktur umum terganggu, adanya tindakan kriminal, dan problem personal dari konsumen. Ada terdapat berbagai kemungkinan yang bisa dilakukan konsumen yang tidak puas, yaitu :

- a. Konsumen yang tidak puas tidak melakukan apa-apa atau komplain, akan tetapi konsumen tersebut ke depannya sudah dapat dipastikan tidak akan menggunakan jasa dari perusahaan tersebut
- b. Konsumen/pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :
 - 1) Kepentingan konsumsi dari konsumen
 - 2) Level tidak puasnya konsumen/pelanggan.
 - 3) Manfaat yang didapatkan
 - 4) Pengalaman dan pengetahuan
 - 5) Gestur konsumen/pelanggan pada keluhan.
 - 6) Sulitnya peluang untuk mendapatkan ganti kerugian
 - 7) Kemungkinan tingkat kesuksesan terhadap komplain

5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Kep. Men. PAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004, pengertian IKM antara lain sebaga berikut :

- a. IKM adalah informasi dan data tentang tingkatan kepuasan masyarakat konsumen/pelanggan yang didapat dari pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas responden dari konsumen dalam mendapatkan layanan dari aparat penyelenggaraan layanan umum/publik yang dibandingkan antara kebutuhan dan harapannya.
- b. Instansi pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik
- c. BUMN/BUMD, BHMN, pemerintah daerah dan pemerintah pusat merupakan instansi pemerintahan
- d. Layanan Publik/umum merupakan segala rangkaian layanan yang selenggrakan oleh pelaksana layanan publik/umum sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Unit layanan publik/umum merupakan unit kerja/kantor layanan di instansi pemerintahan seperti BUMN/BUMD dan BHMN, secara tidak langsung ataupun langsung menyelenggarakan layanan pada pengguna layanan
- f. Penyelenggara layanan Publik/umum adalah pegawai di instansi pemerintahan yang menjalankan fungsi dan tugas layanan publik/umum sesuai menurut peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

- g. Pengguna layanan publik adalah warga masyarakat, lembaga/instansi pemerintah dan pelaku usaha, yang mendapatkan layanan dari aparatur pelaksana layanan publik.
- h. Penilaian dan hasil pendapat masyarakat konsumen/pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pelaksana layanan publik adalah Kepuasan pelayanan
- i. Segala biaya yang timbul dari pemberian pelayanan, yang tata cara dan besaran pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku disebut Biaya pelayanan publik
- j. Faktor-faktor/aspek yang ada di pelaksanaan layanan kepada konsumen sebagai variabel untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat dalam rangka mengetahui kinerja unit layanan yang disebut dengan unsur pelayanan
- k. Pengguna layanan publik/umum pada saat pencacahan itu berada di lokasi layanan, atau yang pernah menggunakan layanan dari aparatur pelaksana layanan yang disebut dengan responden

Kegunaan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

- a. Masing-masing unsur dalam pelaksanaan layanan publik dapat mengetahui titik yang menjadi kekurangan atau kelemahan
- b. Layanan yang telah dilaksanakan unit layanan secara periodik dapat diketahui diketahui kinerja pelaksanaannya

- c. Bahan dalam menetapkan suatu kebijakan yang dipandang perlu untuk dilakukan dan upaya-upaya yang perlu dilaksanakan
- d. Hasil penyelenggaraan layanan publik/umum di lingkup Pemerintah daerah dan pusat dapat diketahui indeks kepuasan masyarakatnya secara universal
- e. Antar instansi pelaksana layanan pada lingkup pemerintah daerah dan pusat dalam rangka peningkatan kinerja layanan dapat memacu persaingan yang positif
- f. Dapat diketahui rekam jejak tentang kinerja unit layanan bagi masyarakat/konsumen

Indeks merupakan rasio antar nilai-nilai yang sebenarnya dengan nilai-nilai tertentu sebagai dasar perhitungan perbandingan yang diperlukan dalam mengukur kepuasan masyarakat. Sehingga indeks selalu dipakai sebagai alat untuk melihat sejauh mana kemunduran/kemajuan atau penurunan/peningkatan ukuran tentatif tertentu (konsumen/masyarakat). (LAN, 2006:244). IKM dapat diartikan sebagai informasi atau data suatu tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif dari pendapat konsumen untuk mendapatkan layanan melalui cara membandingkan antara kenyataan dan harapan. Cara agar memudahkan dalam menyusun IKM, penulis mempedomani pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2005 tentang penyusunan IKM. Terdapat 14 (empat belas) unsur layanan dalam keputusan tersebut, antara lain:

- a. Unsur Petugas layanan
- b. Unsur Persyaratan Pelayanann sesuai dengan jenis pelayanannya.

- c. Unsur Kejelasan Petugas/pegawai layanan
- d. Unsur Kedisiplinan Petugas/pegawai layanan
- e. Unsur Tanggungjawab Petugas/pegawai layanan
- f. Unsur Kemampuan Petugas/pegawai layanan
- g. Unsur Kecepatan layanan
- h. Unsur Keadilan Mendapatkan layanan
- i. Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas/pegawai
- j. Unsur Kewajaran Biaya layanan
- k. Unsur Kepastian Biaya layanan
- l. Unsur Kepastian Jadwal layanan
- m. Unsur Kenyamanan Lingkungan
- n. Unsur Keamanan layanan

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.4 Jenis Penelitian Pelayanan Publik

No.	Judul	Nama Peneliti	Penerbit	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Analisis Pengelolaan Air Bersih (PDAM) di Kota Ternate	Risaldi Pora	Universitas Gadjah Mada	2017	Aktifitas PDAM mulai dari mengumpulkan, mengelola dan menjernihkan sampai ke mendistribusikan ke pelanggan PDAM Kota Ternate sebagai satu-satunya perusahaan penyedia air bersih di Kota Ternate. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Ternate sejak dua tahun ini tidak memuaskan, karena dari beberapa keluhan warga terhadap pelayanan air bersih masih terus terungkap dan pengaduan baik persurat maupun telepon tidak direspon PDAM. Selain itu juga, belum ada langkah-langkah dari PDAM Kota Ternate untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tidak baiknya kualitas pelayanan publik PDAM di Kota Ternate dan mengidentifikasi faktor-faktor apa yang mempengaruhi sehingga kualitas Pelayanan PDAM di Kota Ternate tidak baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum begitu baik, dari segi empati (empathy), masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Hal ini sesuai dengan indikator langsung (langible) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (reliability) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan

					kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap (responsiveness) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (assurance) dapat dilihat dari keramahmatan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Tidak baiknya kualitas pelayanan PDAM tersebut juga karena kepemimpinan, struktur organisasi, SDM dan sistem pelayanannya yang belum begitu baik. Selain itu juga ditemukan faktor lain seperti faktor anggaran dan penerapan budaya yang masih terlalu nepotisme.
2.	Analisis Potensi Pengelolaan (PDAM) Dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Kendar	Zamrud Hidayat, Zamruddin Saenon, Muh. Nur Afat	Universitas Halu Oleo Kendar	2017	Hasil penelitian menunjukkan kontribusi pendapatan PDAM Kendari terlihat bahwa kontribusi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Kendari. Pada tahun 2008 PAD Kota Kendari sebesar Rp.457.996,78 juta dengan kontribusi pendapatan PDAM sebesar Rp.19.264,17 juta atau berkontribusi sebesar 4,20 persen terhadap pembentukan PAD Kota Kendari. Kontribusi pendapatan PDAM Kendari berfluktuasi, namun mengalami penurunan terhadap Pendapatan Asli Daerah hingga akhir tahun 2014 Pendapatan Asli Daerah yang dihimpun oleh pemerintah kota sebesar Rp.1.039.765,35 juta dengan kontribusi pendapatan PDAM terhadap pembentukan PAD sebesar Rp.41.839,74 juta dengan nilai persentase hanya sebesar 4,02 persen.
3.	Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Studi Kasus di Kabupaten Rembang	Indrastuti Dwi Suryani	Universitas Diponegoro	2011	Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka simpulan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) yaitu Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance, dan Empathy menentukan kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Rembang. Hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Rembang yaitu, Tangible (Puas), Reliability (Cukup Puas), Responsibility (Puas), Assurance (Puas), dan Empathy (Puas)
4.	Analisis Kinerja Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai	Wan Ali R.D dan Zaili Rusli	Universitas Riau	2005	Dari segi Produktivitas kinerja pelayanan publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Dumai belum tercapai. Hal ini dikarenakan PDAM kota Dumai belum memiliki produktivitas yang baik. Hal itu terlihat dari ketersediaan produksi belum sebanding dengan kebutuhan, serta ketersediaan sarana dan fasilitas produksi serta distribusi yang masih memiliki banyak kekurangan dan perbaikan. Dari segi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Dumai masih belum tercapai dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari belum bagusnya quality control air yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, termasuk juga keluhan berbagai pelanggan untuk memenuhinya pemberian pelayanan yang baik, akurat, cepat, tepat dan tanggap serta memuaskan yang diharapkan oleh masyarakat. Dari segi Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Dumai Masih kurang baik. Hal ini dikarenakan ada beberapa kriteria responsivitas yang belum berjalan dengan baik, seperti program-program peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas pelayanan serta pegawai berkompeten yang masih dalam upaya untuk kemajuan PDAM tergolong plan-plan. Pemerintah juga dinilai lambat dalam mendukung hal tersebut.
5.	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Unit Pelayanan)	Halida Prameswari Latief	Universitas Diponegoro	2009	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kabupaten Pekalongan masih kurang baik, atau dengan kata lain kinerja yang ditampilkan masih rendah. Hal-hal yang perlu ditingkatkan adalah tanggung jawab petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, keadilan pemrosesan permohonan

	Terpadu Kabupaten Pekalongan				<p>dan penanganan pengaduan. Untuk hal-hal yang perlu dipertahankan performanya adalah kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, penyediaan ruang partisipasi masyarakat dan kesempatan mempelajari berkas pelayanan. Bentuk Unit Pelayanan Terpadu perlu segera diubah menjadi kantor atau dinas untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu dengan perubahan bentuk akan menghilangkan dualisme tugas para pejabat dan staf pelaksana yang berada didalamnya sehingga tidak dapat fokus menangani perizinan.</p> <p>Kurang melibatkan pihak-pihak terkait dengan pelayanan perizinan dalam penyusunan program peningkatan pelayanan publik. Belum adanya standar operasional prosedur di UPT yang menjadi pedoman dasar pelaksanaan pelayanan yang sederhana, cepat dan transparan. Pimpinan puncak belum mendukung dan komitmen secara optimal. Komitmen pimpinan sangat besar pengaruhnya untuk menciptakan manajemen pelayanan yang berkualitas.</p>
--	------------------------------------	--	--	--	--

D. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor Pendapatan atau seluruh penerimaan sebagai imbalan/diakibatkan atas layanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Dalam zaman informasi teknologi pada saat ini masyarakat mendambakan semua kebutuhan pengurusan lebih singkat, lebih efektif dan lebih efisien. Sehingga penyelenggaraan layanan publik/umum dituntut agar dapat menyajikan layanan prima. Dalam mewujudkan hal itu organisasi dituntut agar dapat melakukan perbaikan sebagai bentuk tanggungjawab kepada masyarakat. Akan tetapi perbaikan dan perubahan tersebut tidak semudah membalikkan telapak tangan, sehingga memerlukan waktu bagi organisasi dalam realisasinya. Masalah tersebut dikarenakan kualitas dari layanan publik terpengaruh oleh beberapa faktor. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas layanan publik/umum di Indonesia adalah :

1. Struktur Organisasi

Kualitas dari layanan publik di pemerintahan salah satunya bergantung dengan komponen pembentuknya yaitu kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari ini membentuk mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi dalam suatu organisasi.

2. Faktor Aparat

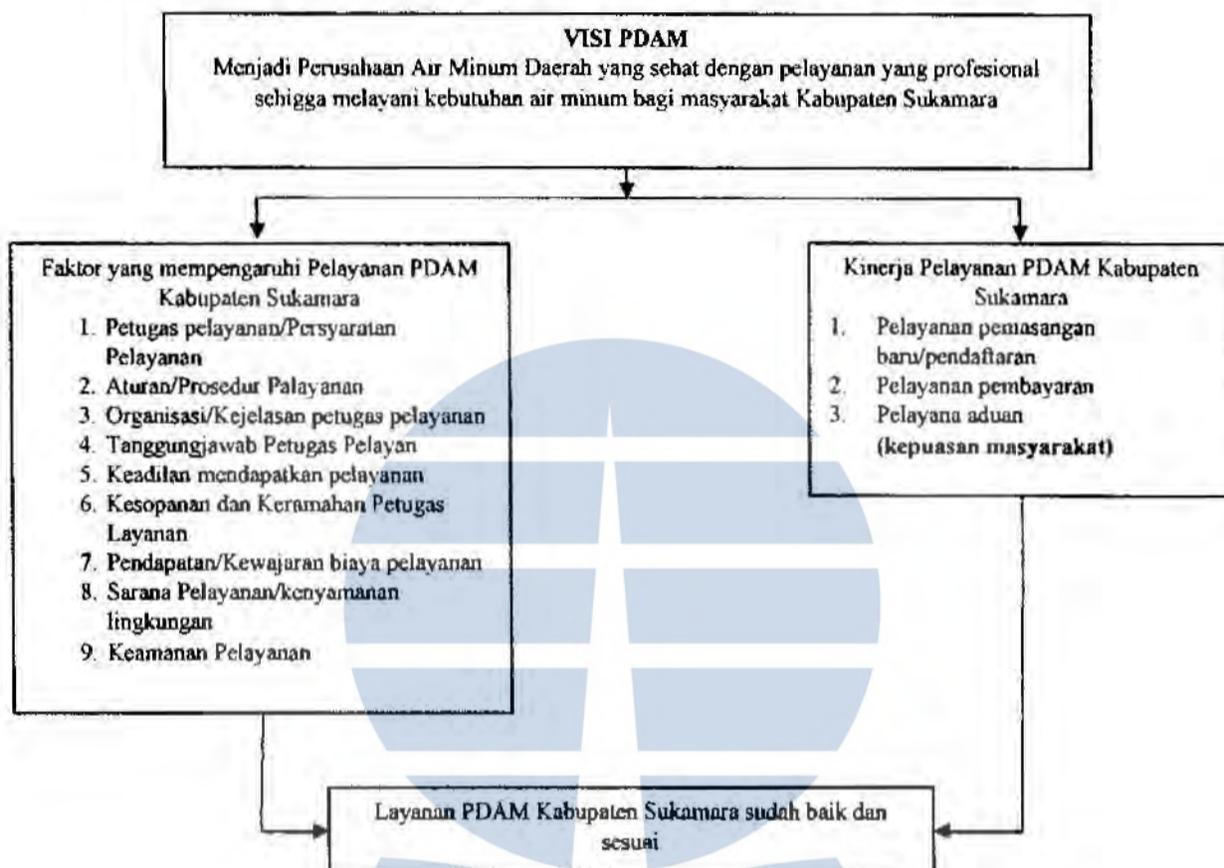
Sebagai penyelenggara kegiatan pemerintahan kemampuan aparatur pemerintah dituntut dapat dikelola dengan baik dalam segi SDM-nya agar dapat berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik pemerintah.

3. Sistem Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan layanan publik/umum yang baik untuk masyarakat/konsumen diperlukan suatu sistem yang terorganisir. Sistem layanan publik yang baik dapat menekan adanya potensi pungli dan tindak pidana korupsi.

F. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam studi ini beberapa konsep dan pemikiran pelaksanaan studi dipaparkan dalam sebuah konsep terstruktur berupa kerangka pikir yang memuat keseluruhan kegiatan sampai terciptanya hasil yang diharapkan sebagai berikut :



Bagan 2.2 Kerangka Pikir Penelitian

Dari gambar kerangka pikir diatas dapat dijabarkan bahwa PDAM Kabupaten Sukamara dengan Visi nya “Menjadi Perusahaan Air Minum Daerah yang sehat dengan pelayanan yang profesional sehingga melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat Kabupaten Sukamara,” dimana didalam memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada instansi pemerintah selalu berpedoman kepada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan

masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang disandingkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik menurut Moenir (2002:88). PDAM Kabupaten Sukamara dalam kinerjanya melayani Pelayanan pemasangan baru/pendaftaran, Pelayanan pembayaran, pelayanan aduan serta keamanan dalam pelayanan. Kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Sukamara tentunya tidak semulus apa yang menjadi harapan, akan tetapi setidaknya PDAM Kabupaten Sukamara berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam kinerja tersebut ada beberapa faktor penentu didalam memberikan pelayanan diantaranya Komunikasi, SDM yang kurang terlatih, Sarana prasarana, Organisasi pelayanan, namun demikian semua faktor tersebut adalah sebuah tantangan bagi PDAM untuk mengembangkan kualitas pelayanan berdasarkan pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan teori Moenir (2002:88). Dalam penelitian kali ini tidak semua unsur yang terdapat pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tersebut menjadi tolak ukur bagi pelayanan yang diberikan, dan semoga nantinya ada penelitian selanjutnya yang akan menelaah dari semua unsur yang terdapat pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Peneliti dalam kesempatan ini tidak semua unsur yang dijadikan objeknya akan tetapi peneliti hanya mengambil dari beberapa unsur tersebut yang sesuai dengan kondisi di Kabupaten Sukamara dan disandingkan dengan teori Moenir (2002:88). Adapun unsur yang dipakai dari Kepmen PAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 dan teori Moenir (2002:88) kali ini adalah:

1. Petugas pelayanan/Persyaratan Pelayanan

Petugas layanan adalah karyawan yang memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan administrasi dan pelayanan teknis. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan administratif berupa pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan. Sedangkan pelayanan teknis meliputi pemasangan baru dan perbaikan jika ada gangguan.

Persyaratan pelayanan merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. Aturan/Prosedur Pelayanan

Aturan/Prosedur layanan merupakan serangkaian langkah yang dikerjakan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau calon pelanggan. Prosedur pelayanan berdasarkan pada standar operasional prosedur (SOP) dan peraturan yang ada. Prosedur layanan memiliki standar untuk menjadi pedoman dalam pelayanan dan menghindari adanya komplain dari masyarakat.

3. Organisasi / Kejelasan Petugas Pelayanan

organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dan menjelaskan tentang tugas dan kewajiban masing-masing sumberdayanya.

4. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Tanggungjawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

5. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

6. Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan

yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

7. Pendapatan/ Kewajaran biaya pelayanan

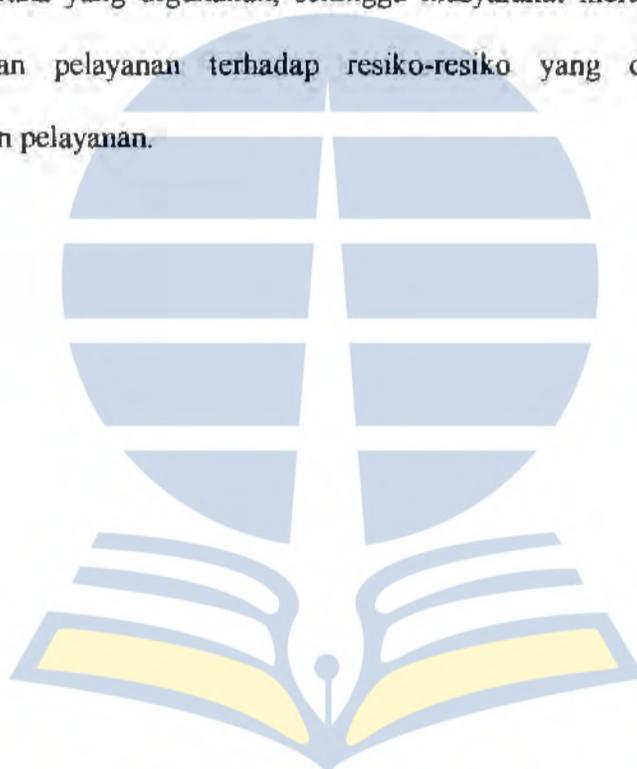
Pendapatan yaitu penerimaan sebagai imbalan/diakibatkan atas layanan dan kewajaran biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

8. Kenyamanan Lingkungan/Sarana Pelayanan

yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

9. Keamanan Pelayanan

yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang pengelolaan PDAM Kabupaten Sukamara. Obyek penelitian yang dijadikan pokok bahasan penelitian memiliki karakteristik yang dinamis mengingat setiap pengelolaan PDAM tidak lepas dari faktor-faktor pelaku pengelolaan dan lingkungan organisasi tempat pelaksanaan pengelolaan kebijakan. Untuk itu memerlukan suatu metode penelitian yang mampu membaca kebijakan tersebut. Metode penelitian kualitatif selalu berangkat dari fenomena-fenomena sosial yang di tangkap oleh peneliti, hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif gejala sosial dan fenomena sudah cukup menjadi syarat dalam penentuan masalah penelitian (Bungin, 2010).

Dasar pemikiran tersebut membawa penulis menentukan bahwa metode penelitian kualitatif sebagai metode yang tepat untuk mendalami fenomena tersebut, karena untuk mengungkap tentang suatu fenomena yang terjadi, tidak hanya didasarkan pada fakta empirik yang bersifat obyektif, tetapi lebih banyak di dasarkan pada situasi subyektif yang melatarbelakangi mengapa suatu fenomena tersebut bisa terjadi.

Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif, alur peristiwa secara kronologis dapat diikuti serta dapat menilai sebab akibat dari lingkup pikiran orang-orang yang terlibat didalamnya. Data kualitatif lebih dapat membimbing memperoleh penemuan-penemuan yang tak diduga

sebelumnya dan untuk membentuk kerangka teoritis baru. Data kualitatif dapat membantu melangkah lebih jauh dari praduga-praduga dan kerangka kerja awal.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Sukamara dengan tiga unsur pelayanan antara lain, pertama pelayanan pemasangan baru/pendaftaran baru yang merupakan hal penting karena pelayanan ini merupakan titik awal dari munculnya semua pelayanan yang ada di PDAM Sukamara, diharapkan dari segi pelayanan ini dapat memberikan kesan pertama yang cukup baik sehingga dapat meyakinkan bagi calon-calon pelanggan baru PDAM Sukamara untuk mempercayakan pilihannya dalam memenuhi kebutuhan penyediaan air minum rumah tangganya., pelayanan pembayaran dan pelayanan aduan. Kedua adalah unsur pelayanan pembayaran yang merupakan pendapatan utama dari bisnis pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Sukamara sebagai imbalan dari timbulnya pelayanan kepada seluruh pelanggannya. Ketiga adalah unsur pelayanan aduan/keluhan pelanggan yang merupakan bentuk tanggungjawab dari kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang diberikan PDAM Sukamara terhadap pemenuhan penyediaan air minum kepada para pelanggannya.

C. Tempat Dan Waktu

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah

merupakan tempat yang sudah diidentifikasi bahwa ketersediaan data untuk pelaksanaan penelitian dapat dilakukan dengan baik. Pihak berwenang dan yang berhubungan langsung dengan penelitian telah memberikan persetujuan awal atas lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian.

Situs penelitian ini adalah PDAM Kabupaten Sukamara dimana penulis melaksanakan pengumpulan data penelitian, berupa pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Tempat tersebut adalah : Kantor PDAM Kabupaten Sukamara yang beralamat di Jl. Mansyur Haris, Kelurahan Mendawai Sukamara Dimana PDAM adalah penyedia pelayanan publik dibidang penyediaan air bersih.

Bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah pulpen, pensil, kamera photo dan buku tulis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in depth interview*) yaitu dengan wawancara semi terstruktur terhadap informan yang telah ditentukan ataupun terhadap informan alternatif yang direkomendasikan oleh informan kunci dengan materi wawancara yang berkaitan dengan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik PDAM Kabupaten Sukamara selain itu juga dilakukan observasi lapangan serta dokumentasi.

Teknik pemilihan informan dilakukan dengan teknik non probability sampling melalui panduan antara purposive dan snowball sampling. Teknik snowball ini adalah suatu teknik yang multistahapan, didasarkan pada analogi bola salju, yang dimulai dengan bola salju yang kecil kemudian membesar

secara bertahap karena ada penambahan salju ketika digulingkan dalam hamparan salju. Ini dimulai dengan beberapa orang atau kasus, kemudian meluas berdasarkan hubungan-hubungan terhadap responden. Responden sebagai sampel yang mewakili populasi, kadang tidak mudah didapatkan langsung di lapangan. Untuk dapat menemukan sampel yang sulit diakses, atau untuk memperoleh informasi dari responden mengenai permasalahan yang spesifik atau tidak jelas terlihat di dunia nyata, maka teknik sampling snowball merupakan salah satu cara yang dapat diandalkan dan sangat bermanfaat dalam menemukan responden yang dimaksud sebagai sasaran penelitian melalui keterkaitan hubungan dalam suatu jaringan, sehingga tercapai jumlah sampel yang dibutuhkan. Informan kunci berasal dari instansi terkait antara lain Dinas, Badan, LSM, Akademisi dan pelanggan air bersih. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah :

1. Direktur PDAM
2. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
 - a. Kepala Dinas/Sekretaris 1 Orang
 - b. Kepala Bidang 1 Orang
3. LSM 1 Orang
4. Karang Taruna 1 Orang
5. Pelanggan PDAM 5 Orang
6. Badan Pengawas 1 Orang

Selain data tersebut diatas dalam penelitian ini juga meliputi gambaran umum lokasi penelitian, data demografi serta dokumen-dokumen lainnya yang

diperoleh dari instansi-instansi terkait yang mendukung penelitian ini, dalam pengambilan data sekunder ini dilakukan melalui penelusuran dan studi dokumentasi.

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dan yang dianggap cocok dengan penelitian ini adalah terdiri dari :

1. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas peneliti melakukan wawancara dengan cara turun langsung ke lapangan. Pada wawancara tersebut, peneliti menggunakan *direct interview* dan *indirect interview*. *Direct interview* yaitu serangkaian wawancara terstruktur yang dirancang sedemikian rupa sehingga dapat digunakan untuk menggali data di lapangan secara maksimal. Sedangkan *indirect interview* adalah wawancara yang tidak terstruktur yang merespon secara cepat problema yang muncul dengan tiba-tiba. Peristiwa tersebut dirasa sangat relevan dengan fenomena yang diteliti. Dalam hal ini kebebasan wawancara sangat ditekankan keberadaannya. Dua jenis interview tersebut bersifat fleksibel dalam memberikan pertanyaan walaupun dengan fokus pertanyaan yang sama, bisa jadi bahasa/kalimat yang disampaikan berbeda melihat situasi dan kondisi di lapangan.

2. Dokumentasi

Bertolak dari fokus penelitian, maka peneliti berusaha untuk mencari dan menggali data dengan cara memanfaatkan dokumen yang relevan dengan penelitian. Disamping studi dokumentasi ini, studi dokumentasi akan juga ditempuh dengan cara memanfaatkan dua jenis dokumen yang terdiri dari :

pertama, dokumen resmi yang dimiliki oleh lembaga-lembaga resmi yang terkait. Kedua, ditempuh melalui pemanfaatan dokumen pribadi. Dokumen yang dimiliki oleh para pihak yang terlibat dan pembentuk jaringan dalam konflik.

3. Observasi

Peneliti juga menggunakan teknik observasi untuk mengumpulkan secara sistematis melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diteliti. Sugiyono dalam Hariwijaya & Triton P.B (2005) mengatakan observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Penggunaan teknik ini akan membantu saat peneliti merasa ragu-ragu dengan data-data yang telah dikumpulkan, dengan langsung mengamati obyek-obyek yang diteliti. Peneliti dapat memperoleh suatu kebenaran yang berasal dari pengamatan sendiri.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian ini bukan berarti menghilangkan esensi manusiawi dari peneliti itu sendiri, tetapi kapasitas jiwa dan raganya dalam mengamati, bertanya, melacak dan mengabstraksi merupakan alat penting. Karena itu yang diharapkan dalam posisi peneliti sebagai instrumen adalah kemampuan menelitinya. Penelitian ini selain menggunakan instrumen utama peneliti, juga akan menggunakan instrumen penunjang seperti pedoman wawancara dan alat perekam yang digunakan agar informasi dapat ditangkap secara utuh.

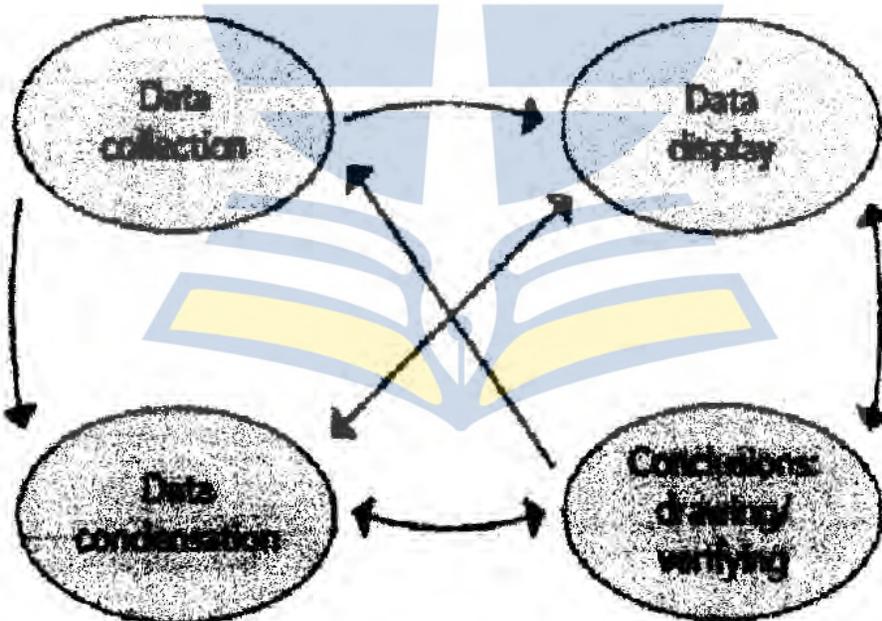
Persiapan yang harus dilakukan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian baik melalui keahlian, kesabaran dan kebijakan dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan selama pengumpulan data untuk menghasilkan studi kualitatif yang kaya. Peneliti harus sabar dan menunggu sampai diterima oleh informan, fleksibel dan dapat menempatkan diri dengan perhitungan situasi yang terjadi di masyarakat yang sedang dalam pengamatan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian ini bukan berarti menghilangkan esensi manusiawi dari peneliti itu sendiri, tetapi kapasitas jiwa dan raganya dalam mengamati, bertanya, melacak dan mengabstraksi merupakan alat penting. Karena itu yang diharapkan dalam posisi peneliti sebagai instrumen adalah kemampuan menelitinya. Penelitian ini selain menggunakan instrumen utama peneliti, juga akan menggunakan instrumen penunjang seperti pedoman wawancara dan alat perekam yang digunakan agar informasi dapat ditangkap secara utuh.

Persiapan yang harus dilakukan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian baik melalui keahlian, kesabaran dan kebijakan dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan selama pengumpulan data untuk menghasilkan studi kualitatif yang kaya. Peneliti harus sabar dan menunggu sampai diterima oleh informan, fleksibel dan dapat menempatkan diri dengan perhitungan situasi yang terjadi di masyarakat yang sedang dalam pengamatan.

F. Analisis Data

Analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkannya dalam pola, tema atau katagori (Nasution, 1988 dalam Aurajati, 2011). Analisis data di lapangan dalam penelitian ini dilakukan

dengan menggunakan model Miles dan Huberman (1984), dimana menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2009), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Interaksi data dilakukan secara deskriptif dari hasil pencatatan wawancara mendalam terhadap informan dengan dukungan dokumen pendukung lainnya yang dilakukan terhadap *stakeholder* dalam pelayanan publik pada PDAM di Kabupaten Sukamara. Analisis data kualitatif sebenarnya bertumpu pada strategi deskriptif kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, pengklasifikasian data kemudian bergerak ke arah pembentukan kesimpulan. Aktivitas dalam analisis data dalam model ini yaitu : data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar 4 (empat) berikut :



Bagan 3.1 Komponen Analisis Data (Interaktif Model) menurut Milles dan Huberman Tahun 2014

1. Data Kondensasi (*data condensation*)

Kondensasi Data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, mengabstraksi dan atau transformasi data yang muncul sesuai dari yang tertulis di catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan material-material empiris lainnya. Dengan kondensasi, data dibuat semakin kuat.

Data kondensasi terjadi terus menerus sepanjang proyek yang berorientasi kualitatif. Bahkan sebelum data tersebut dikumpulkan, antisipasi data kondensasi dilakukan sesuai keputusan peneliti (seringkali tanpa sadar) sesuai kerangka konseptual, sesuai pertanyaan penelitian, dan sesuai pendekatan pengumpulan data yang dipilih. Sebagai proses pengumpulan data, episode data kondensasi selanjutnya menulis ringkasan, pengkodean, mengembangkan tema, menggenalisis kategori-kategori, dan menulis catatan analisis. Proses kondensasi/transformatasi data berlanjut setelah penelitian lapangan berakhir, sampai laporan akhir diselesaikan.

Kondensasi data bukanlah merupakan sesuatu yang terpisah dari analisis. Ini adalah bagian dari analisis. Keputusan peneliti-memilih potongan data untuk dikodifikasi dan yang dikeluarkan, merangkum label kategori ringkasan terbaik sejumlah potongan data, mengembangkan kisah untuk diceritakan-adalah seluruh pilihan analisis. Kondensasi data adalah sebuah bentuk analisis yang mempertajam, meringkas, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan "akhir" bisa ditarik dan diverifikasi. Penyajian Data (*Data display*)

Setelah data di analisis maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya, dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif sehingga akan mudah dipahami.

2. Penyajian Data (*data display*)

Langkah kedua dari kegiatan analisis adalah menampilkan data. Umumnya, sebuah tampilan adalah sesuatu yang diorganisasikan, mengkompresi bagian informasi yang memungkinkan menggambarkan kesimpulan dan tindakan. Melihat tampilan data membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu-baik menganalisis lebih lanjut atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman itu.

Seperti kondensasi data, penciptaan dan penggunaan display tidak terpisah dari analisis itu adalah bagian dari analisis. Merancang tampilan memutuskan pada baris dan kolom dari matriks untuk data kualitatif dan memutuskan, di mana bentuk, harus dimasukkan dalam seluruh kegiatan analitis. (Perhatikan bahwa merancang display juga memiliki implikasi Data kondensasi yang jelas).

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisirkan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya. Pada langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan

data, membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.

Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Miles and Huberman (1984) menyatakan : *"the most frequent form of display data for qualitative research data in the post has been narrative text."* (yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif). Miles dan Huberman membantu para peneliti kualitatif dengan model-model penyajian data yang analog dengan model-model penyajian data kuantitatif statis, dengan menggunakan tabel, grafiks, matriks dan sebagainya, bukan diisi dengan angka-angka melainkan dengan kata atau phase verbal.

Dalam melakukan **display data**, selain dengan teks yang naratif juga dapat berupa : bagan, hubungan antar kategori, diagram alur (flow chart), pictogram, dan sejenisnya. Kesimpulan yang dikemukakan ini masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

Penyajian data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Kemampuan manusia sangat terbatas dalam menghadapi catatan lapangan yang bias, jadi mencapai ribuan halaman. Oleh karena itu diperlukan sajian data yang jelas dan sistematis dalam membantu peneliti menyelesaikan pekerjaannya. Penyajian data dalam hal ini adalah penyampaian faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi pendidikan dan

model kebijakan pendidikan di Kalimantan Tengah. Interpretasi dan Inferensi Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah dengan memberikan pendapat atau pandangan teoritis terhadap data penelitian sebelum data di simpulkan.

3. Penarikan Kesimpulan (conclusion drawing/verification)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang kuat dan valid serta konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredible. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti akan menjadi jelas.

G. Keabsahan Data

Moleong, 2007 mengemukakan bahwasanya dasar dalam menguji terhadap keabsahan suatu penyajian data, yang digunakan untuk menyanggah balik terhadap pada penelitian kualitatif yang dikatakan tidak ilmiah, juga merupakan unsur yang tidak dapat terpisahkan dari badan pengetahuan penelitian kualitatif

Agar membuktikan suatu kajian penelitian yang dilaksanakan memang benar merupakan kajian penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh memerlukan keabsahan data. Menurut Sugiyono (2007) ada beberapa hal dalam pengujian kebasahan data pada kajian penelitian kualitatif yang terdiri dari uji credibility, transferability, dependability dan confirmability.

Supaya data-data pada penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai kajian penelitian ilmiah memerlukan pengujian keabsahan data. Uji keabsahan data tersebut, sebagai berikut:

a) Uji Credibility

Uji credibility atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh penulis supaya hasil kajian penelitian yang dilaksanakan tidak diragukan sebagai suatu karya ilmiah, dapat dilakukan dengan antara lain:

a. Pengamatan diperpanjang

Maksudnya agar dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan terhadap data yang didapat. Adanya pengamatan diperpanjang berarti peneliti melakukan penelitian kembali ke lapangan, dengan melaksanakan pengamatan, mengadakan wawancara-wawancara kembali dengan responden yang ditemui ataupun responden baru. Pengamatan diperpanjang mengartikan hubungan antara peneliti dengan responden semakin terjalin, akrab, transparan dan menimbulkan kepercayaan sehingga informasi yang didapat semakin valid dan akurat.

b. Kecermatan pada penelitian ditingkatkan

Dengan ditingkatkannya ketekunan atau kecermatan yang berkelanjutan menjamin kepastian data yang didapat dan urutan-urutan kronologis peristiwa tercatat atau terekam dengan optimal dan sistematis. Cara untuk mengecek/mengontrol pekerjaan untuk mengetahui data yang telah terkumpul, disajikan dan dibuat sudah sesuai atau tidak dengan meningkatkan kecermatan.

c. Triangulasi

Wiliam Wiersma (1986) mengemukakan triangulasi pada pengujian kredibilitas yang dapat diartikan sebagai kroscek terhadap data yang didapatkan dari berbagai responden dengan berbagai waktu. Jadi dengan begitu terdapat beberapa triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu (Sugiyono, 20073).

1) Triangulasi Sumber

Pengujian kredibilitas/kepercayaan data dapat dilaksanakan dengan cara mengkroscek data-data yang didapatkan dari beberapa responden. Data-data tersebut dianalisis dan diolah peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang berikutnya dipintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007).

2) Triangulasi Teknik

Pengujian kredibilitas/kepercayaan data dapat dilaksanakan dengan cara mengkroscek data-data kepada responden yang sama menggunakan teknik berbeda. Contohnya dengan mengkroscek data-data melalui

dokumentasi, wawancara dan observasi. Apabila teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan perbedaan data maka peneliti dapat melaksanakan diskusi lanjutan kepada responden tersebut untuk mendapatkan kepastian data yang benar (Sugiyono,2007).

3) Triangulasi Waktu

Data-data yang telah terkumpul melalui metode wawancara di pagi hari pada saat responden masih fresh yang akan dapat menyampaikan data yang lebih akurat serta kredibel. Kemudian bisa dilaksanakan juga dengan mengecek melalui observasi, wawancara atau teknik-teknik yang lainnya dengan situasi dan waktu yang berbeda. Apabila hasil pengujian terdapat perbedaan, maka dapat dilaksanakan kembali secara berulang-ulang hingga sampai diketemukan kepastian datanya (Sugiyono,2007).

d. Analisis Kasus Negatif

Menganalisis kasus-kasus negatif bertujuan agar peneliti dapat mencari perbedaan data atau bahkan berlawanan terhadap data-data yang ditemui. Jika tidak terdapat perbedaan data atau berlawanan dengan temuan, artinya masih terdapat data yang bertolakbelakang dengan data yang ditemukan maka peneliti mungkin dapat mengubah temuannya (Sugiyono,2007).

e. Penggunaan Referensi

Referensi merupakan data dukung dalam pembuktian data-data yang telah ditemukan peneliti. Alangkah baiknya data-data yang

dikemukakan pada laporan kajian penelitian, perlu dilengkapi dengan foto-foto ataupun dokumen-dokumen autentik lainnya, sehingga menjadikan lebih dapat dipercaya (Sugiyono,2007).

f. Melakukan Member check

Tujuannya dari member check untuk mengetahui seberapa akurasi data yang didapatkan sesuai dengan yang diberikan oleh responden. Sehingga segala informasi yang diperoleh akan dapat dituangkan dalam penulisan laporan sesuai responden atau informan (Sugiyono,2007).

b) Transferability

Validitas eksternal dalam penelitian kualitatif adalah yang dimaksud dengan Transferability. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat menerapkan hasil penelitian pada populasi di tempat sampel tersebut ditemukan. Bagi peneliti untuk nilai transfer berhubungan erat dengan pemakai, sehingga penelitian bisa digunakan dalam konteks yang berbeda pada situasi sosial yang berbeda pula, validitas nilai transfer masih bisa dipertanggungjawabkan (Sugiyono,2007).

c) Dependability

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

Pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

d) Confirmability

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji confirmability penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

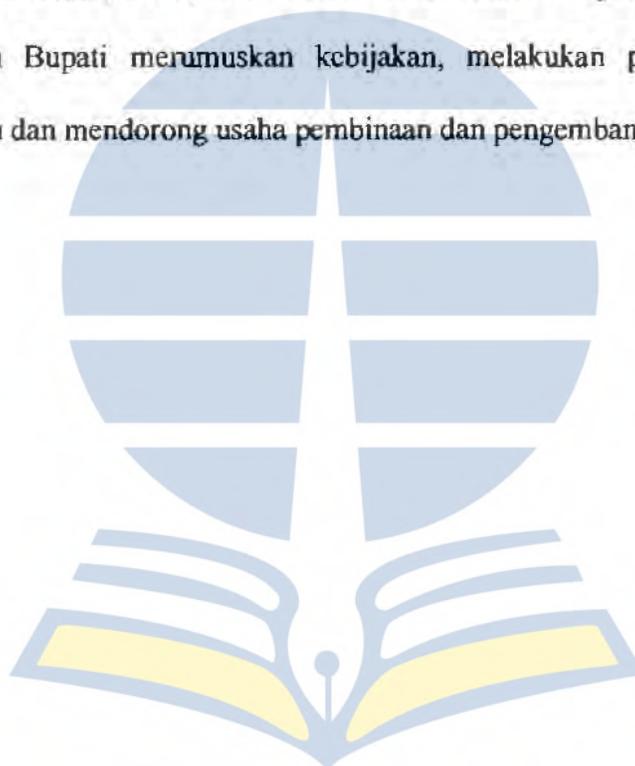
H. Identitas Informan

Sebelum melihat lebih dalam pada realita Analisis Kinerja Pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara, berikut

ini akan penulis sampaikan data diri informan kunci yang bersedia di wawancarai perihal Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara yaitu :

1. Bapak Sutopo adalah mewakili PDAM Kabupaten Sukamara selaku Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan pada PDAM Kabupaten Sukamara yang juga merupakan pembuat kebijakan atas salah satu tugas pokok dan fungsi PDAM Kabupaten Sukamara
2. Bapak H. Arif Rahman Hakim, SE adalah Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara yang juga merupakan pembuat kebijakan atas salah satu tugas pokok dan fungsi Dinas dalam penyediaan air minum di Kabupaten Sukamara.
3. Bapak H. Sutiyono, SP adalah sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara juga merupakan salah satu pembuat kebijakan sekaligus pelaksana kebijakan dibidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman yang mana salah satu tugas pokok dan fungsinya adalah dalam penyediaan air minum bagi masyarakat Kabupaten Sukamara.
4. Bapak Syafri Dharma, ST adalah Kepala Bidang Cipta Karya pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara yang membidangi air minum.
5. Bapak Rahmat Junaidi adalah ketua LSM Lembaga Pemantau Pemberdayaan Masyarakat yang juga sebagai sosial kontrol dalam pembangunan yang ada di Kabupaten Sukamara

6. Bapak Rizal Munir adalah salah seorang anggota Karang Taruna yang ada di Kabupaten Sukamara yang juga merupakan lembaga yang berperan dalam pembangunan khususnya penyediaan air bersih
7. Bapak Ahmad Syaikhul adalah pelanggan PDAM
8. Bapak Mahlan adalah pelanggan PDAM
9. Bapak H. Dahsan beliau adalah pelanggan PDAM
10. Ibu Ariyanti adalah pelanggan PDAM
11. Ibu Sari Anggraini adalah pelanggan PDAM
12. Bapak H. Sutrisno, S.Pd., MM. adalah Ketua Badan Pengawas yang bertugas membantu Bupati merumuskan kebijakan, melakukan pengawasan serta membantu dan mendorong usaha pembinaan dan pengembangan PDAM



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara adalah sebuah perusahaan milik daerah yang bergerak di bidang penyelenggaraan air minum untuk masyarakat (domestik) dan non-domestik. Agar PDAM dapat menjalankan perannya dengan baik maka PDAM harus sehat dan memiliki kinerja yang baik.

PDAM Kabupaten Sukamara didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara dengan nomor 14 Tahun 2006, tanggal 20 Nopember 2006 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara. PDAM Kabupaten Sukamara pada awalnya merupakan unit dari PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, melalui Berita Acara Kesepakatan Nomor : 160/PDAM/XII/2006 dan Nomor : 500/563/Ek/2006 tanggal 12 Desember 2006, menyerahkan sebagian aset PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat yang berada di wilayah Kabupaten Sukamara kepada Bupati Sukamara yang bertindak atas nama Pemerintah Kabupaten Sukamara sebagai pemilik dari PDAM Kabupaten Sukamara.

Tujuan didirikannya PDAM Kabupaten Sukamara adalah :

1. Untuk mewujudkan sistem penyediaan air minum yang memenuhi persyaratan tertib administrasi, ketentuan teknis dan kehandalan pelayanan.
2. Menghasilkan air minum yang memenuhi syarat kesehatan, merata dan berkesinambungan dengan harga yang terjangkau.

Fungsi PDAM Kabupaten Sukamara adalah mengusahakan penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Kabupaten Sukamara dan sekitarnya. Dalam rangka menjalankan fungsi tersebut kegiatan perusahaan meliputi :

1. Pengadaan dan pembangunan sarana produksi dan distribusi, memelihara serta menjalankan operasi penyediaan dan pemenuhan kebutuhan air minum.
2. Mendistribusikan dan mengawasi pemakaian air bersih secara adil dan merata serta efisien.
3. Menyelenggarakan pelayanan air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

PDAM sebagai perusahaan yang melayani air bersih kepada masyarakat, perlu merumuskan visi dan misi yang harus diungkapkan dengan tepat dan jelas karena akan menjadi landasan dan menentukan arah dari strategi dan sasaran utama perusahaan. Visi PDAM Kabupaten Sukamara adalah :

“Menjadi Perusahaan Air Minum Daerah yang sehat dengan pelayanan yang profesional sehingga melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat Kabupaten Sukamara”

Selain perumusan visi PDAM Kabupaten Sukamara juga merumuskan misi sebagai bentuk keselarasan dalam menjalankan visinya. Adapun misi PDAM Kabupaten Sukamara adalah :

1. Memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air minum yang berwawasan lingkungan;
2. Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri melalui pendapatan dan penerimaan yang diperoleh dari masyarakat dan dikembalikan

- lagi kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan dan penyediaan air minum secara berkesinambungan;
3. Meningkatkan pengelolaan kualitas, kontinuitas, kuantitas air minum yang sesuai standar kesehatan dan lingkungan;
 4. Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air minum yang disesuaikan dengan pertumbuhan penduduk Kabupaten Sukamara;
 5. Mewujudkan pengelolaan perusahaan dengan *good corporate governance*;
 6. Meningkatkan pendapatan anggaran daerah Kabupaten Sukamara.

Struktur organisasi PDAM Kabupaten Sukamara dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 14 Tahun 2006 tanggal 20 November 2006 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara; Surat Keputusan Bupati Sukamara Nomor : 539/24/HUK/2012 tanggal 6 Februari 2012 tentang struktur organisasi dan diperbaharui dengan Surat Keputusan Bupati Sukamara Nomor : 188.45/339/2017 tanggal 31 Desember 2017 tentang Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara yaitu sebagai berikut :

- Pjs. Direktur : Heru Setiawan, ST
- Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan : Sutopo
- Kepala Unit IKK Balai Riam : Fajriansyah
- Kepala Sub Bagian Produksi : Syaifullah
- Kepala Sub Bagian Distribusi : Yopie Fajar Widyanto
- Kepala Sub Bagian Umum : Romiwati
- Kepala Sub Bagian Hubungan Pelanggan : Ariyanti

- Kepala Sub Bagian Pembukuan : Kania Yunidawati.J, S.Pd
- Pelaksana IKK Balai Riam : Asep Kurniawan
- Pelaksana Personalia : Triastuti, S.E.
- Pelaksana Sub Bagian Hubungan Pelanggan : M. Zainur Rizalafif, S.TP
- Pelaksana Sub Bagian Pembukuan : Teguh Hariyanto
- Pelaksana Sub Bagian Hubungan Pelanggan : Ahmad Bahren
- Pelaksana Sub Bagian Distribusi : Ahmad Barry
- Pelaksana Sub Bagian Produksi : Dalwanto
- Pelaksana Sub Bagian Perencanaan : Robby Faill Firdaus, ST
- Pelaksana Sub Bagian Produksi : Sandi Friansyah

Badan pengawas PDAM Kabupaten Sukamara yang terbentuk melalui keputusan Bupati Sukamara Nomor : 188.45/140/2017 tentang Pengangkatan Kembali Badan Pengawas Periode 2017 – 2021 dengan susunan pengawas sebagai berikut :

Tabel 4.1 Susunan Pengawas PDAM Kabupaten Sukamara

Jabatan	Nama/Jabatan Pokok	Keterangan
Ketua Merangkap Anggota	Sekretaris Daerah Kabupaten Sukamara	Unsur Pejabat Daerah
Sekretaris Merangkap Anggota	Kepala Bagian Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukamara	Unsur Pejabat Daerah

B. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dilakukan pada PDAM Kabupaten Sukamara bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga dimensi yaitu pendaftaran sebagai pelanggan baru, pembayaran rekening PDAM dan pengaduan serta penanganan

Keluhan/aduan. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut :

a) Pelayanan pemasangan baru/pendaftaran

Prosedur pelayanan merupakan hal yang sangat penting didalam suatu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan air bersih dimana pelayanan sedapat mungkin memberikan kemudahan terhadap pelanggan dalam melakukan pengurusan mengenai pendaftaran baru. Berkaitan dengan hal tersebut PDAM Kabupaten Sukamara dalam hal ini telah melaksanakan prosedur pelayanan yang baik dan cepat, sebagaimana yang telah dipertanyakan peneliti kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM mengenai pendaftaran sebagai pelanggan baru tersebut dan menurut Bapak Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM kepada peneliti dari ketiga jenis pertanyaan di atas, mengatakan bahwa :

“Jadi gimni pak...untuk prosedur pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Sukamara ini kita berusaha dengan sekuat tenaga agar memberikan prosedur yang sangat mudah dan tidak ribet agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat, selain itu juga kita sudah memasang beberapa pengumuman di papan pengumuman mengenai cara-cara pendaftaran sebagai pelanggan baru maupun keluhan-keluhan dari pelanggan agar pelanggan dapat dengan mudah dan cepat untuk menuju kemana mereka harus menghadap dalam menyelesaikan masalahnya. Tapi ya namanya masyarakat banyak kadang minta cepat-cepat tetapi persyaratannya masih belum lengkap.” (wawancara, 18 Agustus 2018)

Pendapat yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh Bapak Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara beliau mengatakan bahwa :

“Sebetulnya untuk pendaftaran sebagai pelanggan PDAM Sukamara ini Pak... pada dasarnya bukanlah menjadi wewenang kami Dinas, namun demikian Dinas PERKIM salah satu tugas dan fungsinya adalah dalam

penyediaan air bersih termasuk dalam hal ini untuk MCK, nah jika Saya melihat proses pendaftaran sebagai pelanggan baru yang diberikan oleh PDAM adalah sudah sangat mudah artinya dalam pelayanannya selalu mengedepankan pelanggan. Saya juga pernah beberapa kali mampir ke kantor PDAM Sukamara dan Saya lihat di sana sudah tertata rapi baik masalah meja dan kursinya terlebih lagi di sana terdapat papan pengumuman yang kalo Saya lihat terdapat beberapa pengumuman mengenai syarat-syarat pendaftaran pelanggan maupun tata cara penyampaian keluhan dari pelanggan.” (wawancara, 20 Agustus 2018)

Penulis juga menanyakan perihal yang sama kepada Bapak RJ dari LSM dan Bapak RM dari Karang Taruna disela-sela kesempatannya, mengatakan bahwa :

“Ooooo....untuk proses pendaftaran, pelayanan di PDAM ya Pak, sebetulnya kami ini adalah lembaga yang salah satu tugasnya memberikan sosial kontrol saja Pak terhadap pembangunan yang ada di Sukamara namun demikian tidak terlepas juga pengawasan kami terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada masyarakat Sukamara pada umumnya karena PDAM ini adalah salah satu perusahaan yang dimiliki oleh daerah, sudah sepantasnya kami juga dalam hal ini sedikit banyaknya Pak melakukan kontrol terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Sukamara. Jika kami melihat sampai sejauh ini bahwa proses pendaftaran yang diberikan sudah sangat baik walaupun terkadang dalam penanganannya mereka terkesan lambat dalam melakukan proses pemasangan dilapangan.” (wawancara, 19 Agustus 2018)

Beberapa kesempatan yang lain peneliti juga mencoba menanyakan hal yang sama kepada beberapa pelanggan seperti Bapak AS, Bapak MH dan Ibu ARY dimana menurut mereka prosedur yang dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Sukamara adalah :

“Proses pendaftaran tidak ribet dan sangat mudah sekali Pak, bahkan waktu Saya mendaftar sebagai pelanggan hanya butuh waktu satu minggu air langsung bisa mengalir.” (wawancara, 23 Agustus 2018)

Peneliti mencoba mengali informasi lebih mendalam kepada beberapa pelanggan lain yang tidak mau disebutkan namanya mengatakan bahwa :

“Waaahh pak,,,sebetulnya kalo masalah pendaftaran sih sangat mudah karena persyaratan untuk mendaftar pun tidak ribet, namun begitu kita selesai mendaftar tidak langsung ditangani ke lapangan untuk menyambungkan pipa ke rumah artinya penanganan pemasangan sangat lambat,” (wawancara, 23 Agustus 2018)

Peneliti mencoba menanyakan kembali kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Kabupaten Sukamara untuk menggali informasi yang lebih lengkap yang dapat memperkuat anggapan bahwa proses pendaftaran sebagai pelanggan baru di Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Sukamara sangat mudah dan kinerja yang dilakukan oleh pegawainya sudah sangat baik, dari wawancara tersebut diperoleh data sebagai berikut :

“Memang prosedurnya terkesan berbelit-belit, melalui proses dan mekanisme yang panjang, namun apabila kita mau mencermati, sebenarnya prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru ini sudah melalui mekanisme 1 (satu) pintu, yaitu Bagian Hubungan Langganan (HL). Tapi memang proses selanjutnya tidak bisa kalau hanya ditangani oleh Bagian Hubungan Langganan (HL) saja, harus ada koordinasi dengan bagian-bagian lain, Misalnya koordinasi ke Bagian Perencana untuk melakukan survey, apakah bisa dipasang Sambungan Rumah (SR) baru ditempat calon pelanggan tersebut. Jika kita runtut proses pendaftaran tersebut berawal dari sejak masyarakat melakukan pendaftaran untuk pertama kalinya, kemudian mengisi formulir pendaftaran beserta berkas persyaratan yang dibutuhkan untuk menjadi pelanggan baru, lalu mengembalikan formulir kepada petugas PDAM setelah proses pendaftaran selesai dan persyaratan pendaftaran telah lengkap, dan kemudian menunggu panggilan untuk pembayaran biaya hingga akhirnya proses pemasangan sambungan baru” (Wawancara, 24 Agustus 2018).

Tidak hanya sampai pada proses pendaftaran sebagai pelanggan baru saja peneliti menggali informasi, namun lebih kepada sikap keramahan dan kesopanan petugas PDAM pun peneliti mencoba menanyakan hal tersebut, karena peneliti beranggapan bahwa sikap petugas sangat berpengaruh terhadap pelanggan PDAM. Berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba menanyakan kepada responden mengenai Unsur keramahan dan kesopanan petugas layanan adalah sikap dan

perilaku pegawainya dalam memberikan layanan kepada peanggan secara ramah dan sopan serta menghargai. Sikap keramahandan kesopanan layanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi organisasi pelayanan kepada publik seperti PDAM ini, sebab dengan menjunjung tinggi sikap sopan dan ramah terhadap pelanggan akan membuat pelanggan merasa nyaman dan merasa dihargai. Menurut Bapak MH dan Ibu ARY mereka adalah pelanggan PDAM mengatakan bahwa :

“Semua petugasnya Saya lihat sopan dan ramah, tidak pernah ada petugas yang membentak-bentak terhadap pelanggan. Begitu kami datang petugas langsung menyambut kami dengan senyuman.” (Wawancara, 29 Agustus 2018).

Untuk menggali data lebih dalam mengenai unsur kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, peneliti kembali menanyakan kepada beberapa informan seperti kepada Bapak ARH, Bapak RJ, Bapak RM Bapak SD, Bapak SRN. dimana menurut informan kunci tersebut bahwa :

“Kesopanan dan keramahan atau disebut juga dengan etika merupakan atribut yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan dan bentuk kesopanan itu sendiri merupakan penghargaan bagi masyarakat, apabila mereka dilayani dengan baik, ramah dan sopan maka masyarakat atau pelanggan akan merasa puas. Makna kesopanan ini juga sangat mengandung nilai yang positif bagi suatu organisasi, sehingga transparansi suatu organisasi akan lebih baik jika para karyawannya mempunyai nilai kesonana dan keramahan maka akan terciptalah suatu kualitas pelayanan yang baik dalam organisasi itu sendiri.” (Wawancara, 31 Agustus 2018).

Selaras dengan apa yang disampaikan oleh beberapa informan di atas tadi, pendapat yang tidak jauh berbeda juga peneliti gali dari Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Kabupaten Sukamara, dimana beliau mengatakan bahwa :

“Untuk terus meningkatkan pelayanan kami kepada masyarakat, tentunya kesopanan dan keramahan kepada pelanggan akan kami junjung tinggi,

sebab kesopanan pelayanan inilah yang menjadi modal utama kami dalam menarik pelanggan agar masyarakat Sukamara pada umumnya tertarik dengan PDAM dan harapan kami masyarakat Sukamara menjadi pelanggan PDAM, sehingga provit untuk perusahaan akan meningkat.” (Wawancara, 31 Agustus 2018).

Pada umumnya proses pendaftaran sebagai pelanggan baru pada PDAM Kabupaten Sukamara dan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Sukamara ini sudah sangat baik diterima oleh beberapa lapisan masyarakat sebagai pelanggan, namun bukan berarti tidak ada kendala dalam pelaksanaan pelayanan tersebut hal ini terbukti dari pendapat beberapa pelanggan yang mengatakan bahwa penanganan pemasangan saluran sangat lambat walaupun demikian pihak PDAM sudah berusaha sekuat tenaga agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, keterlambatan pemasangan tersebut bukan berarti rendahnya kinerja karyawan PDAM, akan tetapi keterlambatan tersebut dikarenakan daftar tunggu antrian bagi pelanggan baru. Aparatur PDAM Kabupaten Sukamara dalam memberikan pelayanan akurat berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu tidak membedakan status derajat sosial dalam melayani masyarakat. Sehingga dalam melakukan pelayanan pada proses pendaftaran pelanggan baru PDAM Kabupaten Sukamara semaksimal mungkin melakukan transparansi proses pendaftaran pelanggan baru agar dapat terlihat dari pengetahuan masyarakat tentang tata cara dan prosedur menjadi pelanggan baru PDAM Kabupaten Sukamara yang cukup baik. Penjelasan mengenai segala sesuatu untuk menjadi pelanggan baru PDAM Kabupaten Sukamara juga mudah dimengerti dan jelas oleh masyarakat calon pelanggan baru. Dari pihak PDAM Kabupaten Sukamara sendiri jika dalam pelayanan terdapat beberapa kendala seperti masalah

antrian juga akan menjelaskan secara terperinci supaya masyarakat selaku pelanggan baru dapat memahami dan memaklumi tentang masalah tersebut. Selain itu juga PDAM Kabupaten Sukamara berusaha memberikan akuntabilitas pelayanan kepada pelanggan baru yakni dengan memberikan pelayanan yang meliputi pelayanan administrasi serta pelayanan teknik untuk pemasangan sambungan baru. Dari pelayanan administrasi akuntabilitas lebih ditekankan pada bagaimana petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik melalui pelayanan utama untuk proses registrasi yang disertai dengan penjelasan sejelas – jelasnya hingga calon pelanggan baru memahami semua maksud dari proses tersebut. Untuk pelayanan teknis menekankan pada bagaimana agar pemasangan sambungan baru tepat waktu dan memiliki kualitas sambungan pipa yang baik guna meminimalisir terjadinya kebocoran saluran untuk kedepan. Upaya yang dilakukan adalah pemberian pelayanan yang semaksimal mungkin dengan penjelasan sedetail mungkin kepada pelanggan baru baik mengenai maksud dan tujuan dari persyaratan registrasi maupun penjelasan mengenai kemungkinan hambatan teknis kedepan yang mana sering terjadi ketika menjadi pelanggan baru, selain itu juga PDAM Kabupaten Sukamara selalu memberikan keramahan dan kesopanan terhadap semua pelanggan agar terciptanya sebuah kondisi yang nyaman bagi masyarakat sehingga masyarakat juga merasa menjadi bagian dari PDAM Kabupaten Sukamara. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap responden kunci maupun responden yang sifatnya tidak mau disebutkan namanya.

Untuk informasi dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan baru sudah dilaksanakan secara terbuka baik kelebihan dan kekurangannya oleh PDAM Kabupaten Sukamara sehingga dapat disimpulkan untuk proses pendaftaran sebagai pelanggan baru sudah diterapkan secara baik.

b) Pelayanan Pembayaran

Unsur pelayanan pembayaran dalam sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih adalah merupakan unsur yang sangat penting dimana dengan pelayanan yang baik terhadap pelanggan yang ingin membayar tagihan rekening air dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Kabupaten Sukamara untuk menggali informasi bahwa pelayanan pembayaran di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara adalah mudah dan kinerja petugasnya sudah sangat baik, dari hasil wawancara tersebut diperoleh data sebagai berikut :

“Seperti ini pak...eee mengenai pelayanan pembayaran di PDAM Kabupaten Sukamara saya kira sudah cukup baik artinya setiap pelanggan yang ingin membayar tagihan rekening airnya, kami dari PDAM sudah menyediakan loket serta petugas yang ramah dan sopan yang akan akan melayani pelanggan, selanjutnya juga kejelasan petugas yang memberi pelayanan kepada pelanggan, kami rasa keberadaan mereka sudah cukup jelas. Misalnya petugas yang kami tempatkan pada loket pembayaran rekening, petugas tersebut harus selalu ada ditempat atau diloket untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Seperti halnya pada loket-loket yang lain. Petugas pelayanan sudah kami tunjuk sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuan dari masing-masing karyawan kami.”
(Wawancara, 24 Agustus 2018)

Peneliti juga menanyakan hal yang serupa kepada pelanggan PDAM Kabupaten Sukamara yang merupakan informan kunci dalam penelitian ini yaitu

dengan Bapak AS, Bapak MHL dan Ibu ARY mengenai pelayanan pembayaran yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Sukamara, informan mengatakan bahwa :

“Masalah pelayanan pembayaran PDAM Sukamara sudah sangat baik Pak..dimana pada waktu kita ingin membayar dan struk pembayaran sudah mulai numpuk, petugas langsung melayani.” (Wawancara 24 Agustus 2018).

Pendapat yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh Bapak STY, selaku sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara serta Bapak SD, selaku Kepala Bidang Cipta karya Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman beliu mengatakan bahwa :

”Pada dasarnya untuk pelayanan pembayaran tersebut tersebut bukan lah kewenangan kami dari Dinas untuk memberikan penilaiannya, namun jika kita melihat dari persyaratan suatu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan seperti PDAM ini, Saya rasa pelayanan pembayaran tersebut harus lah memberikan pelayanan yang mudah dan baik ini sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan serta tujuan, pelayanan pembayaran kepada pelanggan yang dilakukan oleh PDAM ini haruslah mengandung unsur empati kepada masyarakat, empati dalam hal ini adalah menuntut kesabaran para petugas pelayanan dalam memberikan setiap layanan. Jika kita mengacu pada Permenpan nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa prinsip dasar yaitu : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan serta ketepatan waktu.” (Wawancara, 27 Agustus 2018).

Terkait dengan pelayanan pembayaran tersebut tentunya tidak semua responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik akan tetapi ada sebagian responden yang mengatakan bahwa pelayanan pembayaran masih kurang, hal ini sangat wajar karena setiap pelanggan yang datang ingin

membayar tagihan rekening air mereka tentunya datang dengan berbagai karakter dan kepentingan. Berawal dari hal tersebut peneliti mencoba menanyakan kepada beberapa pelanggan yang tidak mau disebutkan namanya dimana informan ini bukan merupakan informan kunci dari penelitian ini, mereka mengatakan bahwa:

“Begini Pak....kenapa saya mengatakan pelayanan pembayaran PDAM ini kurang baik hal ini terungkap pada saat Saya mau membayar tagihan air dimana petugasnya sangat lamban sekali dalam melayani sehingga terjadilah antrian yang cukup panjang, apalagi kami ini membayarnya terkadang disaat waktu yang sudah mepet tanggalnya.” (wawancara, 23 Agustus 2018).

Pelanggan yang lain yang tidak mau disebutkan namanya mengatakan bahwa :

“Mun menurut ulun pak.... pelayanan yang diberikan PDAM terutama sekali masalah pembayaran tagihan ne...menurut ulun pribadi masih kurang artinya pak kami disini setiap membayar harus datang ke loket...nah maksud ulun kalo bisa coba PDAM mengembangkan sistem pembayaran melalui online.”

Terjemahan : “Menurut saya pak... pelayanan yang diberikan PDAM terutama sekali masalah pembayaran tagihan...menurut saya pribadi masih kurang artinya pak kami disini setiap membayar harus datang ke loket...jadi maksud saya cobalah PDAM mengembangkan sistem pembayaran melalui online.” (Wawancara 23 Agustus 2018).

Wawancara mendalam juga peneliti lakukan terhadap beberapa informan kunci seperti Bapak. H. ARH, beliau adalah Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Bapak Rahmat Junaidi beliau adalah Ketua pengurus LSM, kemudian Bapak RM beliau dari Karang Taruna, dari hasil wawancara tersebut diperoleh data :

“Kalau menurut Saya bahwa petugas layanan memang harus mempunyai jiwa yang sabar dan tentunya harus ramah senyum karena ini merupakan salah satu syarat untuk membuat hati pelanggan merasa nyaman untuk dilayani, menurut pendapat Saya sampai sejauh ini petugas layanan pada PDAM Kabupaten Sukamara ini sangat baik artinya setiap pelanggan untuk membayar tagihan, para petugas dengan cekatan melayani

pelanggan dan mereka juga selalu berada ditempat sesuai dengan bidang keahliannya misalnya petugas loket pembayaran, petugas tersebut harus selalu ada di loket untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga dampaknya akan mempermudah bagi pelanggan untuk berurusan.” (Wawancara, 19 Agustus 2018).

Tarif pembayaran yang ada di PDAM menurut beberapa responden sangat lah wajar, hal ini terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak AS, Bapak MH dan Ibu ARY mereka mengatakan bahwa :

“Menurut Saya tarif yang dibebankan kepada pelanggan baik itu tarif pendaftaran sebagai pelanggan baru maupun tarif denda itu masih sangat wajar saja.” (Wawancara, 24 Agustus 2018).

Dikeempatan lain peneliti juga mencoba menanyakan kepada pelanggan lain yang juga merupakan informan kunci dalam penelitian ini seperti kepada Bapak MH dan Ibu ARY mereka mengatakan bahwa :

“Soal tarif, untuk keluarga menengah seperti saya, tarifnya agak mahal, tapi ya bagaimana lagi kita butuh airnya.” (Wawancara, 29 Agustus 2018).

Untuk mendapatkan data yang valid mengenai kewajaran biaya ini penulis pada kesempatan yang lain juga menanyakan beberapa informan kunci seperti kepada Bapak Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara, Bapak Kepala Bidang Cipta Karya Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara, Bapak RJ dan Bapak RM masing-masing dari lembaga masyarakat dan kepada Bapak SRN, beliau adalah Ketua dari badan pengawas PDAM Kabupaten Sukamara mereka mengatakan bahwa :

“Menurut Saya bahwa kewajaran biaya pelayanan PDAM Kabupaten Sukamara sudah sangat wajar seperti misalnya dalam biaya pendaftaran dimana Biaya pendaftaran semua sama ya, baik kaya ataupun miskin. Untuk semua kalangan biayanya sama ini sebanding dengan kualitas air yang dihasilkan.” (Wawancara, 30 Agustus 2018).

Wawancara yang lebih mendalam dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kewajaran biaya layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara adalah wajar, dimana wawancara mendalam dilakukan kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Kabupaten Sukamara untuk mendapatkan data yang lebih valid, beliau mengatakan bahwa :

“Membicarakan mengenai biaya, dimanapun akan sangat subyektif sifatnya, kalau menurut masyarakat, biaya atau tarif di PDAM adalah mahal dan tidak sesuai standart. Apalagi dengan adanya kenaikan harga kemarin, banyak yang protes. Padahal sebenarnya tarif di PDAM terhitung murah, coba kita hitung, biaya rata-rata setiap meter kubiknya hanya Rp. 3.000,- bandingkan dengan harga air mineral yang ada dipasaran? Jauh lebih mahal kan? Sebagai perusahaan yang terus menerus harus mencari laba atau keuntungan agar perusahaan tetap bisa eksis, maka salah satu usaha yang bisa dilakukan adalah dengan menaikkan tarif. Untuk kesejahteraan karyawan dan karyawan PDAM didapat dari keuntungan tersebut, karena pegawai PDAM bukan PNS jadi kami harus mencari laba.” (Wawancara, 27 Agustus 2018).

Kepada responden yang lain seperti diantaranya adalah Bapak AS, Bapak MH, Ibu ARY peneliti menanyakan hal yang sama yakni mengenai pelayanan pembayaran, dimana mereka mengatakan bahwa :

”Petugasnya pembayaran rekening selalu ada ditempat, jadi langsung dilayani. Bahasanya simple/gampang, jadi mudah dipahami”. (Wawancara, 24 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan pembayaran pada PDAM Kabupaten Sukamara sudah cukup baik hal ini terlihat petugas layanan yang selalu standby di tempat serta dari kesiapan PDAM itu sendiri dalam melakukan pelayanan, dimana setiap pelanggan yang ingin melakukan pembayaran tagihan rekening PDAM Kabupaten sudah menyediakan loket khusus tempat pembayaran. Namun walaupun demikian masih saja terdapat kekurangan

yang dialami oleh PDAM itu sendiri seperti halnya antri didepan loket, pelanggan yang sering marah-marah karena petugas yang lamban, akan tetapi hal itu semua bukan lah suatu kesengajaan yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Sukamara, karena mengingat jumlah pegawai yang dimiliki oleh PDAM masih sangat kurang dan loket yang tersediapun hanya satu saja sehingga pada saat pelanggan yang ingin membayar datang dalam jumlah banyak terjadilah antri yang cukup panjang serta keterlambatan petugas pun bukanlah hal yang diinginkan, akan tetapi petugas ingin lebih teliti dalam menghitung jumlah tagihan pelanggan agar tidak terjadi kesalahan yang akan berdampak kerugian baik oleh pelanggan maupun oleh PDAM itu sendiri. Walaupun terdapat ketidak nyamanan para pelanggan yang ingin membayar tagihan namun para petugas tetap dengan ramah dan senyum dalam melayani, dan kedepan PDAM Kabupaten Sukamara berharap agar pembayaran tagihan ini dapat dilakukan secara online agar pelanggan tidak akan bersusah payah lagi untuk datang dan antri berjarn-jam di loket pembayaran dan mengenai tarifnya pun sangat lah wajar dan sangat terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.

c) Pelayanan Aduan

Kesiapan dan kesigapan petugas dalam menangani aduan dan keluhan masyarakat merupakan bentuk komitmen PDAM terhadap pelanggan. Berbagai macam tanggapan pelanggan terhadap aduan yang disampaikan kepada PDAM Kabupaten Sukamara. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak AS, Bapak MHL dan Ibu ARY mengenai aduan pelanggan mengatakan bahwa :

“Eee jadi begini pak pengaduan pelanggan terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM sangatlah baik artinya setelah kita mengadukan keluhan kita maka petugas langsung datang untuk mengecek ke tempat kita, bahkan jika kita mengadukan keluhan melalui telepon pun mereka

tetap melayani kita dan langsung ditangani..” (Wawancara 24 Agustus 2018).

Untuk menggali informasi yang lebih dalam peneliti mencoba menanyakan hal yang sama kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Kabupaten Sukamara yaitu :

“Mengenai aduan yang disampaikan pelanggan selalu kami respon dengan baik dan kami selalu bersikap sigap... memang banyak pelanggan yang mengadukan keluhannya terutama water meternya yang rusak, kemudian pipanya yang bocor dan masih banyak lagi aduan yang disampaikan pak...tapi itu semua dapat diatasi oleh karyawan kami dengan cepat dan segera.” (Wawancara 24 Agustus 2018).

Menurut pendapat Kepala Bidang Cipta Karya Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sukamara mengatakan bahwa :

“Begini pak...saya rasa setiap aduan itu selalu direspon dengan baik, hal ini karena kita tahu bahwa PDAM ini adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa oleh sebabnya mereka selalu ingin memberikan pelayanan yang baik pula, meskipun terkadang responnya dalam penanganan masih lambat karena mungkin sarana yang dimiliki pun masih sangat kurang.” (wawancara, 25 Agustus 2018)

Kemudian peneliti menggali informasi lebih mendalam dengan menanyakan hal yang sama kepada beberapa pelanggan yang bukan merupakan informan kunci dalam penelitian ini, dimana mereka mengatakan bahwa :

“Aduuuuhh pak...kami terkadang harus menunggu beberapa hari setelah kami menyampaikan permasalahan, misalnya pak kami mengadukan tentang kebocoran pipa pada hari ini, petugasnya bisa dua atau tiga hari kedepan baru datag memperbaiki, harapan kami pak kedepannya mudah-mudahan PDAM Kabupaten Sukamara mempunyai situs atau web yang dapat menerima aduan ataupun keluhan pelanggan jadi kami tidak lagi menelpon ataupun datang langsung ke PDAM untuk menyampaikan keluhan dan persoalan terkait kerusakan maupun kebocoran pipa atau pencurian saluran pipa.” (Wawancara 27 Agustus 2018)

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa pelayanan aduan yang disampaikan oleh pelanggan selalu direspon dengan baik oleh PDAM

Kabupaten Sukamara. Masyarakat yang melakukan pengaduan keluhannya melalui telepon ataupun datang secara langsung ke kantor PDAM, dengan cepat direspon oleh pegawai untuk penindak lanjutan pelaksanaan pelayanan dengan segera. Hal-hal tersebutlah yang menyebabkan sebagian masyarakat pada saat merasa nyaman akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Sukamara yang terkesan cukup baik berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Adapun upaya PDAM Sukamara dalam menciptakan kualitas pelayanan dilakukan dengan memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Sukamara mengenai pengaduan maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur PDAM. Upaya tersebut dapat tercapai apabila PDAM Sukamara dapat memenuhi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang diperlukan dalam menunjang proses melayani setiap keluhan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai oleh PDAM Kabupaten Sukamara. Jika kita melihat kondisi yang ada di PDAM Kabupaten Sukamara, terutama masalah sarana dan prasarana masih sangat kurang sehingga pegawai PDAM harus bekerja ekstra dalam menangani keluhan tersebut, seperti pendapat responden tadi yang mengatakan bahwa penanganan bisa dua atau tiga hari, hal ini bukan karena pegawai PDAM nya yang tidak mau merespon keluhan akan tetapi jumlah srananya yang sedikit sehingga harus menunggu untuk beberapa saat, namun meskipun demikian PDAM Sukamara tetap selalu menjaga hubungan kenyamanan antara pelanggan dengan PDAM. Sehingga PDAM selalu berusaha memberikan fasilitas fisik, dimana fasilitas fisik adalah bentuk kemampuan yang

terlihat langsung diberikan aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai penyedia jasa yang melayani masyarakat berkaitan dengan pelayanan pengaduan atau keluhan. Dalam fasilitas fisik dapat dijelaskan untuk keperluan kegiatan pemberian bantuan kepada masyarakat pelanggan yang menghadapi masalah, khususnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat pelanggan dan tidak bersifat individual. Fasilitas fisik mutlak diperlukan dengan perlengkapan yang cukup memadai dan menyenangkan, walaupun wujudnya sangat sederhana seperti misalnya mobil operasional. Pemberian bukti kualitas pelayanan melalui peralatan dari para petugas kepada masyarakat pelanggan bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat pelanggan selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur.

C. PEMBAHASAN

a) Petugas pelayanan dan Persyaratan Pelayanan

Unsur petugas layanan dalam pelayanan publik juga merupakan unsur yang penting, karena kepuasan pelanggan juga tergantung pelayanan petugas sebagaimana hasil penelitian bahwa responden dan dari PDAM mengatakan petugas pelayanan sudah cukup bagus dan petugasnya selalu berada ditempat tugas mereka masing-masing seperti misalnya petugas penjaga loket pembayaran, petugasnya selalu berada di loket pembayaran. Dengan petugas layanan yang ada di PDAM Kabupaten Sukamara sudah cukup baik ini pimpinan PDAM mengharapkan akan terus dipertahankan dan selalu ditingkatkan, dengan demikian PDAM dianggap telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu keberadaan dan

kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat besar peranannya dalam pelayanan sebuah organisasi, dengan SDM yang handal sebuah organisasi berpeluang untuk dikembangkan dengan baik. Sumber daya manusia sebagai aset organisasi dapat dilihat dari dua aspek, yaitu aspek kuantitas dan aspek kualitas. Aspek kuantitas diukur dari berapa jumlah SDM aparatur yang dimiliki, apakah jumlah itu telah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang ada. Aspek kualitas diukur dari bagaimana tingkat pendidikan, kete-rampilan, profesionalisme dan sikap SDM aparatur yang dimiliki dalam pelaksanaan tugas. (Haning Mohamad, T. Dkk. 2016).

Setiap penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Sukamara wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar dan syarat pelayanan yang telah ditetapkan termasuk PDAM Kabupaten Sukamara. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa hampir semua responden mengatakan jika persyaratan layanan pada PDAM Kabupaten Sukamara baik untuk pendaftaran sebagai pelanggan baru, pembayaran rekening tagihan dan pengaduan mereka mengatakan bahwa persyaratannya sangat mudah bahkan Direktur PDAM sendiri mengatakan bahwa pihak PDAM Kabupaten Sukamara berusaha semaksimal mungkin memberikan kemudahan kepada pelanggan. Maka diharapkan PDAM Kabupaten Sukamara tetap mempertahankan prestasi yang sudah diraih. Oleh karena itu PDAM Kabupaten Sukamara dianggap telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No:

Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

b) Aturan/Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan publik merupakan prioritas utama dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Prosedur pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka, namun demikian meskipun defenisi ini berorientasi pada pengguna layanan tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas layanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti keinginan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang ada di PDAM Kabupaten Sukamara mengatakan bahwa prosedur yang dijalankan sudah sangat baik, dimana beberapa pelanggan mengatakan bahwa pelayanan tersebut sangat mudah dan tidak berbelit-belit.

Unsur prosedur pelayanan ini menjadi prioritas utama yang diterapkan di pada PDAM Kabupaten Sukamara dengan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat/pelanggan dan jika hal tersebut sudah berjalan dengan baik maka Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukamara dapat dikatakan sudah menjalankan prinsip-prinsip layanan publik yang diatur dalam Kepmenpan No.Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu prinsip kesederhanaan meliputi pelaksanaan prosedur layanan publik yang tidak berbelit-belit, dipahami dan mudah dilakukan. Menurut Dr Akhmad Sukardi MM mengatakan bahwa prosedur pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan

janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (<http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/19134>, diakses pada hari rabu 4 September 2018 pada pukul 12.15 WIB).

c) Organisasi/Kejelasan Petugas Pelayanan

Unsur petugas layanan dalam pelayanan publik juga merupakan unsur yang penting, karena kepuasan pelanggan juga tergantung pelayanan petugas sebagaimana hasil penelitian bahwa responden dan dari PDAM mengatakan petugas pelayanan sudah cukup bagus dan petugasnya selalu berada ditempat tugas mereka masing-masing seperti misalnya petugas penjaga loket pembayaran, petugasnya selalu berada di loket pembayaran. Dengan petugas layanan yang ada di PDAM Kabupaten Sukamara sudah cukup baik ini pimpinan PDAM mengharapkan akan terus dipertahankan dan selalu ditingkatkan, dengan demikian PDAM dianggap telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat besar peranannya dalam pelayanan sebuah organisasi, dengan SDM yang handal sebuah organisasi berpeluang untuk dikembangkan dengan baik. Sumber daya manusia sebagai aset organisasi dapat dilihat dari dua aspek, yaitu aspek kuantitas dan aspek kualitas. Aspek kuantitas diukur dari berapa jumlah SDM aparatur yang dimiliki, apakah jumlah itu telah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang ada.

Aspek kualitas diukur dari bagaimana tingkat pendidikan, kete-rampilan, profesionalisme dan sikap SDM aparatur yang dimiliki dalam pelaksanaan tugas. (Haning Mohamad, T. Dkk. 2016).

d) **Tanggung jawab Petugas Pelayanan**

Tanggungjawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Ungkapan rasa puas pelanggan diwujudkan dalam bentuk kepuasan terhadap tanggung jawab petugas pelayanan baik dalam melayani pembayaran rekening, pendaftaran sebagai pelanggan baru ataupun mengaduan keluhan. Pelanggan segera dilayani, serta tidak ada lempar tanggung jawab antara petugas pelayanan, pelanggan tidak diabaikan saat mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dimana menurut pimpinan PDAM Kabupaten Sukamara bahwa kami mencoba memberikan tanggung jawab yang besar dan berbeda-beda pada setiap karyawan dan karyawan PDAM Kabupaten Sukamara untuk dapat dikembangkan dengan positif. Pelanggan menilai bahwa tanggung jawab petugas sudah cukup baik, maka prestasi ini harus dipertahankan. Unsur ini harus terus dipertahankan mengingat Keputusan Menpan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, mensyaratkan setiap penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan prinsip tanggung jawab setiap petugas pelayanannya, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian masalah.

e) **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Pemaknaan keadilan (justice), secara sederhana yaitu memberikan sesuatu sesuai dengan porsinya masing-masing, atau memperlakukan hal yang sama kepada sesuatu yang sama dan sebaliknya, memperlakukan hal yang berbeda kepada sesuatu yang berbeda. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa unsur keadilan pelayanan pada PDAM Kabupaten Sukamara ini sudah berjalan dengan baik hanya saja dalam pemasangan jaringan pipa bagi pelanggan sedikit mengalami keterlambatan hal ini karena pada daerah dimana pelanggan tersebut masih belum adanya jaringan pipa, akan tetapi PDAM Kabupaten Sukamara akan terus berusaha untuk memperluas jaringan pipa tersebut agar semua apisan masyarakat mendapatkan akses air bersih sehingga dengan demikian keadilan mendapatkan pelayanan dapat memberikan dampak positif bagi pelanggan dan pada akhirnya akan meningkatkan profit perusahaan. Oleh karena itu PDAM Kabupaten Sukamara diharapkan menenipatkan unsur keadilan untuk mendapatkan pelayanan ini untuk terus meingkatkan kinerjanya, agar pelanggan menjadi terpuaskan.

f) **Kesopanan dan Keramahan Pelayanan**

Hasil penelitian bahwa unsur kesopanan dan keramahan pelayanan di PDAM Kabupaten Sukamara menunjukkan bahwa pegawai PDAM sangat ramah dan sopan, hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh pimpinan PDAM yaitu kami junjung tinggi nilai kesopanan dan keramahan, sebab kesopanan pelayanan inilah yang menjadi modal utama kami dalam menarik pelanggan agar masyarakat Sukamara pada umumnya tertarik dengan PDAM dan harapan kami masyarakat Sukamara menjadi pelanggan PDAM, sehingga profit untuk perusahaan akan meningkat, dengan demikian pelanggan menilai bahwa pegawai PDAM Kabupaten

Sukamara telah melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga pelanggan merasa puas. Unsur ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan mereka telah merasa puas, oleh karena itu unsur ini harus dipertahankan prestasinya. Pihak PDAM Kabupaten Sukamara telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

g) Pendapatan/Kewajaran Biaya Pelayanan.

Biaya yang dibutuhkan dalam setiap pengurusan baik sebagai pelanggan baru maupun pengurusan denda keterlambatan pemabayar pada PDAM Kabupaten Sukamara adalah mutlak menjadi salah satu indikator utama dalam mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat, hal ini tidak dapat dipungkiri karena pengeluaran berupa biaya yang dibebankan kepada pelanggan akan menjadi tolak ukur pelanggan dalam mengetahui keseriusan perusahaan PDAM dalam melayani masyarakatnya sebagai pelanggannya. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kewajaran biaya pelayanan pada PDAM Kabupaten Sukamara masih sangat wajar, sebagaimana pendapat yang diutarakan oleh pimpinan PDAM Kabupaten Sukamara yaitu tarif yang dibebankan kepada pelanggan masih relatif murah jika kita membandingkannya dengan air minum kemasan yang dijual dipasaran.

Pada tahun 2018, PDAM Kabupaten Sukamara melakukan penyesuaian tarif bagi pelanggannya, berdasarkan Keputusan Bupati Sukamara Nomor : 188.45/133/2018. Hal ini dilakukan demi peningkatan kualitas pelayanan yang

diberikan PDAM Kabupaten Sukamara kepada pelanggannya. Seperti halnya setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, pastilah menuai prokontra dari masyarakat. Pada awal pemberlakuan tarif untuk menggunakan air oleh pelanggan, banyak pelanggan yang mengeluhkan akan hal ini. Kenaikan tarif yang diberlakukan hampir naik 100% dari tarif yang lama. Hal inilah yang memberatkan pelanggan, Karena sejak tahun 2006 tarif air belum pernah dilakukan perubahan sehingga dengan adanya kenaikan yang cukup signifikan terasa agak berat bagi pelanggan. Kemudian usaha lain untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan ketertiban bagi penggunaan air produksi dari PDAM, dilakukan juga pemberlakuan denda bagi pelanggan yang melanggar. Adapun jenis denda tersebut adalah sebagai berikut :

1. Keterlambatan Pembayaran Rekening di denda sebesar Rp. 5.000,- (Lima Ribu Rupiah) setiap bulannya
2. Pencurian/pengambilan air tanpa melalui meter air oleh pelanggan dikenakan denda sebesar Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah)
3. Pencurian/pengambilan air tanpa melalui meter air oleh bukan pelanggan dikenakan denda sebesar Rp. 3.000.000,- (Tiga Juta Rupiah)
4. Penggunaan pompa air secara langsung tanpa melalui bak penampungan dikenakan denda sebesar Rp. 500.000,- (Lima Ratus Ribu Rupiah)
5. Segel meter air rusak, putus, hilang dikenakan denda sebesar Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah)
6. Merusak meter air dikenakan denda serta penggantian meter air sebesar Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah)

7. Meter air hilang dikenakan denda serta penggantian meter air sebesar Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah)

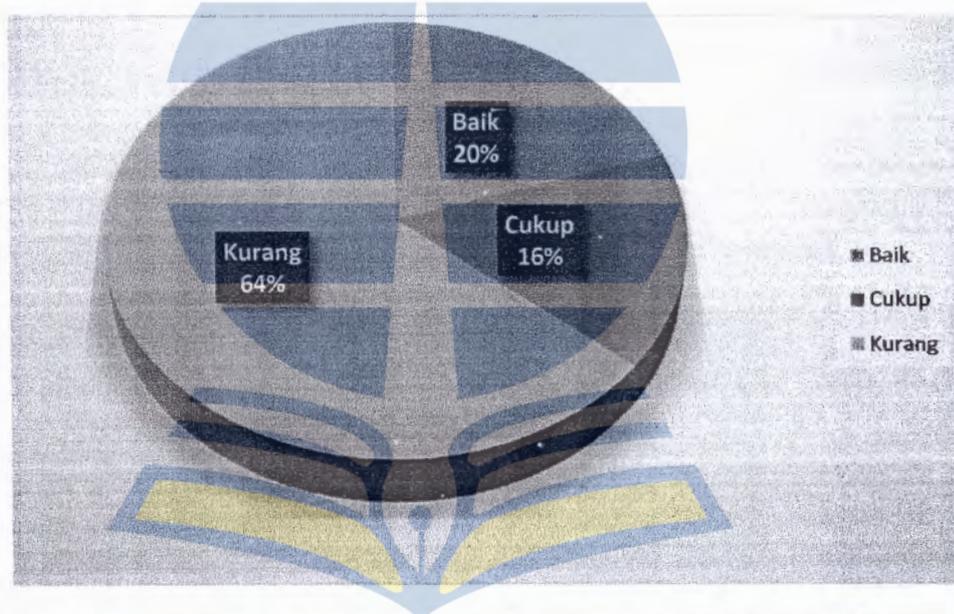
Dengan telah diberlakukannya tarif dasar pada PDAM Kabupaten Sukamara ini maka pihak PDAM Kabupaten Sukamara telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men. Pan. No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu keterjangkauan besarnya biaya pelayanan oleh masyarakat.

h) Kenyamanan Lingkungan/Sarana Pelayanan

Unsur kenyamanan lingkungan ini merupakan salah satu unsur yang dapat menunjang pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh PDAM Kabupaten Sukamara dapat memberikan rasa nyaman dan puas terhadap pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa sarana dan prasarana serta informasi pelayanan pada PDAM Kabupaten Sukamara ini masih belum memadai, hal ini sejalan dengan fakta yang ada bahwa sarana dan prasarana di kantor PDAM masih banyak yang kurang seperti misalnya meja kerja karyawan, kursi tamu bagi pelanggan untuk menunggu antrian di loket pembayaran, ruangan yang sempit dan panas serta papan informasi yang sudah tidak layak dipakai lagi. Namun demikian sebagaimana pernyataan Direktur PDAM Kabupaten Sukamara bahwa perbaikan tetap terus kami lakukan, demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan kami. Disisi lain juga kami berusaha sebaik mungkin memberikan layanan informasi yang baik dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat. Bukti fisik dari sebuah pelayanan itu merupakan satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut Haryanto (2013)

mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang memadai dari sebuah pelayanan merupakan unsur utama bagi kualitas pelayanan, sebab dengan sarana dan prasarana yang memadai pelanggan akan mudah melakukan segala urusan dan tidak membingungkan sehingga akan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan.

Terhadap sarana dan prasarana PDAM Kab. Sukamara masih sangat perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian di dapat bahwa penilaian pelanggan terhadap sarana dan prasarana PDAM dapat dijelaskan pada diagram dibawah ini :



Bagan 4.1. Diagram Tingkat Penilaian pelanggan terhadap sarana dan prasarana PDAM Kabupaten Sukamara

Dari diagram diatas bahwa persentase pelanggan yang menyatakan sarana pelayanan PDAM Kabupaten Sukamara yang kurang 32 orang atau 64%, cukup 8 orang atau 16% dan yang menyatakan baik 10 orang atau 20%. Dengan demikian sarana dan prasarana PDAM Kabupaten Sukamara perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

i) Keamanan Pelayanan

Keamanan lingkungan merupakan unsur yang tidak kalah penting dalam pelayanan publik karena dengan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sebagai mana hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pada PDAM Kabupaten Sukamara mengatakan bahwa tingkat keamanan cukup baik hal ini ditandai dengan tidak adanya kehilangan prasarana pendukung seperti komputer, meja kerja dan lain sebagainya, kemudian tidak pernah terjadinya tindakan kriminal yang dapat merugikan PDAM maupun pelanggan yang datang ke PDAM untuk berurusan. Sebagaimana pernyataan pimpinan PDAM Kabupaten bahwa rasa aman di lingkungan PDAM Kabupaten Sukamara ini terus kami tingkatkan agar supaya pelanggan PDAM merasa nyaman dan aman saat berada di lingkungan kantor selain itu juga agar dapat mencegah tindakan-tindakan yang dapat merugikan sarana dan prasarana kantor PDAM seperti misalnya pencurian atau pun tindakan kriminalitas yang dapat merusak peralatan kerja kantor PDAM Kabupaten Sukamara. Oleh karena itu, pihak PDAM Kabupaten Sukamara telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kinerja pelayanan publik di PDAM Kabupaten Sukamara ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah sangat baik hal ini terbukti dengan rasa puas dan nyaman yang diutarakan oleh pelanggan,

namun demikian tidak sama halnya dengan provit yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Sukamara itu sendiri. Berdasarkan laporan neraca laba rugi tahunan yang di sampaikan dalam RUPS bahwa kondisi PDAM Kabupaten Sukamara masih merugi, hal ini ditandai dengan meruginya pendapatan perusahaan selama kurun waktu beberapa tahun belakangan ini. Belum adanya provit yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Sukamara ini kendala salah satunya adalah kurangnya masyarakat yang menggunakan air PDAM sebagai kebutuhan MCK, sebagian besar masyarakat masih beranggapan bahwa air sumur galian/sumur bor mereka lebih baik kualitasnya dan lebih jernih dibandingkan dengan air PDAM kemudian hambatan yang dihadapi PDAM Kabupaten Sukamara dalam meningkatkan jumlah pelanggan adalah bahwa masyarakat beranggapan bahwa sumber air yang digunakan sebagai bahan bakunya adalah bersumber dari air sungai. Meskipun demikian PDAM Kabupaten Sukamara akan terus berusaha dan meningkatkan kinerja pelayanan yang sudah baik ini serta melakukan sosialisasi mengenai kualitas air PDAM agar mendapat simpatik dari masyarakat sehingga masyarakat akan menggunakan air PDAM untuk kebutuhan MCK nya, seperti yang sudah dilakukan saat ini yaitu dengan pemasangan pipa ke rumah-rumah secara gratis.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan daam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini

merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. (Rukayat, 2017).

Sebagaimana yang telah diamanatkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana dalam ketentuan umumnya mengenai pelayanan publik, undang-undang nomor 25 ini mengatakan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

PDAM Kabupaten sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan sudah cukup baik dan sesuai dengan aturan perundang-undangan tentang pemberian pelayanan publik terutama kepada para pelanggan, sebagaimana diketahui bahwa kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Sebagaimana pasal 4 huruf f undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengatakan bahwa peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada PDAM Kabupaten sukamara tentunya ada faktor penghambat dan pendukung salah satu

faktor penghambat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Sukamara adalah komunikasi dan kurangnya SDM yang terlatih. Komunikasi yang ada di dalam organisasi PDAM Kabupaten Sukamara dinilai masih sangat kurang hal ini terlihat dari kurangnya sosialisasi secara langsung yang disampaikan oleh pegawai PDAM Kabupaten Sukamara kepada pelanggan baik mengenai tarif denda maupun mengenai pendaftaran pelanggan baru, namun demikian meskipun kurangnya sosialisasi bukan berarti bahwa informasi mengenai hal tersebut tidak pernah disampaikan akan tetapi informasi tersebut disampaikan melalui sarana prasarana berupa pengumuman yang ditempelkan pada papan pengumuman sebagai salah satu sarana prasarana yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Sukamara sebagai wadah penyampaian semua informasi. Hal ini sesuai dengan pasal 22 ayat 2 undang-undang nomor 25 tahun 2009 yang mengtakan bahwa informasi dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Sukamara sudah sangat baik, hal ini selaras dengan berbagai penelitian sebelumnya yang mengangkat issue mengenai pelayanan publik khususnya pada PDAM, dimana penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan dari penelitian ini juga mengatakan bahwa pelayanan publik PDAM sudah sangat baik dilakukan sehingga para pelanggan PDAM sudah merasa puas.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unsur pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Sukamara sudah cukup baik dan mengacu kepada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Faktor pendukung pelayanan publik PDAM Sukamara adalah kesadaran pegawai PDAM terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan jasa bagi masyarakat pelanggan, organisasi yang tertata dengan baik, aturan yang selalu mengatur tentang tugas dan fungsi sebagai perusahaan daerah yang bergerak dibidang penyediaan air bersih.
3. Faktor penghambat yang sangat krusial pelayanan publik PDAM Kabupaten Sukamara adalah kemampuan dan keterampilan pegawai, sarana dan prasarana pelayanan dan pendapatan.

B. Saran

Dari hasil pembahasan tersebut di atas dapat disarankan :

1. PDAM Kabupaten Sukamara agar selalu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan baru ataupun kepada masyarakat yang ingin menjadi pelanggan baru agar pelayanan akan selalu lebih baik.
2. PDAM Kabupaten Sukamara agar dapat mengembangkan teknologi berbasis aplikasi via internet/online agar proses pembayaran dapat dilakukan dengan cara online sehingga dapat menghapus antrian panjang pelanggan pada saat melakukan pembayaran tagihan.
3. PDAM Kabupaten Sukamara agar dapat memenuhi sarana dan prasarana pendukungnya seperti mobil operasional, kursi tunggu pelanggan, AC dan lain-lain sehingga dapat meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan PDAM Sukamara.
4. PDAM Kabupaten Sukamara agar dapat meningkatkan kualitas Sumberdaya Manusia PDAM Kabupaten Sukamara dengan melalui pelatihan dan bimbingan teknis mengenai informasi teknologi terkini.
5. PDAM Kabupaten Sukamara agar selalu memberikan informasi/sosialisasi serta promosi air bersih kepada masyarakat agar masyarakat merasa yakin untuk menggunakan air bersih dari PDAM sehingga akan dapat meningkatkan pendapatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Strategi Bisnis Manajemen*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1990. *Organisasi Jilid 1*, Terjemahan Darkasih. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, and James, H. Donnelly, 1996, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 1*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep,Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kotler Philip, 1995. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi ke Delapan, Terjemahan Ancella A. Hermawan. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Kotler dan Keller, 2012, *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition.Pearson Prentice Hall.
- Lenvinne, 1990. *Responsiveness, Responsibility, Accountability. Free Print Mobile Collections Report Document*.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003, *Teknik Penyusunan Organisasi Berbasis Kinerja,Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan*, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2004, *Teknik Penyusunan Organisasi Berbasis Kinerja,Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan*, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006, *Teknik Penyusunan Organisasi Berbasis Kinerja, Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan*, Jakarta.

Larasati, tika. (2007). *jurnal kualitas hidup wanita yang sudah memasuki masa menopause*. Fakultas psikologi universitas gunadarma.

McDonald & Lawton, 1977. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Mahmud, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKPN

McDonald & Lawton, 1997. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Terjemahan. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

Moleong, Lexy J.. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Robbins, Stephen. 1998. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Prehalindo.

Salim & Woodward, 1992. *Analisis Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung. Alfabeta.

Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990. *Delivering Quality. Service : Balancing Customer Perception and Expection*. Jurnal of Marketing Vol. 49

Internet :

<http://www.aia-financial.co.id/id/about-aia/good-corporate-governance.html> dan <http://www.firstmedia.co.id/corporate-governance/prinsip-tata-kelola-perusahaan>.

http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/psychology/2009/Artikel_10504128.pdf. diakses 20 oktober 201

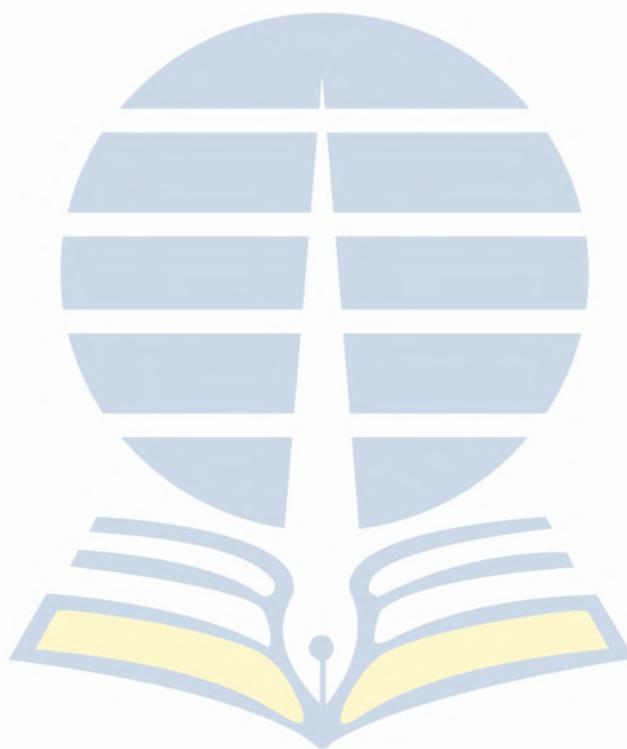
(<http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/19134>)

Jurnal :

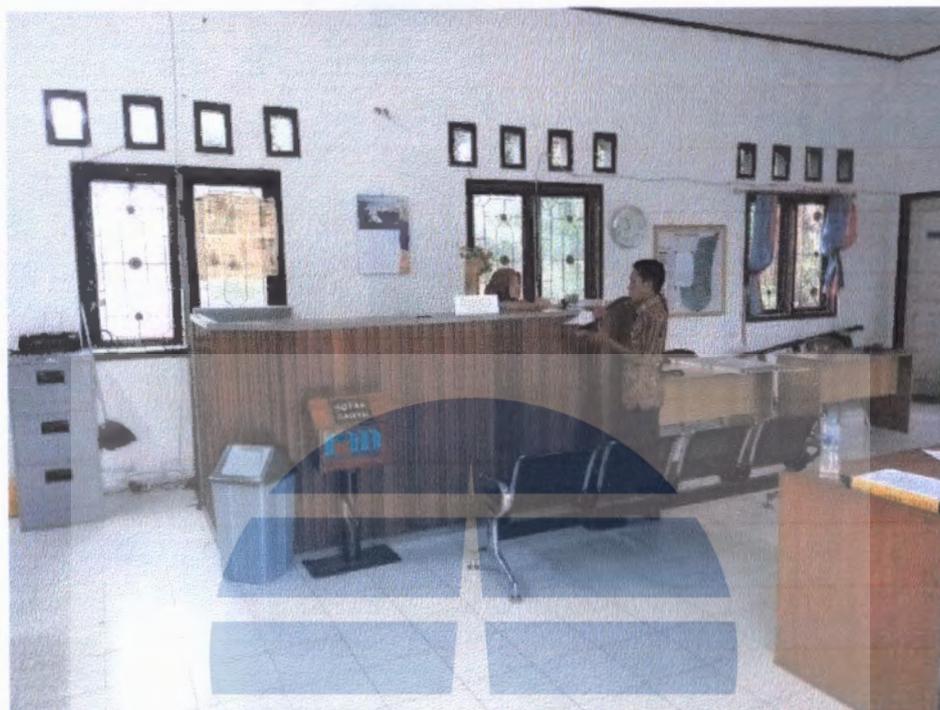
Haning Mohamad T. Dkk. 2016. *Desentralisasi Kewenangan Pelayanan Publik pada Kecamatan di Kabupaten Pangkep*. Jurnal Vol. 2 Nomor 1.

Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal Vol. 1 Nomor 3.

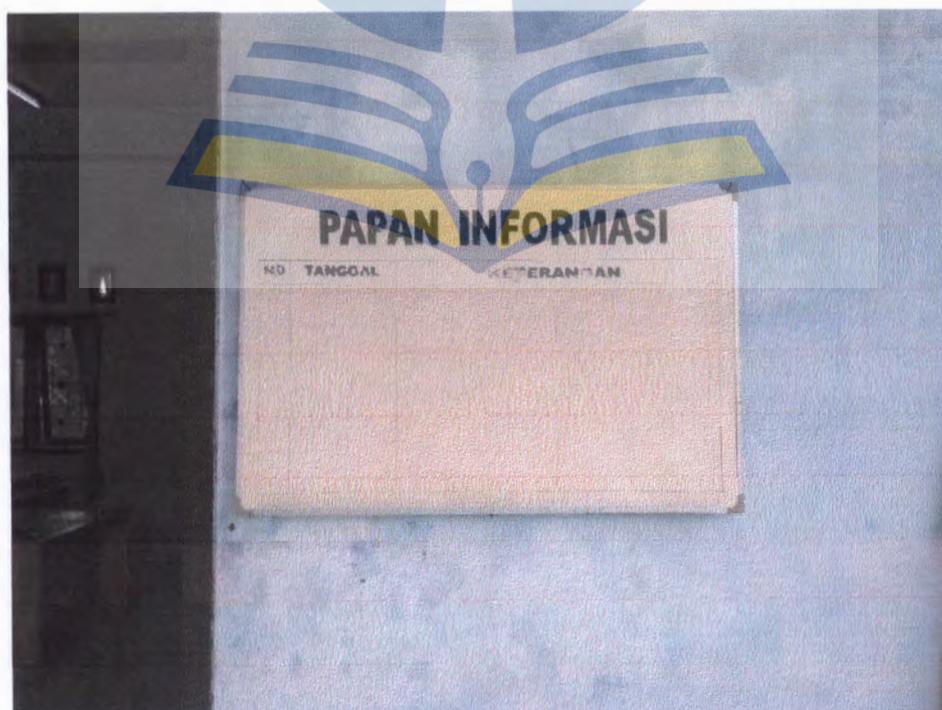
Rukayat, Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Vol. 11 Nomor 2.



LAMPIRAN



**Lampiran 1 Keadaan Ruang Pelayanan PDAM
Kabupaten Sukamara**



Lampiran 2 Papan Informasi PDAM Kabupten Sukamara



Lampiran 3 Sarana Prasarana Berupa Mobil Operasional PDAM Kabupaten Sukamara



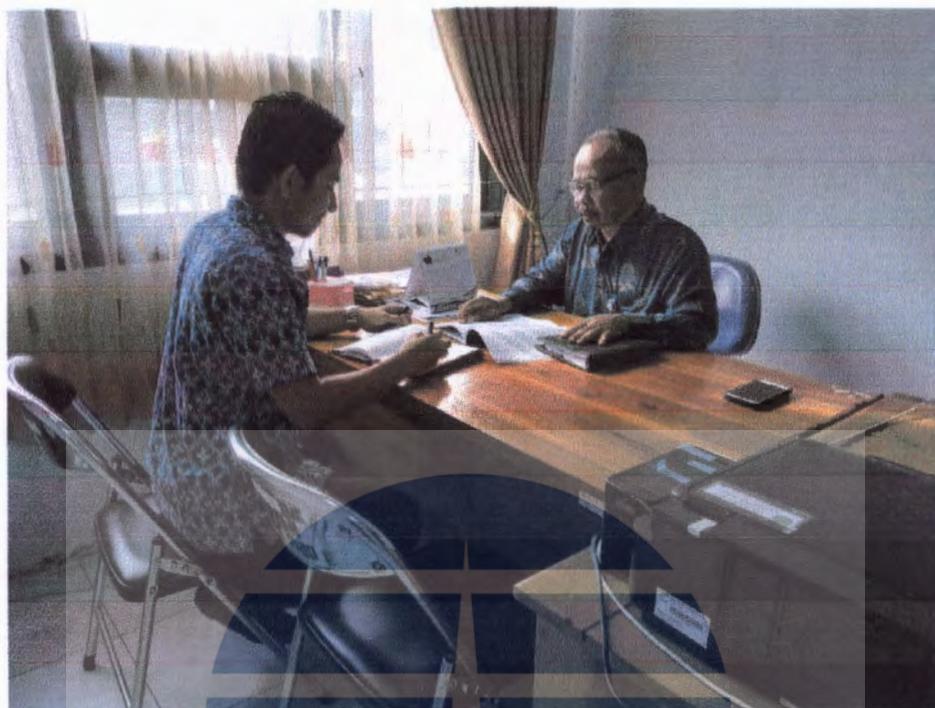
Lampiran 4 Sarana Informasi Berupa Pamflet PDAM Kabupaten Sukamara



Lampiran 5 Lingkungan Kantor PDAM Kabupaten Sukamara



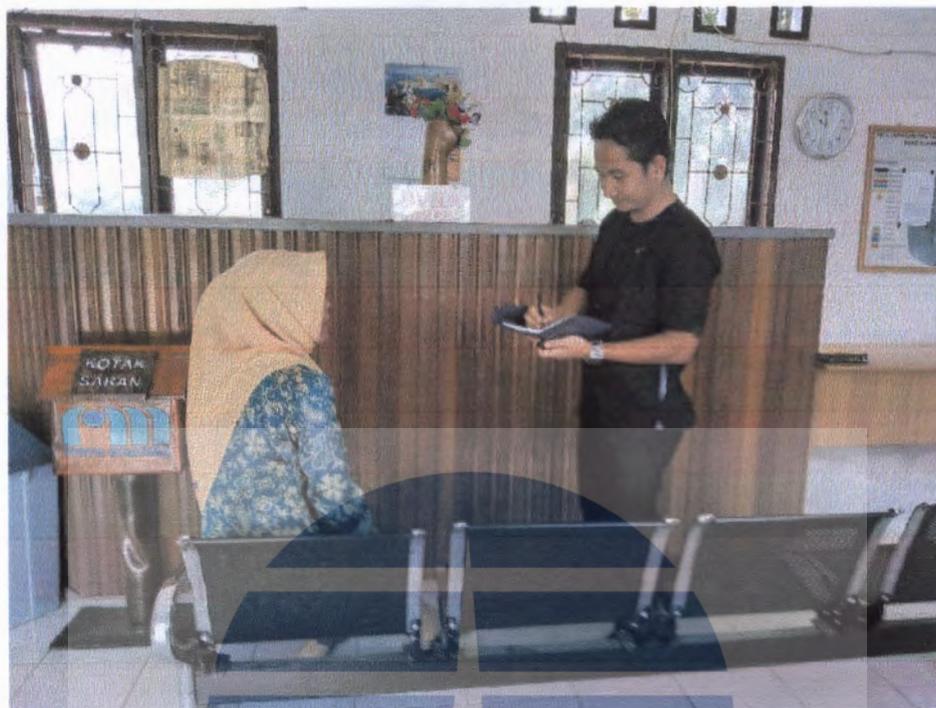
Lampiran 6 Kantor Pelayanan PDAM Kabupaten Sukamara



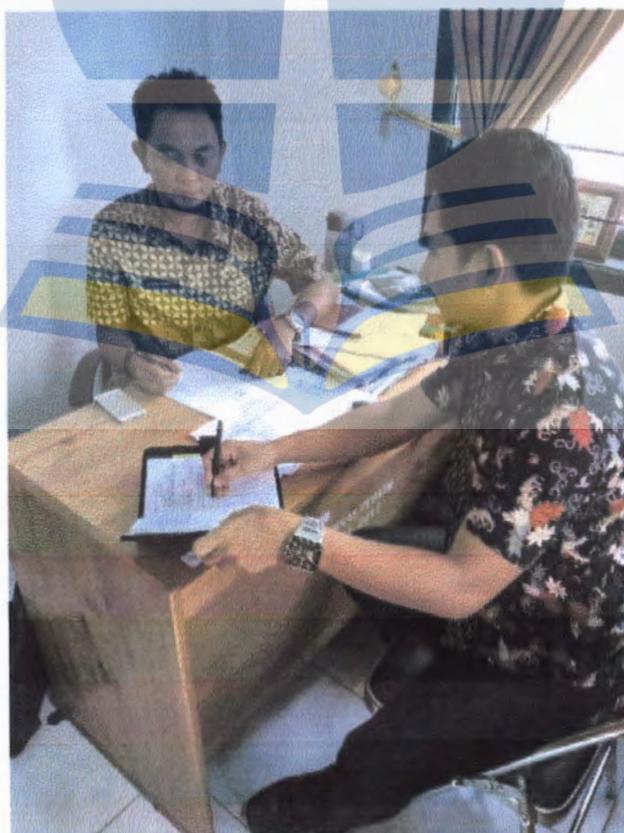
Lampiran 7 Wawancara dengan Sekretaris DISPERKIM Sukamara



Lampiran 8 Wawancara dengan Kabag Admin PDAM Sukamara



Lampiran 9 Wawancara dengan Pelanggan PDAM Sukamara



Lampiran 10 Wawancara dengan Kabid Cipta Karya DISPERKIM Sukamara



Lampiran 11 Wawancara dengan pelanggan PDAM Sukamara



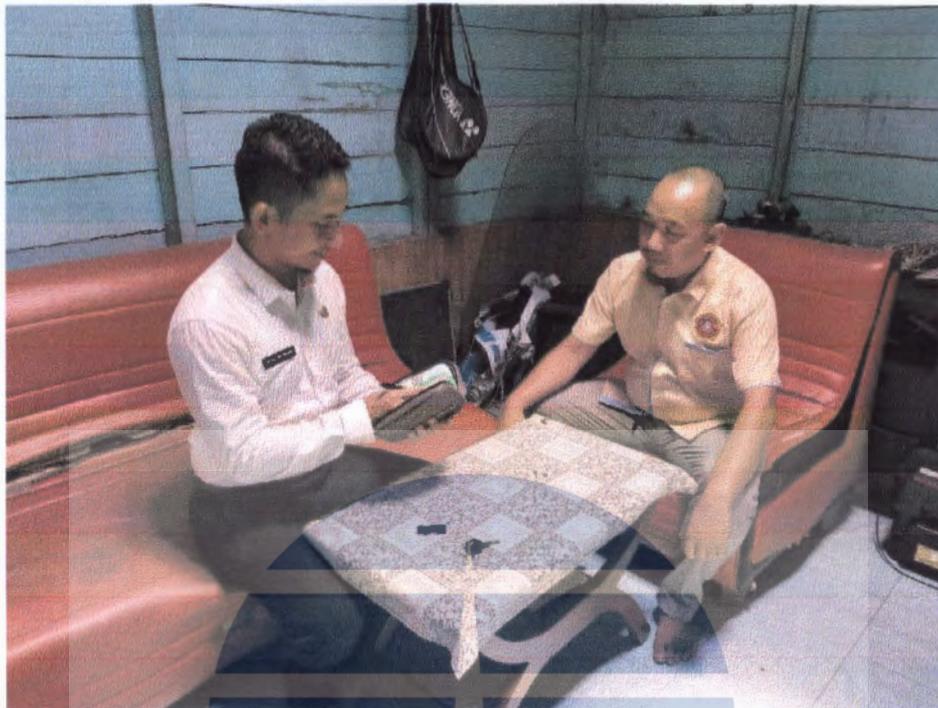
Lampiran 12 Wawancara dengan LSM LPPM Sukamara



Lampiran 13 Wawancara dengan Kadis DISPERKIM Sukamara



Lampiran 14 Wawancara dengan Pelanggan PDAM Sukamara



Lampiran 15 Wawancara dengan Anggota Karang Taruna Sukamara



Lampiran 16 Wawancara dengan Ketua BAWAS PDAM Sukamara

Lampiran 17 PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN SUKAMARA

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Alamat :

1. Menurut pendapat saudara bagaimanakah kinerja pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
2. Bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
3. Bagaimanakah pendapat saudara tentang prosedur pembayaran rekening pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
4. Bagaimanakah pendapat saudara tentang prosedur pengaduan dan penanganan keluhan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
5. Bagaimanakah pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
6. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggungjawab pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
7. Bagaimanakah pendapat saudara tentang unsur keadilan mendapatkan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?

8. Bagaimanakah pendapat saudara tentang kewajaran biaya pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
9. Bagaimanakah pendapat saudara tentang Sarana dan Prasarana Serta Informasi Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
10. Bagaimanakah pendapat saudara tentang Sikap Kesopanan dan Keramahan Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?
11. Bagaimanakah pendapat saudara tentang keamanan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?



Lampiran 18 TRANSKRIP WAWANCARA
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN SUKAMARA

No	Pertanyaan	Informan	Jawaban Inforan
1	1. Bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?	1. Sutopo	1. Jadi gini pak...untuk prosedur pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Sukamara ini kita berusaha dengan sekuat tenaga agar memberikan prosedur yang sangat mndah dan tidak ribet agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat, selain itu juga kita sudah memasang beberapa pengumumam di papan pengumuman mengenai cara-cara pendaftaran sebagai pelanggan baru maupun keluhan-keluhan dari pelanggan agar pelanggan dapat dengan mudah dan cepat untuk menuju kemana mereka harus menghadap dalam menyelesaikan masalahnya. Tapi ya namanya masyarakat banyak kadang minta cepat-cepat tetapi persyaratannya masih belum lengkap. (wawancara, 18 Agustus 2018)
		2. H. Arif Rahman Hakim, SE	2. Sebetulnya untuk prosedur PDAM Sukamara ini Pak... pada dasarnya bukanlah menjadi wewenang kami Dinas, namun demikian Dinas PERKIM salah satu tugas dan fungsinya adalah dalam penyediaan air bersih termasuk dalam hal ini untuk MCK, nah jika Saya melihat prosedur yang diberikan oleh PDAM adalah sudah sangat baik artinya dalam pelayanannya selalu mengedepankan pelanggan serta dalam menanggapi beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sudah sangat cepat. Saya juga pernah beberapa kali mampir ke kantor PDAM Sukamara dan Saya lihat di sana sudah tertata rapi baik masalah meja dan kursinya terlebih lagi di sana terdapat papan pengumuman yang kalo Saya lihat terdapat beberapa pengumuman mengenai syarat-syarat pendaftaran pelanggan maupun tata cara penyampaian keluhan dari pelanggan. (wawancara, 20 Agustus 2018)
		3. Rahmat Junaidi dan Rizal Munir	3. Oooooo...untuk prosedur pelayanan di PDAM ya Pak, sbctulnya kami ini adalah lembaga yang salah satu tugasnya memberikan sosial kontrol saja Pak terhadap pembangunan yang ada di Sukamara namun demikian tidak terlepas juga pengawasan kami terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada masyarakat Sukamara pada umumnya karena PDAM ini adalah salah satu perusahaan yang dimiliki oleh daerah, sudah sepantasnya kami juga dalam hal ini sedikit banyaknya Pak melakukan kontrol terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Sukamara. Jika kami melihat sampai sejauh ini bahwa prosedur yang diberikan sudah sangat baik meskipun terkadang pada saat pembayaran di loket masih terdapat banyak antrian apalagi tanggalnya sudah mepet Pak...waah antrinya banyak sekali....akan tetapi semuanya juga berjalan lancar hal ini mungkin dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PDAM sudah sangat prima. (wawancara, 19 Agustus 2018)
		4. Ahmad Syaikhu, Mahlan dan Ariyanti	4. Prosedurnya tidak ribet dan sangat mudah sekali Pak, bahkan waktu Saya mendaftar sebagai pelanggan hanya butuh waktu satu minggu air langsung bisa mengalir, bahkan saya pernah mengadukan bahwa meteran air di rumah Saya mengalami kerusakan dan dengan sigap beberapa karyawan PDAM datang ke rumah Saya untuk memperbaiki meteran tersebut dan tidak bayar Pak. (wawancara, 23 Agustus 2018)
		5. Pelanggan lain	5. begini Pak....kenapa saya mengatakan pelayanan PDAM ini kurang baik hal ini terungkap pada saat Saya mau membayar tagihan air dimana petugasnya sangat lamban sekali dalam melayani sehingga terjadilah antrian yang cnkup panjang,

			<p>apalagi kami ini membayarnya terkadang disaat waktu yang sudah mepet tanggalnya, dan untuk pendaftaran pun menurut Saya terkesan berbelit-belit Pak, artinya kami ini seperti disuruh menghadap kesana kemari dengan petugas yang berbeda-beda Pak. (wawancara, 23 Agustus 2018).</p>
		6. Sutopo	<p>6. Prosedur di PDAM Kabupaten Sukamara ini terdiri dari 3 (tiga) prosedur. Yang pertama adalah prosedur pendaftaran calon pelanggan untuk menjadi pelanggan di PDAM Kabupaten Sukamara. Yang kedua adalah prosedur pembayaran tagihan rekening PDAM dan yang terakhir adalah prosedur mengenai pengaduan keluhan. Untuk yang pertama, memang prosedurnya terkesan berbelit-belit, melalui proses dan mekanisme yang panjang, namun apabila kita mau mencermati, sebenarnya prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru ini sudah melalui mekanisme 1 (satu) pintu, yaitu Bagian Hubungan Langgan (HL). Tapi memang proses selanjutnya tidak bisa kalau hanya ditangani oleh Bagian Hubungan Langgan (HL) saja, harus ada koordinasi dengan bagian-bagian lain, Misalnya koordinasi ke Bagian Perencana untuk melakukan survey, apakah bisa dipasang Sambungan Rumah (SR) baru ditempat calon pelanggan tersebut. Kemudian ke Bagian Keuangan, untuk mekanisme pembayarannya dan lain sebagainya. Sementara rantai panjang prosedur itu tidak bisa diputus, karena satu dengan yang lainnya sangat terkait. Kemudian untuk prosedur pembayaran rekening, pelanggan harus datang ke loket pembayaran rekening, petugas kami akan melayani proses pembayaran dan di kantor kami hanya tersedia satu komputer untuk proses komputerisasi pembayaran tagihan. Terakhir mengenai prosedur pengaduan keluhan. Pelanggan bisa mengadakan keluhannya melalui Bagian Hubungan Langgan (HL), kemudian kami akan menangani apa yang dikeluhkan oleh pelanggan tersebut. (Wawancara, 24 Agustus 2018).</p>
2.	2. Bagaimanakah pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sukamara?	7. Ahmad Syaikh, Mahlan dan Ariyanti	<p>7. masalah persyaratan pelayanan PDAM Sukamara sudah sangat baik Pak, dimana pada waktu kita ingin membayar dan struk pembayaran sudah mulai numpuk, petugas langsung melayani, begitu juga dengan pengaduan Pak. setelah kita mengadakan keluhan kita maka petugas langsung datang untuk mengecek ke tempat kita, bahkan jika kita mengadakan keluhan melalui telepon pun mereka tetap melayani kita dan langsung ditangani, dan jika kita ingin mendaftar sebagai calon pelanggan baru juga sangat mudah dimana kita tinggal mengumpulkan foto copy KTP selanjutnya kita tinggal menunggu saja...beberapa hari kemudian petugas langsung datang untuk memasang sambungan pipa dan air sudah mengalir dengan deras. (Wawancara 24 Agustus 2018).</p>
		8. Sutiyono dan Syafri Dharma	<p>8. Pada dasarnya untuk persyaratan pelayanan tersebut bukan lah kewenangan kami dari Dinas untuk memberikan penilaiannya, namun jika kita melihat dari persyaratan suatu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan seperti PDAM ini, Saya rasa persyaratan pelayanan tersebut harus lah memberikan pelayanan yang mudah dan baik ini sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan serta tujuan, pelayanan kepada pelanggan yang dilakukan oleh PDAM ini haruslah mengandung unsur empati kepada masyarakat, empati dalam hal ini adalah menuntut kesabaran para petugas pelayanan dalam memberikan setiap layanan. Jika kita mengacu pada Permenpan nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada</p>

			beberapa prinsip dasar yaitu : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan serta ketepatan waktu. (Wawancara, 27 Agustus 2018).
		9. Sutopo	9. Segala bentuk persyaratan pelayanan yang ada di PDAM Kabupaten Sukamara sudah kami usahakan semaksimal mungkin untuk selalu memberi kemudahan kepada pelanggan. Persyaratan yang kami tetapkan untuk menjadi pelanggan baru sangatlah sederhana, dan cukup bisa dipenuhi semuanya oleh pelanggan. Calon pelanggan hanya mengisi blangko pendaftaran, kemudian membawa fotokopi KTP, KK dan PBB. Cukup mudah kami rasa. Untuk isian yang ada didalam blangko pendaftaran juga kami buat sesederhana mungkin sehingga tidak membingungkan calon pelanggan. Sedangkan persyaratan untuk pembayaran rekening cukup dengan membawa struk atau tanda bukti pembayaran tagihan rekening PDAM bulan yang lalu. Sementara untuk pengaduan keluhan juga hanya mengisi blangko pengaduan keluhan. (Wawancara, 27 Agustus 2018).

