

Article

Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Menuju Peningkatkan Pelayanan Publik

Nazarudin^{1*}, Dian Utami²

¹ Universitas Nasional, Indonesia

² Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muara Bungo, Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi

*Correspondence Author: nazarudinjer@gmail.com

Abstract: PDAM or Regional Drinking Water Company is a state-owned business unit managed by a Regional Owned Enterprise which is engaged in the distribution of clean water to the general public. Which is regulated based on Bungo Regency Regional Regulation Number 9 of 2008 concerning Organs and Personnel of PDAM Pancuran Telago. This research is motivated by the existence of several complaints from the public regarding public services in Bungo Regency, especially in terms of the quality of clean water distribution services provided by the Regional Water Company Drinking Water (PDAM) Telago Showers. The purpose of this study was to determine the service quality of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Telago Showers, Bungo Regency and see what the obstacles and PDAM's efforts are to improve public services. This study used a descriptive method with a qualitative approach by collecting data obtained from documentation, observation and interviews with 10 informants. The results of this study indicate that the Telago Showers Regional Drinking Water Company (PDAM) services in Bungo Regency cannot be said to be good, because there are still many complaints reported by PDAM customers and PDAM customers are not satisfied with the quality of water distribution. to PDAM customers' homes about water quality and continuity. And must be supported by facilities and infrastructure to support good public services. The obstacles faced by PDAM Pancuran Telago are: PDAM Kabupaten Bungo is constrained in financial funds where there is often an imbalance between incoming and outgoing money. The distribution pump is old and the human resources are still not optimal. Then the efforts made by the PDAM are by Improving the Performance of Administrative and Financial Aspects and replacing infrastructure by asking the Pemda for help, carrying out continuous performance improvements through employee training programs in order to improve the quality of human resources.

Keywords: Distribution of clean water, Quality, Public Service, PDAM.

Abstrak: PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik Negara yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Yang diatur Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organ dan Kepegawaian PDAM Pancuran Telago. Penelitian ini di latar belakangi oleh adanya beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan umum di Kabupaten Bungo, khususnya dalam hal pelayanan kualitas distribusi air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pancuran Telago. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pancuran Telago Kabupaten Bungo dan melihat apa hambatan dan upaya PDAM untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari dokumentasi, observasi dan wawancara dengan 10 informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pancuran Telago Kabupaten Bungo yang diberikan oleh PDAM Pancuran Telago belum bisa dikatakan baik, karena masih banyaknya keluhan-keluhan yang masih sering dilaporkan oleh pelanggan PDAM dan belum puasnya pelanggan PDAM terhadap kualitas pendistribusian air ke rumah-rumah pelanggan PDAM itu sendiri tentang kualitas dan kontinuitas air. Dan harus didukung dengan sarana dan prasarana penunjang pelayanan public yang baik. Kendala yang dihadapi PDAM Pancuran Telago yaitu: PDAM Kabupaten Bungo yaitu terkendala didana keuangan yang sering terjadi ketidakseimbangan antara uang masuk dan uang keluar. Pompa distribusi yang sudah termakan usia dan SDM yang masih kurang maksimal. Kemudian

upaya yang dilakukan oleh pihak PDAM yaitu dengan Peningkatan Kinerja Aspek Administrasi dan Keuangan dan penggantian infrastruktur dengan cara meminta bantuan pada PEMDA, Melakukan perbaikan kinerja secara berkesinambungan melalui program pelatihan pegawai guna untuk meningkatkan kualitas SDM.

Kata Kunci: Distribusi air bersih, Kualitas, Pelayanan Publik, PDAM.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY SA) License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah ISSN 2686-2271

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muara Bungo
Jl. Diponegoro No. 27, Muara Bungo-Jambi, (0747) 323310

PENDAHULUAN

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Bungo terbagi menjadi sistem perpipaan dan non perpipaan, dengan pelayanan di wilayah perkotaan dan pedesaan. Untuk pelayanan perkotaan dikelola oleh PDAM Kabupaten Bungo dengan sistem perpipaan yang diberi tugas mengelola air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Bungo yang tersebar baik didalam kota maupun di pedesaan. Adapun tugas yang diberi oleh Pemerintah Daerah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat sampai golongan bawah agar mendapatkan air bersih sesuai dengan standar kesehatan dengan tarif yang terjangkau oleh masyarakat bawah (fungsi sosial).

SPAM Perkotaan yang dikelola PDAM Pancuran Telago memiliki sistem mulai dari air baku, pengolahan sampai pendistribusian air ke pelayanan yang terpadu. Sumber air baku yang digunakan adalah air permukaan yaitu sungai batang bungo dan batang tebo dengan sistem perpompaan dari sungai ke instalasi pengolahan air (IPA) dan untuk pendistribusian air ke wilayah pelayanan juga menggunakan pompa. Sesuai dengan Perda 14 Tahun 2008 tanggal 22 Juli 2008 tentang perubahan Perda nomor 29 tahun 2002 tentang tarif air minum PDAM Pancuran Telago dapat dikategorikan jenis pelanggan menjadi kelompok:

Tabel 1. Tabel Perkembangan Kelompok Jumlah Pelanggan PDAM

| GOLONGAN | Jumlah Pelanggan Per Tahun | | | | | |
|----------------|----------------------------|------|------|-------|-------|-------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Sosial | 95 | 109 | 123 | 134 | 134 | 131 |
| Rumah Tangga A | 6772 | 7572 | 8445 | 9330 | 9342 | 9461 |
| Rumah Tangga B | 481 | 480 | 422 | 464 | 462 | 460 |
| Niaga Kecil | 237 | 309 | 350 | 385 | 390 | 416 |
| Niaga Besar | 4 | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 |
| Industri Kecil | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Industri Besar | - | - | - | - | - | - |
| Jumlah | 7592 | 8479 | 9369 | 10323 | 10383 | 10479 |

Sumber : PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah pelanggan PDAM disetiap tahunnya yang menunjukkan masih banyaknya masyarakat yang membutuhkan jasa PDAM untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 9 Tahun 2008¹ Tentang Organ dan Kepegawaian PDAM Pancuran Telago Pasal (4): PDAM didirikan dengan maksud mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum serta pemenuhan kebutuhan air minum dengan melaksanakan kegiatan pengelolaan air minum secara lengkap sehingga siap untuk dipergunakan oleh masyarakat. Dalam Pasal (7) Ayat 1 yang berbunyi: PDAM mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan air minum dalam

¹ Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organ dan Kepegawaian PDAM

rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, kesehatan, sosial dan pelayanan umum. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada masyarakat antara lain: pemasangan sambung baru, perbaikan, pembayaran rekening, dan airnya sendiri dan lain-lain. Adapun keluhan-keluhan dan laporan dari pelanggan/masyarakat kepada PDAM yaitu: banyaknya Pipa yang bocor/pecah, tidak ada air selama berhari-hari bahkan ada yang sampai hitungan bulan, air tidak jalan/tidak mengalir, debit air kecil, air kurang lancar, air keruh, air yang hidupnya kurang lama.²

Tabel 2. Tabel Laporan Pengaduan Pelanggan

| NO | URAIAN | JUMLAH PENGADUAN |
|-----|---|------------------|
| I | SAMBUNGAN PELANGGAN | |
| | a. Meter Air | |
| | - Angka Meter Air Hasil Bacaan Tidak Sesuai | 140 |
| | a. Pipa Dinas Dan Assesoris | 61 |
| | b. Air Tidak Jalan | 496 |
| | c. Air Kecil | 88 |
| | d. Air Keruh/Kotor/Bau | 16 |
| II | PIPA DISTRIBUSI | |
| | a. Pipa Hydran | |
| | b. Valve | 1 |
| | c. Pipa Distribusi | 245 |
| III | KESALAHAN REKENING AIR | |
| | - Komplain Angka Meter | 129 |
| IV | JUMLAH | 1.176 |

Sumber: PDAM Pancuran Telago

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa banyak pelanggan yang yang masih sering mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo. Bisa dilihat dalam ttabel diatas bahwa keluhan yang paling banyak adalah mengenai air yang tidak jalan dan juga mengenai kebocoran Pipa. Jika dirata-ratakan jumlah pengaduan pelanggan per bulan adalah 98. Hal ini tentu akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Namun ada juga permasalahan yang datangnya dari pelanggan. Misalnya, pelanggan tersebut sudah menunggak selama 3 bulan padahal peraturan PDAM jika terjadi tunggakan selama 3 bulan maka PDAM berhak menutup saluran air. Sehingga tunggakan-tunggakan pembayaran semakin menumpuk, bisa dalam 3 bulan tunggakan mencapai angka yang cukup fantastis. Tidak hanya itu, permasalahan yang sering terjadi di PDAM Pancuran Telago adalah banyaknya terjadi Kehilangan Air. hal tersebut diakibatkan antara lain sebagai berikut:

² Bersumber dari Buku Keluhan Pelanggan di kantor PDAM Kabupaten Bungo

- a. Pada wilayah pelayanan unit Sei. Pinang dimana usia perpipaan distribusi dan pipa dinas sudah mencapai 15-28 tahun dan jauhnya sumber produksi dengan pendistribusian ke pelanggan yang berakibat rawannya tingkat kebocoran yang tinggi.
- b. Tingkat kehilangan air pada unit-unit cabang disebabkan jauhnya sumber produksi dengan pendistribusian air ke pelanggan yang berakibat rawannya tingkat kebocoran yang tinggi.

Dengan berbagai permasalahan-permasalahan yang ada tersebut sehingga penulis tertarik Untuk Melakukan Penelitian Dengan Judul Analisis Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pancuran Telago Menuju Peningkatkan Pelayanan Publik *Studi Kasus Kualitas Pelayanan Distribusi Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di BTN Bungo Makmur Kelurahan Pasir Putih, Kecamatan Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo”*.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.³

Kualitas Pelayanan atau bisa disebut juga kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk dapat mengimbangi harapan para pelanggan atau konsumen. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.⁴ Kualitas menurut Tjiptono, adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas (quality) menurut Montgomery dalam Supramto, “the extent to which products meet the requirement of people who use them” Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang tau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya⁵.

Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan kepada publik, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator. Adapun untuk menilai kualitas Pelayanan Publik, peneliti menggunakan Indikator menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) Dalam Dwiyanto (2008) menggunakan ukuran *tangibles, reability, responsiviness, assurance, empathy*.⁶

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki penyedia layanan.

³ <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

⁴ Hendriawan, Skripsi:” Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo”(Surakarta:Universitas Sebelas Maret,2011) hal.10

⁵ Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*(Bandung:Alfabeta,2008), hlm. 210.

⁶ Sabaruddin Abdul,”*Manajemen Kolaborasi dalam Pelayan Publik*”(Yogyakarta:Graha Ilmu,2015)hal. 12

2. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggaran pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiviness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan Menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan public sangat tergantung dari kemampuan sumber daya manusia dalam menyelesaikan masalah-masalah public terkait dengan kebutuhan pelayanan.

Perusahaan Daerah

Perusahaan Daerah mencakup berbagai kegiatan perekonomian yang luas, tidak hanya terbatas pada penyediaan kebutuhan dasar masyarakat daerah. Jenis-jenis Perusahaan Daerah yang terdapat di Indonesia meliputi kegiatan-kegiatan:

Penyediaan Air Minum, Pengelolaan Persampahan, Pengelolaan Air Kotor, Rumah Pemotongan Hewan, Pengelolaan Pasar, Pengelolaan Objek Wisata, Pengelolaan Sarana Wisata, Perbankan dan Perkreditan, Penyediaan Perumahan dan Permukiman, Penyediaan Transportasi, Industri Lainnya, Jasa Lainnya.

Dari kategori tersebut di atas perusahaan yang jumlahnya paling besar adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Hampir seluruh Kabupaten atau Kota di Indonesia memiliki PDAM. Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan atau badan hukum yang didirikan berdasarkan UU No. 5 Tahun 1962 yang modalnya, baik seluruhnya maupun sebagainya, merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan. Dengan demikian Pemerintah Daerah dapat bertindak selaku pemilik sepenuhnya perusahaan tersebut atau sebagai pemilik dari sebagian saham yang ada pada perusahaan tersebut. Berdasarkan ketentuan hukum pada pasal 4 UU No. 5 Tahun 1962 Perusahaan daerah didirikan dengan suatu Peraturan Daerah. Peraturan Daerah tersebut merupakan dasar hukum atas berdirinya atau perusahaan daerah.⁷ Selanjutnya undang-undang tersebut pada Pasal 5 menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah merupakan badan usaha yang bersifat: Memberi Jasa, Menyelenggarakan Kemanfaatan Umum, dan Memupuk Pendapatan.

Dengan demikian disamping menyelenggarakan sebagian dari tugas dan kewenangan Pemerintah Daerah yakni menyediakan pelayanan dasar dan pelayanan umum, Perusahaan Daerah seyogyanya dapat dihasilkan pendapatan atau laba yang dapat dikontribusikan dalam Pendapatan Asli Darah.

Pengertian Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut sinambela, adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kurniawan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi Pelayanan Publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat⁸.

⁷ Deddy Supriady Bratakusumah dan Dadang Solihin, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,2001), hlm.256.

⁸ Ibid; hal.199

METODE PENELITIAN

Penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatakan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan data secara sistematik, sehingga lebih mudah untuk memahami dan disimpulkan. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematik dan akurat, fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Data yang dikumpulkan mulanya disusun, dijelaskan kemudian dianalisa.⁹

Data Primer adalah suatu objek atau dokumen original material mentah dari pelaku yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi¹⁰. Data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti dari lokasi penelitian dan merupakan hasil observasi serta wawancara dengan responden yang terkait dalam pengumpulan data. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan¹¹. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder, yang diperoleh dalam bentuk sistematis, sudah diolah dan publikasikan. Data ini dapat berbentuk buku-buku, laporan-laporan dan bahan dokumen yang menyangkut masalah penelitian dan langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, artikel-artikel, laporan-laporan atau arsip organisasi.

Teknik Pengumpulan adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris.¹² Dalam usaha pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut: Dalam melakukan observasi peneliti menggunakan observasi terbuka dimana peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan sebenarnya kepada sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti yang dilakukan secara langsung dikantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pancuran Telago, Kabupaten Bungo.

Wawancara ialah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung¹³. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur, wawancara terstruktur¹⁴ digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, penegumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan.

Teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder sedangkan data-data yang dikumpulkan dengan teknik pengamatan dan wawancara cenderung merupakan data premier atau data yang langsung didapat dari pihak pertama. Merujuk Arikunto, dokumentasi merupakan benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen, catatan harian, dan sebagainya. Dalam penelitian ini teknik pengambilan informan yaitu dengan Snowball sampling dan incidental sampling. Snowball sampling yakni teknik penentuan sampel

⁹ Abdurrahman fathoni,2011, Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi, Jakarta, Rineka Cipta.hal.97

¹⁰ Ulber Silalahi. 2012.*Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refikha Aditama.Hal. 289

¹¹ Ibid.hal.291

¹²Ibid.hal.12

¹³ log.cit.hal.93

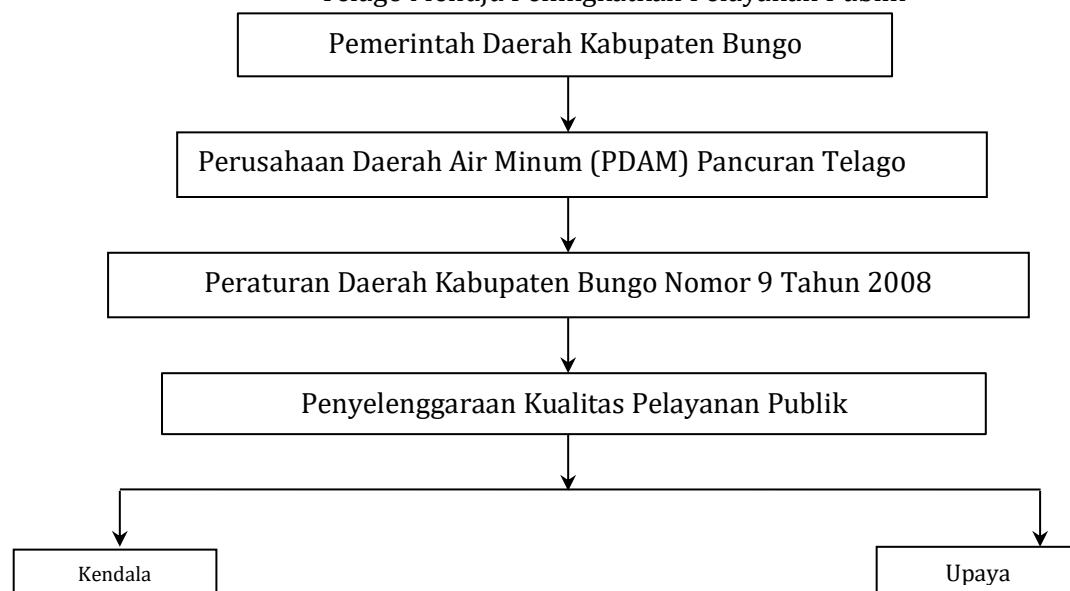
¹⁴ Sugiono.2017.*Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi*,Bandung, Alfabeta. Hal. 189

yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.¹⁵ ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-pertama dipilih satu orang atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya, melalui pertimbangan dua orang tersebut, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Sedangkan Sampling Insidental atau Insidental Sampling, dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹⁶

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian deskriptif adalah teknik analisa data kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan dalam situasi yang wajar dan data yang dikumpulkan umumnya kualitatif¹⁷. Pengolahan data dan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan pada segi pengamatan langsung yang secara partisipatif dari penelitian. Dengan demikian dapat diungkapkan dengan fenomena-fenomena yang terjadi yang pada akhirnya menghasilkan gambaran yang jelas dan terarah secara universal dari masalah yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian data dikumpulkan melalui studi pustaka, studi lapangan yang diperoleh dari hasil observasi di tempat penelitian.

Kerangka Penelitian

Gambar 1. Analisis Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Pancuran Telago Menuju Peningkatkan Pelayanan Publik



HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bungo

Bukti langsung (tangible) atau bukti fisik, yaitu kemampuan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Namun dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik fasilitas fisik penunjang pelayanan masih belum dikatakan baik. Hal tersebut, diketahui dari hasil studi pendahuluan atau wawancara yang dilakukan kepada beberapa pelanggan.

¹⁵Sugiyono.Op.Cit.Hal.85

¹⁶Ibid.hal.126

¹⁷ op.cit,hal.32

Fasilitas fisik yang digunakan sudah cukup memadai. Dan dilihat dari fasilitas yang digunakan untuk pembayaran tagihan rekening air sudah sangat baik dan efisien untuk memudahkan para pelanggan pdam. Namun dalam segi penunjang pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan indikator pelayanan publik dalam hal fasilitas fisik atau tangible. Sarana dan prasarana sebagai alat penunjang untuk memberikan pelayanan sudah cukup baik, hanya saja secara keseluruhan dan kelengkapan yang lebih mendasar untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan belum cukup baik. Karena belum adanya peralatan yang canggih yang digunakan PDAM untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PDAM Pancuran Telago.

Kantor PDAM sudah mempunyai sarana dan prasarana yang cukup memadai yang digunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan dan juga berfungsi sosial, karena sarana yang ada dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan PDAM, sudah disediakan walaupun secara keseluruhan belum maksimal. Fasilitas penunjang pelayanan public di PDAM Pancuran Telago kabupaten Bungo masih belum memadai karena semua fasilitas fisik penunjang pelayanan sudah digunakan dari sejak berdirinya PDAM sampai sekarang dan sudah termakan usia.

Bukti Langsung (Tangible) atau fasilitas fisik di PDAM masih terbilang belum maksimal, karena dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang mencukupi. Sedangkan dalam gambar 1 menunjukkan keadaanya mobil tangki air yang digunakan setiap hari untuk memberikan pelayanan air bersih hanya 2 dari 5 yang masih bisa terpakai. Kemudian dari gambar 2 memperlihatkan disel yang ada saat ini kondisinya sudah rusak dan tidak bisa digunakan. Kemudian pompa yang digunakan sampai saat ini merupakan pompa lama yang sudah digunakan selama 20-28 tahun. Hal tersebut tentunya akan menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan PDAM dan masih belum sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 9 Tahun 2008 Pasal 5 dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kehandalan (reliability) Dalam Kualitas Pelayanan

Reliability (Kehandalan), dengan indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
- Memiliki standar pelayanan yang jelas,
- Kemampuan dan Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,

Reliability (Kehandalan) adalah Kemampuan dan kecermatan petugas untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan memiliki standar pelayanan yang jelas, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini PDAM sebagai penyedia pelayanan dan pemberi pelayanan jasa harus memiliki kemampuan untuk dapat diandalkan. Dalam hal ini kehandalan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pengguna masih kurang memuaskan. Hal ini sesuai dengan wawancara yang diungkapkan oleh beberapa pelanggan mengenai prosedur pelayanan dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan yang diberikan PDAM. Indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM dalam segi Reability (Kehandalan) masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yang sering mengeluhkan air yang sering mati. Sehingga dalam hal tersebut masih ada warga yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM itu sendiri kurang memuaskan dan belum sesuai dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan.

Daya Tanggap (Responsiveness) Dalam Kualitas Pelayanan

Responsivness (Ketangggapan), dengan indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan
- Pelayanan terhadap pengaduan dari pelanggan, pihak PDAM Pancuran Telago Kabupaten

Bungo masih kurang cepat dalam menanggapi permasalahan yang dilaporkan pelanggan. Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan oleh perusahaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepelanggan atau masyarakat. Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan untuk daerah BTN Bungo Makmur belum mendapatkan perhatian yang secara khusus. Mengingat masih seringnya terjadi kemacetan air atau air tidak mengalir selama berhari-hari dan tentunya hal tersebut belum sesuai dengan indikator pelayanan publik yaitu responsiveness (Ketanggapan).

Assurance (kepastian) Dalam Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yaitu *Assurance* atau Kepastian yang dimiliki oleh pegawai PDAM masih kurang bagus karena masih kurangnya kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan khususnya di wilayah BTN Bungo Makmur. Kepastian petugas dalam memberikan pelayanan masih belum memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan tentunya kualitas dalam indikator Kepastian (*Assurance*) masih perlu ditingkatkan supaya pelanggan sendiri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM kepada para pelanggannya.

Kepastian yang diberikan PDAM kepada Pelanggan masih kurang baik, karena kepercayaan masyarakat kepada penyedia layanan masih cukup rendah. Dapat dilihat juga bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas masih belum sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik, dimana masih banyak masyarakat mengeluhkan tentang kualitas air dan pendistribusian air yang kurang bagus atau kurang merata. Sikap petugas dalam melayani sudah dikatakan baik dan Kepastian mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah diupayakan semaksimal mungkin. Namun kembali lagi kepada penilaian orang lain dan bagaimana mereka mengambil sikap yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan.

Empati (*empathy*) Dalam Kualitas Pelayanan

Empathy yang diberikan PDAM kepada pelanggan masih kurang baik hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu pelanggan di BTN Bungo Makmur dan tentunya belum sesuai dengan indikator pelayanan public yaitu Empathy yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa kualitas air yang diterima oleh pengguna layanan masih belum dikatakan baik dan pelayanan yang diberikan juga belum dirasakan puas oleh pengguna layanan PDAM.

Hambatan Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Kabupaten Bungo

Hambatan Dalam Bidang Biaya Atau Keuangan

Kendala PDAM Pancuran Telago dalam meningkatkan kualitas pelayanan public yang ke 1 adalah Biaya. Dalam hal ini biaya menjadi masalah mendasar dalam pelaksanaan pelayanan public. Kekurangan biaya yang sedang terjadi di PDAM sekarang ini berdampak pada nilai piutang ke pihak-pihak tertentu dan nantinya akan berimbas pada kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan belum optimal dalam berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bungo. Belum adanya timbal balik yang terjadi dan rasa saling ketergantungan antara pengguna jasa dan penyedia jasa. Dalam hal tersebut nantinya bisa berdampak pada kurangnya pemberian kualitas yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan. Dan hal lain yaitu sama seperti yang diungkapkan dengan ibu Dewita Asro bahwa kendala yang sedang dialami oleh PDAM saat ini adalah masalah biaya atau keuangan.

Hambatan Pada Bidang Infrastruktur

Infrastruktur yang dimaksud dalam hal ini yang paling utama adalah Pompa Sentripugal yang menjadi bagian terpenting dalam pendistribusian air ke rumah-rumah pelanggan PDAM. Kendala yang paling utama dalam peningkatan kualitas pelayanan public adalah pompa PDAM yang sudah termakan usia. Dengan begitu akan berpengaruh pada pendistribusian kualitas pelayanan ke setiap pelanggan PDAM. Kendala yang terjadi di PDAM Pancuran Telago di bidang teknik adalah dari sarana dan prasarana utama yang menjadi pemicu dalam penyaluran air ke

setiap pelanggan seperti pompa distribusi yang sudah tua dan belum adanya pergantian dengan yang baru. Masalah lain yang menjadi kendala yaitu masih tingginya tingkat kehilangan air dan masih minimnya tenaga ahli untuk mengawasi pencurian air. PDAM Pancuran Telago belum memiliki alat khusus untuk mendeteksi kebocoran, dan juga belum memiliki aplikasi jaringan untuk memudahkan penyaluran informasi ke pelanggan secara cepat dan akurat, karena semua teknologi yang dibutuhkan memerlukan dana yang besar, sedangkan dana yang dimiliki PDAM masih minim.

Hambatan Dalam Bidang SDM

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan public PDAM Pancuran Telago memiliki hambatan dalam bidang Sumber Daya Manusia. Dimana masih kurangnya atau masih minimnya tenaga ahli dalam setiap bidang yang ada di PDAM. Sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu hambatan yang harus diperhatikan. Mengingat bahwa kualitas pelayanan yang baik harus diseimbangi dengan Sumber Daya Manusia yang memadai. Sehingga di tahun-tahun berikutnya tidak ada lagi masalah-masalah yang ditimbulkan atau dihadapi oleh pihak PDAM maupun dari pelanggan. Dari semua jawaban yang diberikan oleh pihak PDAM dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi PDAM Pancuran Telago yaitu:

PDAM Kabupaten Bungo selalu mengalami kerugian setiap tahunnya akibat dari Jumlah tunggakkan pelanggan yang cukup besar sehingga berdampak pada besarnya nilai putang perusahaan. Hal tersebut terjadi karena Infrastruktur yang ada di PDAM Kabupaten Bungo masih belum memadai untuk menunjang kualitas pelayanan public yang akan diberikan. Kemudian PDAM Kabupaten Bungo belum mampu memberikan pelayanan air (distribusi) selama 24 Jam. Selain itu cakupan pelayanan PDAM Bungo juga masih jauh dibawah target nasional. Belum termanfaatnya secara maksimal sistem karena anggaran yang kurang memadai untuk mengganti semua infrastruktur penunjang berupa pompa yang sudah termakan usia. Sehingga Persentase tingkat kehilangan air masih relatif tinggi (lebih dari 25 %) sementara standar persentase kehilangan air hanya 20 % Penggantian meter air masih rendah (0.91%) sementara standar minimal 20%, salah satu dampak rendahnya persentase penggantian meter air berakibat pada tingginya persentase kehilangan air. Sumber Daya Manusia yang dimiliki PDAM Kabupaten Bungo masih terbatas dan belum maksimal temtunya akan menimbulkan ketidakmaksimalan dalam melayani dan memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Upaya Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Kabupaten Bungo dalam meningkatkan kualitas pelayanan distribusi air bersih perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kabupaten Bungo

Upaya yang dapat dilakukan dalam memperbaiki Kinerja PDAM Kabupaten Bungo Pada dasarnya adalah pelayanan air bersih, memang sering terjadi kendala didalam pelayannya kepada masyarakat ataupun pelanggan tersebut. Dibutuhkan dukungan dan kerjasama serta komitmen dari pihak pemerintah, stakeholder dan masyarakat itu sendiri agar tercipta layanan yang optimal.

- a) Meningkatkan Dan Memperbaiki Sarana Dan Prasarana Dalam Pendistribusian Air
- b) Meningkatkan kualitas SDM

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan PDAM Pancuran Telago Kabupaten Bungo dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Pancuran Telago dilihat dari indikator pelayanan publik masih belum memadai. Hambatan PDAM dalam meningkatkan dan memberikan kualitas layanan kepada pelanggan atau masyarakat ialah biaya, infrastruktur, dan sumberdaya manusia. Upaya PDAM meningkatkan usulan biaya, infrastruktur, dan sumberdaya manusia.

Mengingat begitu besarnya peranan PDAM dalam memenuhi kebutuhan air minum & air bersih bagi kehidupan masyarakat maka disarankan kepada berbagai pihak pengguna jasa PDAM

(Masyarakat, Pemerintah, Perusahaan) agar tidak melakukan penunggakan dalam pembayaran biaya penggunaan air setiap bulannya sehingga dari pihak PDAM sendiri nantinya bisa dengan mudah untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Untuk bisa mendapatkan keuntungan (laba) dalam kegiatan usahanya, PDAM perlu melakukan perhitungan dan kajian yang mendalam atas penetapan harga jual air dan pengelolaan dana perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan semua sarana dan prasarana penunjang harus dalam keadaan baik, dan semua infrastruktur yang telah rusak harus segera diganti atau diperbaiki. Kemudian SDM harus lebih ditingkatkan lagi supaya pelayanan yang diberikan bisa maksimal. Diperlukan ketegasan bagi manajemen PDAM dalam melakukan penindakkan atas adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan baik oleh karyawan maupun konsumen. Karena banyaknya pelanggaran ini juga menjadi salah satu faktor penyebab kurang baiknya kinerja PDAM. Bagi pihak Pemerintah sebaiknya dilakukan peninjauan ulang tentang perda Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) supaya bisa lebih baik dan lebih sempurna lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Supriady Bratakusumah dan Dadang Solihin,2001. Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hendriawan, 2011.Skripsi:" Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Makmur Kabupaten" Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, 2017.Metodologi Penelitian Sosial, Bumi Aksara,Jakarta.
- Rahmi Aulia Putri, 2018.skripsi:" Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Fungsi Terminal Rimbo Bujang Kabupaten Tebo Tahun 2015-2017" Universitas Muara Bungo,Bungo.
- Sabaruddin Abdul,2015."Manajemen Kolaborasi dalam Pelayan Publik", Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiono.2017.Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi, Alfabetika, Bandung.
- Uber Silalahi. 2012.Metode Penelitian Sosial. Bandung,Refikha Aditama.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Tentang Pemanfaatan SDA
- Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organ dan Kepegawaian PDAM