

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Air Minum oleh PDAM Kabupaten Solok
(Studi pada masyarakat di Nagari Koto Baru Kabupaten Solok)

Nama : Mike Rahmi

TM/NIM : 2009/12948

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

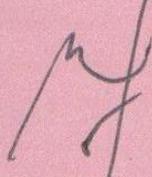
jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 31 Juli 2013

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D
NIP. 19581017 198503 1 003

Pembimbing II



Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd
NIP. 19750601 200604 1 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

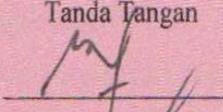
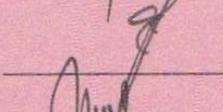
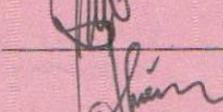
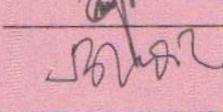
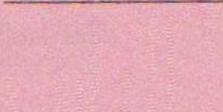
Pada hari Rabu tanggal 31 Juli 2013 pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

Pelaksanaan Pelayanan Air Minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok
(Studi pada masyarakat di Nagari Koto Baru Kabupaten Solok)

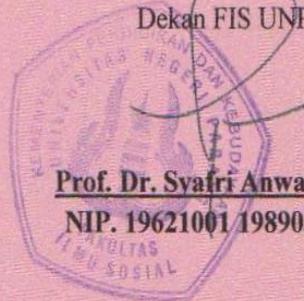
Nama : Mike Rahmi
TM/NIM : 2009/12948
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Padang, 31 Juli 2013

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	
Sekretaris	: Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	
Anggota	: Lince Magriasti, S.IP, M.Si	
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafril Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

MIKE RAHMI: 2009/12948. PELAKSANAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH KANTOR PDAM KABUPATEN SOLOK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan yang diberikan oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok kepada pelanggan. Permasalahan yang ditemukan antara lain: air sering mati sehingga mengganggu seluruh aktivitas masyarakat yang menggunakan air bersih, terjadinya kenaikan tarif pada meteran baru, respon dari pihak PDAM agak lamban untuk memperbaiki permasalahan pipa pendistribusian air ke rumah warga, dan kualitas air yang tidak baik, berwarna dan berbau sehingga tidak layak untuk digunakan dan dikonsumsi oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan air minum yang diberikan oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok, dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok. Pelayanan yang disediakan oleh kantor PDAM Kabupaten Solok yaitu: pelayanan pasang baru, pelayanan pembuatan rekening dan pelayanan hubungan langganan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok yaitu faktor sumber daya manusia, faktor sarana, prasarana dan fasilitas, faktor prosedur yang dilaksanakan, dan faktor jasa yang diberikan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian melalui *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara terstruktur dan studi dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan analisis dengan menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2006:190).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Solok belum optimal. Hal ini karena masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pemberian pelayanan seperti kualitas sumber daya manusia yang kurang baik, sarana, prasarana dan fasilitas yang masih terbatas dan belum dikelola dengan baik, dan prosedur pelayanan yang diberikan tidak jelas. Akan tetapi biaya pelayanan pada setiap pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan ketentuan biaya dalam prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh PDAM Kabupaten Solok.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pelaksanaan Pelayanan Air Minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok (Studi pada masyarakat di nagari Koto Baru Kabupaten Solok)*”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. DR. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik dan selaku pembimbing I
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan selaku tim penguji.
4. Bapak Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd selaku pembimbing II
5. Ibuk Lince Magriasti, S.IP, M.Si dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si selaku tim penguji

6. Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai di Program Studi Ilmu Administrasi Negara
7. Bapak H. Mahendra, BE selaku Kepala PDAM Kabupaten Solok beserta seluruh staf yang telah bersedia membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibuk Nurhasti Yenni, SH selaku Kasi Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Dinas Perizinan beserta staf yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di Kantor PDAM Kabupaten Solok.
9. Ibu Hj. Jarmilis selaku Kabag. Hubungan Langganan dan Ibu Zulfaneli selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis.
10. Bapak Nofiarman, S.Sos, MM selaku Wali Nagari Koto Baru Solok, Bapak Jaranis dt. Nan Garang selaku Ketua KAN Koto Baru Solok, dan Bapak Zulkifli selaku Ketua Jorong Simpang Sawah Baliek Koto Baru Solok yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis.
11. Teristimewa untuk Orang Tuaku: Ibunda Perista dan Ayahanda Agussuardi, saudaraku Rezki Ramadhan dan saudariku Meirita Hardina Sari, serta seluruh keluarga besar ku yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, semangat dan dorongan untuk terus menjadi anak yang berprestasi. Dengan doa, semangat serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
12. Rekan-rekanku Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2009 serta senior dan junior yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan sebuah karya ilmiah. Untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan berupa saran dan kritikan untuk kesempurnaan karya ilmiah dimasa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 31 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Pembatasan Masalah	6
3. Perumusan Masalah	7
C. Fokus penelitian	7
D. Tujuan penelitian	8
E. Manfaat penelitian	8

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis	10
1. Konsep Pelayanan Publik	10
a. Pengertian Pelayanan Publik	10
b. Asas-asas Pelayanan Publik	11
c. Jenis Pelayanan PDAM	12
d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	14
e. Standar Pelayanan Publik	15
f. Tujuan Pelayanan Publik	17
g. Unsur-unsur Pelayanan	18

2. Pelaksanaan Pelayanan Publik	19
3. Kualitas Pelayanan Publik	22
4. Penelitian yang Relevan	29
B. Kerangka Konseptual	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Informan Penelitian	33
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35
1. Jenis dan Sumber Data	35
2. Teknik Pengumpulan Data	35
3. Alat Pengumpulan Data	36
E. Uji Keabsahan Data	36
F. Teknik Analisis Data	37

BAB IV PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	39
1. Sejarah PDAM Kabupaten Solok	39
a. Cakupan Pelayanan	40
1. Daerah Tingkat Pelayanan	40
2. Jumlah Pelanggan	43
b. Fasilitas Produksi dan Air Baku	45
c. Sistem Transmisi dan Distribusi	53
d. Produksi, Distribusi, Air, Terjual dan Kehilangan Air (NRW)	54
2. Visi dan Misi PDAM Kabupaten Solok	54
a. Visi PDAM Kabupaten Solok	54
b. Misi PDAM Kabupaten Solok	56
3. Struktur PDAM Kabupaten Solok	57
a. Kondisi eksisting struktur organisasi	57
b. Sumber daya manusia	62

c	Keuangan	64
B.	Temuan Khusus	67
1.	Pelaksanaan Pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok	67
a	Pelayanan Sambungan Baru	67
b	Pelayanan Pembuatan Rekening	72
c	Pelayanan Hubungan Langganan	75
2.	Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan air minum oleh Kantor PDAM kabupaten Solok	80
a	Faktor Sumber Daya Manusia	81
b	Faktor Sarana dan Prasarana	82
c	Faktor Prosedur yang Dilaksanakan	83
d	Faktor Jasa yang Diberikan	84
C.	Pembahasan	85
1.	Pelaksanaan pelayanan oleh kantor PDAM Kabupaten Solok	85
2.	Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok	99

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	104
B.	Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Perubahan dan perkembangan unit pelayanan PDAM Kabupaten Solok	39
Tabel 4.2	Nagari pelayanan PDAM Kabupaten Solok Tahun 2010	41
Tabel 4.3	Jumlah Sambungan terpasang dan aktif tahun 2008-2010	43
Tabel 4.4	Fasilitas produksi dan sumber air PDAM Kabupaten Solok tahun 2010	46
Tabel 4.5	Permasalahan sumber air, bangunan intake/broncaptering tahun 2010	50
Tabel 4.6	Profil pegawai PDAM Kabupaten Solok berdasarkan status pegawai	63
Tabel 4.7	Profil pegawai PDAM Kabupaten Solok berdasarkan tingkat pendidikan	63
Tabel 4.8	Penggolongan tarif PDAM Kabupaten Solok	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur organisasi PDAM Kabupaten Solok	59
Gambar 4.2 Prosedur pelayanan pasang baru	69
Gambar 4.3 Prosedur pelayanan pembuatan rekening	73
Gambar 4.4 Prosedur pelayanan hubungan langganan	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman wawancara
- Lampiran 2 Lembaran bukti wawancara
- Lampiran 3 Surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
- Lampiran 4 Surat izin penelitian dari Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok
- Lampiran 5 Surat keterangan telah selesai penelitian dari Kantor PDAM Kabupaten Solok
- Lampiran 6 Dokumentasi PDAM Kabupaten Solok

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih dibutuhkan suatu lembaga untuk menyediakan dan mengelola air dengan baik. Oleh sebab itu, pemerintah memberikan tanggung jawab kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Pelaksanaan pengelolaan sumber daya air dilakukan oleh PDAM kabupaten/kota. PDAM tersebut mengelola sumber daya air pada wilayah sungai dalam satu kabupaten/kota dengan memperhatikan kepentingan daerah sekitarnya. PDAM sebagai suatu perusahaan daerah milik pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan penyediaan air bersih yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, selain mencari keuntungan untuk membiayai dan menghidupi kelangsungan perusahaan itu sendiri.

Sebagai penyedia pelayanan, PDAM seharusnya tidak hanya berorientasi pada keuntungan saja, melainkan juga harus lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas. PDAM diharapkan mampu menyediakan air dengan mutu tinggi dan memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna dan tidak berbau). PDAM diharapkan dapat mempertahankan kualitas dan dimasa depan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki kualitas terpercaya serta dibanggakan oleh masyarakat. PDAM dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam setiap pemberian pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan

adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Salah satu PDAM yang menyediakan kebutuhan air bersih untuk pelanggan yaitu PDAM Kabupaten Solok. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan ketersediaan air bersih, maka perlu diadakan upaya peningkatan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Solok. Salah satu upaya untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat umumnya dan kepada pelanggan PDAM di Kabupaten Solok khususnya, perlu dilakukan pengelolaan PDAM dengan sebaik-baiknya dengan menggunakan prinsip efisiensi dan efektifitas. Kepengurusan dan kepegawaian PDAM merupakan pelaksana pelayanan PDAM tersebut, sehingga aturan-aturan sangat diperlukan guna terwujudnya pelayanan yang maksimal serta pengembangan PDAM kedepan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 9 Tahun 2006 tentang kepengurusan dan kepegawaian PDAM Kabupaten Solok, tugas pokok PDAM yaitu menyelenggarakan pengelolaan air bersih untuk memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan. Dalam melaksanakan tugas pokok PDAM mempunyai fungsi menyeleggarakan kepentingan umum dibidang air bersih, dengan mengacu kepada prinsip-prinsip perusahaan sebagai berikut: a) pelayanan

umum/jasa, b) ikut menyelenggarakan kepentingan umum, c) meningkatkan pendapatan dan memupuk laba, dan d) memberikan kontribusi kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Beberapa pelayanan yang disediakan oleh PDAM Kabupaten Solok menurut profil PDAM Kabupaten Solok, yaitu: a) pelayanan pasang baru, merupakan pelayanan yang diberikan kepada calon pelanggan yang akan melakukan pemasangan sambungan pipa pendistribusian air dari PDAM, b) pelayanan pembuatan rekening, merupakan proses pembuatan nomor rekening yang akan diberikan kepada pelanggan yang sudah melakukan pemasangan sambungan baru, dan telah terdaftar sebagai pelanggan PDAM, dan c) pelayanan hubungan langganan, merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang melaporkan permasalahan yang terjadi pada proses pendistribusian air. Pelayanan air bersih yang disediakan oleh PDAM merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat karena hampir seluruh aktivitas dalam kehidupan sehari-hari memerlukan air bersih.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2006 tersebut, PDAM bertujuan untuk memenuhi kebutuhan air bersih dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Berdasarkan tujuan tersebut seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dalam pemenuhan kebutuhan air bersih, namun dalam kenyataan yang ditemui pelayanan yang diterima oleh pelanggan masih belum optimal. Hal ini ditandai dengan masih ditemukan berbagai keluhan dari pelanggan PDAM Kabupaten Solok. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, penulis

menemukan beberapa permasalahan, seperti masalah yang ditemui oleh Ibu Zubaidah sebagai salah satu pelanggan PDAM, yaitu:

“Air yang sering mati dan tidak teratur sangat mengganggu aktivitas rumah tangga, karena kegiatan rumah tangga banyak yang memerlukan air bersih seperti: air minum mencuci, memasak, dan lain sebagainya” (Wawancara tanggal 24 Februari 2013).

Air PDAM Kabupaten Solok tidak hanya mati pada malam hari, pada siang hari juga sering mati, terkadang sampai berhari-hari terlebih jika kondisi hujan, dan apabila listrik mati bisa dipastikan air PDAM tidak mengalir. Hal ini menyulitkan masyarakat untuk memperoleh air minum, mencuci, memasak dan untuk kebutuhan lainnya.

Permasalahan lain juga ditemui oleh pelanggan PDAM yaitu Ibu Yunita yang mengatakan bahwa:

“Terjadinya kenaikan tarif pada pemasangan meteran baru. Ketika menggunakan meteran lama biasanya pembayaran rekening hanya sekitar Rp 20.000,- s/d Rp 50.000,- /bulan, akan tetapi, setelah memakai meteran baru pembayaran rekening selalu lebih dari Rp 200.000,- /bulan, padahal pemakaian air setiap bulan tidak jauh berbeda” (Wawancara tanggal 24 februari 2013).

Untuk menjamin keakurasian meter air, sebagaimana dimaksud pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang pengembangan sistem penyediaan air minum, *water* meter wajib diperiksa secara berkala oleh instansi yang berwenang. *Water* meter yang tidak akurat tidak hanya merugikan pihak PDAM tetapi juga merugikan pelanggan sehingga pandangan masyarakat terhadap PDAM menjadi kurang baik. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: faktor instalasi meter air, petugas dari instansi yang

melakukan pemasangan pipa pendistribusian air memiliki keterbatasan pengetahuan tentang instalasi meter air tersebut. Faktor kualitas air, air yang mengandung pasir atau material karat pada pipa besi juga akan mempengaruhi akurasi pembacaan meteran air. Faktor dimensi meter air, dimensi air yang tidak sesuai dengan pemakaian misalnya, dimensi meter terlalu kecil sementara permintaan air banyak melebihi debit maksimum meteran.

Permasalahan lain juga ditemui oleh Bapak Ali Muhsin sebagai pelanggan PDAM yang mengatakan bahwa:

“Respon dari pihak PDAM agak lamban untuk memperbaiki permasalahan pipa pendistribusian air ke rumah warga. Walau sudah dilaporkan berkali-kali namun tetap saja tidak ada penanggulangannya dari PDAM. Hal ini mengakibatkan masyarakat sulit untuk mendapatkan air bersih karena air tidak bisa disalurkan ke rumah mereka” (Wawancara tanggal 24 Februari 2013).

Pipa PDAM yang rusak mengakibatkan genangan air di jalan dan pemukiman warga. Masyarakat sangat kesal karena harus membersihkan genangan air tersebut. Setelah beberapa kali dilaporkan namun tidak ada tanggapan dari pihak PDAM. Apabila PDAM tidak dapat menanggulangi, seharusnya pihak PDAM harus menyampaikannya kepada masyarakat.

Dari beberapa permasalahan tersebut ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep-63/M.PAN/7/2003 antara lain: adanya kejelasan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, unit kerja yang melayani tarif, jadwal, waktu dan kejelasan hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan pada saat proses pelayanan berlangsung. Prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah,

lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Akan tetapi pelaksanaan pelayanan oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok belum sesuai dengan prosedur pelayanan tersebut. Maka penulis tertarik untuk mengkaji persoalan tersebut dalam sebuah skripsi. Penelitian ini penulis beri judul *“Pelaksanaan Pelayanan Air Minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok”*.

B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu:

- a) Air sering mati sehingga mengganggu seluruh aktivitas masyarakat yang menggunakan air bersih.
- b) Terjadinya kenaikan tarif pada meteran baru padahal jumlah pemakaian air tidak jauh berbeda dengan pemakaian air pada saat menggunakan meteran lama.
- c) Respon dari pihak PDAM agak lamban untuk memperbaiki permasalahan pipa pendistribusian air ke rumah warga.
- d) Kualitas air yang tidak baik, berwarna dan berbau sehingga tidak layak untuk digunakan dan dikonsumsi oleh masyarakat.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi penelitian ini tentang pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok

dan Faktor yang mempengaruhi pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok.

3. Perumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan maka dirumuskan permasalahan yang akan diteliti, yaitu:

- a) Bagaimana pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok?
- b) Faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok?

C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah: *pertama*, pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok. Dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Solok masih ditemukan berbagai permasalahan yang dapat merugikan PDAM dan pelanggan. Hal yang dapat merugikan PDAM seperti, turunnya kepercayaan masyarakat terhadap PDAM, dan menurunnya kinerja perusahaan. Sedangkan kerugian yang dialami oleh konsumen yaitu pelayanan yang diterima menjadi kurang baik dari segi kuantitas maupun kualitas dan meningkatnya harga air. *Kedua*, faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok. Agar pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor PDAM Kabupaten Solok dapat ditingkatkan lagi dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, harus ada faktor pendukung pelaksanaan pelayanan, seperti: sumber

daya manusia, sarana dan prasarana, prosedur yang jelas, dan kualitas jasa yang diberikan.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan fokus penelitian, maka penulis dapat menentukan tujuan yang akan diteliti, yaitu:

1. Menjelaskan tentang pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok.
2. Menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok.

E. Manfaat Penelitian

Setelah tujuan dari penelitian ini tercapai, maka manfaat yang dapat diperoleh yaitu:

1. Secara Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep Ilmu Administrasi Negara, terutama kajian tentang pelaksanaan pelayanan publik pada pemerintah daerah.

2. Secara Praktis

Ditujukan kepada berbagai pihak yang mendapatkan manfaat dari penelitian ini, yaitu:

- a. Bagi Pemerintah, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok.

- b Bagi peneliti selanjutnya, memberikan langkah awal untuk melanjutkan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Pelayanan Publik

a Pengertian Pelayanan Publik

Secara umum tugas suatu negara adalah memberikan pelayanan bagi warga negaranya, bahkan pelayanan menjadi tugas terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu bisnis yang dilakukan untuk memasok kebutuhan seperti: air, listrik atau suatu bisnis yang memberikan pelayanan seperti transportasi dan komunikasi. Menurut Moenir (2008:17) pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya seperti layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2007:128), mengatakan 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. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan

yang dilaksanakan oleh penyedia pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa.

Elemen yang paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu harus diidentifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Pelanggan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan suatu organisasi. Sejalan dengan pendapat tersebut, Kasmir dalam Harbani Pasolong (2007:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan menurut Moenir (2008), adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

b Asas-asas Pelayanan Publik

Secara teoritis tujuan pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima dari setiap organisasi sektor publik. Asas-asas pelayanan publik menurut KepMenPAN nomor 63 tahun 2003, yaitu:

- 1 Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2 Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3 Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4 Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5 Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

c Jenis Pelayanan PDAM

Pelayanan yang disediakan oleh PDAM sangat dibutuhkan oleh seluruh masyarakat, karena hampir seluruh aktivitas dalam kehidupan sehari-hari membutuhkan air bersih. Berdasarkan profil PDAM Kabupaten Solok, ada tiga jenis pelayanan yang disediakan, yaitu:

- 1 Pelayanan pasang baru, merupakan pelayanan yang diberikan kepada calon pelanggan yang akan melakukan pemasangan sambungan pipa pendistribusian air dari PDAM. Proses kegiatan dimulai sejak calon pelanggan mengajukan permohonan sambungan baru sampai dengan pembuatan rekening dan daftar rekening.
- 2 Pelayanan pembuatan rekening, merupakan proses pembuatan nomor rekening yang akan diberikan kepada pelanggan yang sudah melakukan

pemasangan sambungan baru. Tata urutan kegiatan dimulai dari awal diterimanya formulir Daftar Stand Meter Langganan (DSML), pembuatan rekening dan Daftar Rekening air yang akan Ditagih (DRD), penelitian rekening air sampai dengan pencatatan DRD air ke pembukuan

- 3 Pelayanan hubungan langganan, merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang melaporkan permasalahan yang terjadi pada proses pendistribusian air. Proses kegiatan diawali sejak pelanggan melaporkan segala kejadian kerusakan/kebocoran sampai dengan pelaksanaan perbaikan dan pencatatan segala kegiatan perbaikan.

Menurut KepMenPAN nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok pelayanan, yaitu:

- 1 Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Contoh: KTP, akte kelahiran, akte kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, Paspor dan sebagainya.
- 2 Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya: air, jaringan telepon, tenaga listrik, dan sebagainya.
- 3 Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan jasa transportasi dan sebagainya.

d Prinsip-prinsip Pelayanan publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan oleh organisasi sektor publik menurut KepMenPAN nomor 63 tahun 2003, yaitu:

- 1 Kesederhanaan, artinya pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2 Kejelasan, yang meliputi:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3 Kapasitas waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4 Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5 Keamanan, maksudnya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6 Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan dan pelayanan publik.
- 7 Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai

masuknya penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 8 Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan telematika.
- 9 Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10 Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti: parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

e Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima

pelayanan. Komponen standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21, tentang pelayanan publik meliputi:

- 1 Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- 2 Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3 Prosedur, tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 4 Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5 Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6 Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 7 Sarana, prasarana dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8 Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian/ keterampilan dan pengalaman.
- 9 Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

- 10 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksana, tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- 11 Jumlah pelaksana pelayanan.
- 12 Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13 Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan, dan
- 14 Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

f Tujuan Pelayanan

Tujuan umum pelayanan menurut Inu Kencana Syafie (2011:65) adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tujuan pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1 Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
- 2 Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai pelanggan.
- 3 Berusaha memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan apa yang diinginkan mereka.
- 4 Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
- 5 Menyediakan cara-cara bila penggunaan pelayanan tidak ada pilihan lain.

g Unsur-Unsur Pelayanan

Selain adanya tujuan, dalam pelaksanaan pelayanan juga harus mempunyai unsur-unsur yang harus diperhatikan. Menurut Inu Kencana Syafie (2011:75), unsur pelayanan adalah:

1 Waktu pelayanan

Waktu pelayanan ditetapkan harus sederhana, jelas kapan selesainya, aman pengerjaannya, tepat waktu dan lancar prosesnya. Untuk itu pemerintah harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang berbelit-belitnya urusan pelayanan dari aparat birokrasi. Lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan antara lain oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepraktisan proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait, tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.

2 Mutu pelayanan

Mutu pelayanan ditentukan oleh adanya prosedur yang mapan, harus adanya tata cara yang umum, pertanggung jawaban pelayanan publik bila ada kendala keadilan pelayanan secara merata, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk itu pemerintah harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang buruknya hasil (*output*) yang dikeluarkan aparat pelayanan publik. Tinggi dan rendahnya mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan keramahan pelayan publik, bebas dari kesalahan, kemampuan penanganan keluhan masyarakat, dan tersedianya sarana dan prasarana umum.

3 Biaya pelayanan

Biaya pelayanan ditentukan oleh ada tidaknya efisiensi, pengeluaran masyarakat yang ekonomis, penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, syarat-syarat pelayanan proses yang transparan. Untuk itu pemerintah harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang banyaknya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dan tidak sesuai biaya tersebut dengan ongkos yang tertera. Banyak dan sedikitnya biaya pelayanan ditentukan oleh kegunaan biaya itu sendiri, cara penetapan harga, perubahan harga yang jelas, target pasar, kemungkinan diskon, kemungkinan kupon hadiah, rincian tata cara pembayaran, serta keterbukaan biaya yang jelas.

2. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Menurut George Terry dalam Inu Kencana Syafii (2011:101) Pelaksanaan kerja adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar seluruh anggota kelompok berkenan berusaha mencapai sasaran agar sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Sejalan dengan pendapat tersebut, Moenir (2008:204-205) menambahkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan diperlukan manajemen pelayanan umum. Manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Agar manajemen pelayanan umum dapat berhasil dengan baik, unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan/organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan manusianya selaku pegawai, baik secara kelompok maupun secara individual. Pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan dan sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan pelanggan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan lembaga tinggi negara, misalnya sekretariat rawan (sekwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas dan badan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman, menyusun

standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Salah satu BUMD yang merupakan penyelenggara pelayanan adalah PDAM. Menurut Perda Kabupaten Solok Nomor 9 Tahun 2006 tentang Kepengurusan dan Kepegawaian PDAM Kabupaten Solok, PDAM merupakan perusahaan milik Pemerintah Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air bersih. Tugas pokok PDAM yaitu menyelenggarakan pengelolaan air bersih untuk memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan. Dalam melaksanakan tugas pokok PDAM mempunyai fungsi menyelenggarakan kepentingan umum dibidang air bersih, dengan mengacu kepada prinsip-prinsip perusahaan sebagai berikut: a) pelayanan umum/jasa, b) ikut menyelenggarakan kepentingan umum, c) meningkatkan pendapatan dan memupuk laba, dan d) memberikan kontribusi kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah perlu melakukan penilaian kesamaan antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan yaitu: waktu yang diperhitungkan, mutu pelayanan, dan ketentuan biaya yang tepat. Apabila tuntutan masyarakat tidak terpenuhi maka diharapkan pemerintah dapat mengoreksi permasalahan tersebut, namun apabila tuntutan masyarakat telah terpenuhi maka pelayanan tersebut harus dipertahankan. Menurut Inu Kencana Syafii (2011:65), tujuan pelayanan adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan

publik, dan bagaimana menyatakan yang tepat kepada publik mengenai pilihannya dengan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pada proses pemberian pelayanan perlu adanya penilaian terhadap kualitas pelayanan yaitu terjadinya kontak antara pelanggan dengan petugas pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan harapan dan keinginan pelanggan tersebut. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia jasa pelayanan harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka kepuasan pelanggan dapat diwujudkan.

Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2007:132) menjelaskan kualitas adalah: a kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, b kecocokan pemakaian, c perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, d bebas dari kerusakan, e pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, f melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan g sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LANRI:2006) kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, dan perusahaan akan mendapatkan manfaatnya. Goetsch dan Davis dalam LAN RI (2006:16) juga mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang memiliki arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Oleh sebab itu, perusahaan penyedia jasa harus senantiasa menjaga kualitas layanannya terhadap konsumen. Rangkuti (2003:18) menyatakan bahwa:

“Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan”.

Kualitas menurut Montgomery dalam Supranto (2001) yaitu, suatu produk apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, menurut Bambang Supriyono (2002), perlunya beberapa kriteria pelayanan yaitu:

- a Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.

- c Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/ cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
- e Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Gronroos (1990) dalam Nursya'bani Purnama (2006:20) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi:

- a Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, dan kemudahan akses.
- b Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan estetika output.
- c Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Kualitas sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (*imaginer*) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang

terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya terjamin keterlaksanaannya.

Menurut Gronroos, et al. (1994) dalam Nursya'bani Purnama (2006:23) mengatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan, yaitu:

- a *Outcome-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan keterampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
- b *Process-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses layanan. Kriteria ini terdiri dari: sikap dan perilaku pekerja, keandalan dan sifat dapat dipercaya, dan tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan.
- c *Image-related Criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

Pada sektor publik kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan kinerja karena dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Tujuan utama sektor publik yaitu untuk memenuhi kepentingan masyarakat melalui pelayanan yang terbaik. Sehingga

perlu dilaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, karena pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Demi mencapai kepuasan/kebutuhan pelanggan menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:6) kualitas pelayanan prima dapat tercermin dari:

- a Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Titien Sulistiawaty dalam Jurnal Ilmiah Administrasi Negara (2011), faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

a Faktor sumber daya manusia

Kemampuan sumber daya manusia terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap. Bila keterampilan pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan menjadi lebih profesional maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugas dilakukan secara profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

b Faktor sarana dan prasarana

Apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

c Faktor prosedur yang dilaksanakan

Berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya.

d Faktor jasa yang diberikan

Aspek jasa yang diberikan untuk peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan diharapkan dapat dilakukan dengan cara memberikan kemudahan dalam mendapatkan

informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga pelayanan prima atau pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan.

Akhirnya perlu ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan untuk kepuasan bagi siapapun yang menerimanya. Sistem administrasi negara yang efisien dan efektif bukan dicerminkan dari hasil koreksi dan pengaduan dari publik, tetapi berupa hasil ciptaan kreatif atas dasar pengelolaan pemerintahan yang proaktif terhadap berbagai keperluan publik. Aparatur pemerintahan seharusnya mampu mendorong aktivitas publik pada berbagai dimensi pembangunan yang meningkat ke arah yang lebih baik.

Untuk melihat kualitas pelayanan juga diperlukan ketentuan seperti yang dijelaskan oleh Inu Kencana Syafie (2011:66), yaitu adanya kehandalan (*reliability*), tanggapan baik (*responsiveness*), kecakapan yang berwenang (*competence*), jalan untuk memulai (*access*), sopan santun (*courtesy*), hubungan baik (*communication*), kepercayaan (*credibility*), jaminan (*security*), pengertian (*understanding*), dan penampilan yang baik (*appearance*). Pemberian pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif pada masyarakat, antara lain: masyarakat menghargai pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan-aturan, masyarakat bangga terhadap pegawai, dan adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil, makmur berlandaskan Pancasila.

4. Penelitian yang Relevan

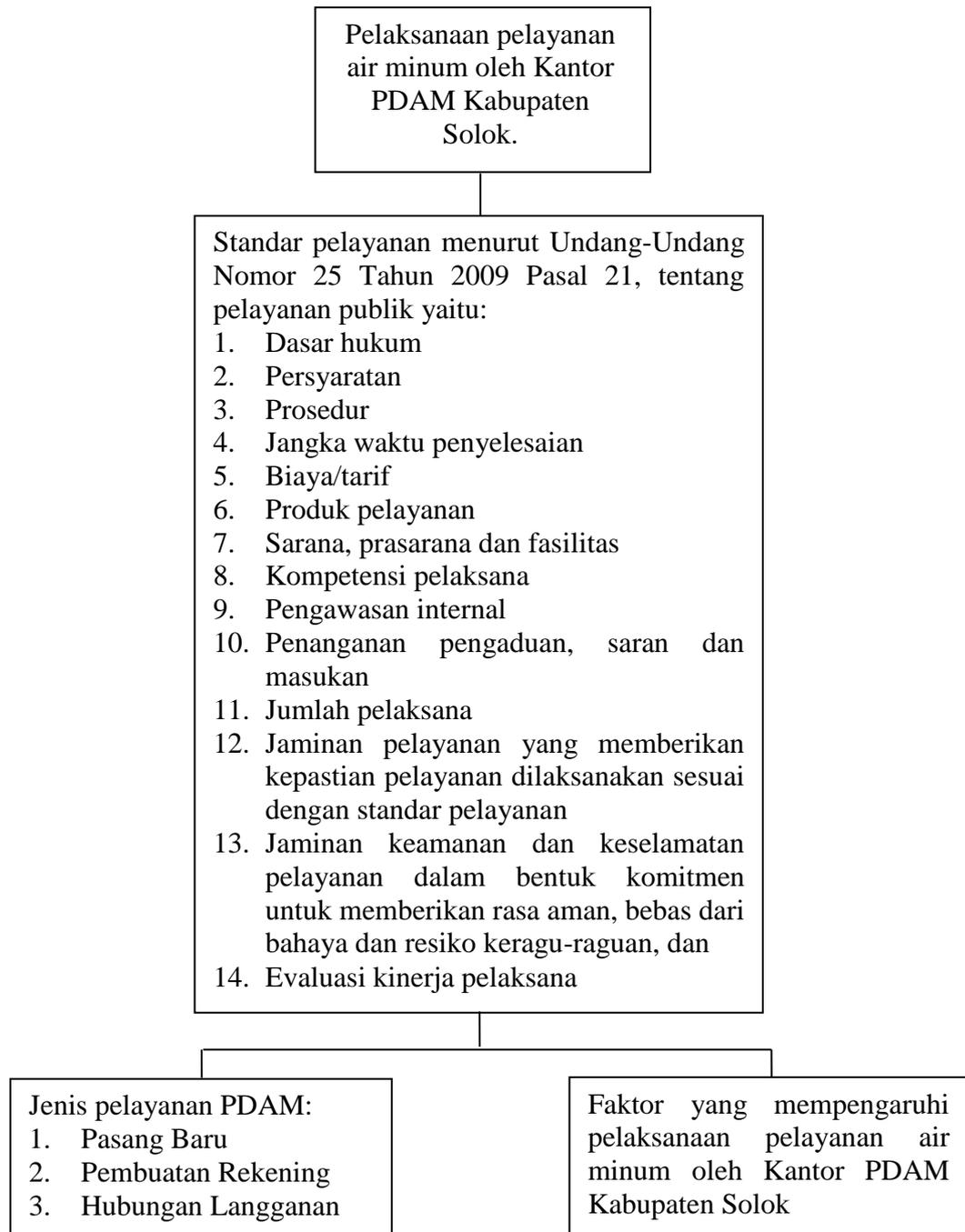
Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Elsa Novika (2011) dengan judul “Peningkatan kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang Panjang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ada kendala-kendala yang dihadapi PDAM Kota Padang Panjang dalam penerapan strategi tersebut. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ridha Apriyani (2012) dengan judul “Dampak kualitas pelayanan PDAM Kota Padang terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Kuranji”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dampak kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dari tahun ketahun cukup mengalami peningkatan.

Kedua penelitian tersebut merupakan penelitian kualitatif. Dalam penelitiannya, peneliti lebih terfokus pada peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Elsa Novika ditujukan untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan oleh PDAM Kota Padang Panjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, kendala dan upaya dalam penerapan strategi tersebut. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ridha Apriyani ditujukan untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan PDAM Kota Padang terhadap kepuasan pelanggan. Hasil kedua penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM dari tahun ketahun cukup mengalami peningkatan. Namun pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal karena masih banyak ditemui kendala-kendala dalam pelaksanaan

pelayanan. Sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan adalah penelitian kualitatif yang berfokus pada pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok. Penulis akan mengamati kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan air minum yang diberikan oleh petugas PDAM Kabupaten Solok dengan program kerja yang telah ada pada Kantor PDAM Kabupaten Solok.

B. Kerangka Konseptual

Pada kerangka konseptual dijelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok dilihat berdasarkan standar pelayanan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pasal 21 tentang pelayanan publik. Jenis pelayanan yang disediakan yaitu pelayanan pasang baru, pelayanan pembuatan rekening dan pelayanan hubungan langganan. Selain pelaksanaan pelayanan, faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok juga harus diketahui, karena faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Solok. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:

Gambar 2.1

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor PDAM Kabupaten Solok, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Solok harus memperhatikan indikator-indikator standar pelayanan. Dalam memberikan pelayanan harus ada kesiapan dari petugas pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan kepada pelanggan. Akan tetapi pelaksanaan pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Solok belum optimal karena masih ditemukan berbagai permasalahan dalam proses pelayanan.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Solok yaitu sumber daya manusia yang ahli dibidang teknik masih kurang, penyediaan sarana, prasarana dan fasilitas yang belum memadai, pelaksanaan pelayanan yang belum sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan kualitas jasa yang diberikan belum maksimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa saran dalam pelaksanaan pelayanan oleh, yaitu:

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang memiliki keahlian yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, agar dapat memberikan pelayanan dengan baik, sopan, santun dan ramah.
2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok diharapkan dapat mengelola sarana, prasarana dan fasilitas yang digunakan dengan baik. Kelengkapan sarana, prasarana dan fasilitas dapat memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok diharapkan dapat menyediakan sarana tentang penjelasan prosedur pelayanan yang jelas agar masyarakat dapat mengetahui kejelasan prosedur yang harus dilalui.
4. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok diharapkan dapat mempertahankan pelayanan yang telah sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh PDAM Kabupaten Solok.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Arief Subyantoro dan FX. Suwanto.2007.*Metode dan Teknik Penelitian Sosial*.Yogyakarta:ANDI
- Burhan Bungin. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Freddy Rangkuti.2003.*Measuring Customer Satisfaction: Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*.Jakarta:Gramedia.
- Harbani Pasolong.2007.*Teori Administrasi Publik*.Bandung:Alfabeta
- Inu Kencana Syafii.2011.*Manajemen Pemerintahan*.Bandung:Pustaka Reka Cipta
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.2006.*strategi peningkatan kualitas pelayanan publik*.Jakarta:LAN
- Lexy J. Moleong.2006.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung:PT. Remaja Rosdakarya
- Lijan Poltak Sinambela, dkk.2008.*Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.Jakarta:PT:Bumi Aksara
- Moenir.2008.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta:Bumi Aksara
- Rameli Agam.2008.*Menulis Proposal:panduan lengkap membuat proposal penelitian, kerja sama, bisnis, proyek dan event*.Yogyakarta:Familia
- Nursya'bani Purnama.2006.*Manajemen Kualitas Perspektif Global*.Yogyakarta:Ekonesia FE UI
- Sugiyono.2009.*Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta
- Supranto.J.2001.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.Jakarta:Rineka Cipta

Sumber Jurnal:

- Bambang Supriyono.2002.*Peranan Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.Jurnal Vol.11, Nomor 2. www.publikbrawijaya.ac.id
- Titien Sulistiawaty.2011.*Aplikasi pelayanan publik yang berkualitas*.Jurnal Ilmiah Administrasi Negara tahun II.2 Juli 2011

Sumber Skripsi:

Elsa Novika.2011.*Peningkatan Kualitaas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang Panjang*.Skripsi.Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Ridha Apriyani.2012.*Dampak Kualitas Pelayanan PDAM Kota Padang Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Kuranji*.Skripsi.Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Sumber Perundang-undangan:

Kepmenpan nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten solok Nomor 9 Tahun 2006 tentang Kepengurusan dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Solok

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik