

PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA ANOM KOTA BANJAR TAHUN 2019

Achmad Daryatno
Ratu Salsabela Hayuningrum

E-mail: achmad.stisip@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan
STISIP Bina Putera Banjar

ABSTRAK

PDAM Tirta Anom Kota Banjar sebagai unsur perusahaan daerah milik Pemerintah Kota Banjar, instansi tersebut sangat nyata manfaatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan akan air bersih sebagai keperluan yang sangat vital dalam kehidupan manusia. Untuk melayani kebutuhan masyarakat Kota Banjar dalam hal penyediaan air bersih, Pemerintah Kota Banjar melaksanakan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan tersebut melalui pembangunan PDAM Tirta Anom Banjar. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kepustakaan, studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara kepada 10 orang dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom Kota Banjar dengan menggunakan indikator-indikator menurut Parasuraman yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, hanya dari indikator jaminan dan empati yang masih kurang, pelanggan merasa bahwa kualitas dan kuantitas air yang diharapkan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Meski dari indikator lainnya pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Tugas utama dari PDAM yaitu menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan menjadi hal utama dibandingkan dengan pelayanan lainnya, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

Kata kunci: PDAM, Pelayanan

ABSTRACT

PDAM Tirta Anom Banjar City as an element of a regional company is owned by the Banjar City Government, the agency has very real benefits in providing services to the community, namely the service of clean water as a vital necessity in human life. To serve the needs of the Banjar City community in terms of providing clean water, the Banjar City Government implements policies in meeting these needs through the construction of the PDAM Tirta Anom Banjar. The research approach used in this study is a qualitative approach with the type of descriptive method. Data collection techniques used literature techniques, field studies that consisting of observations and interviews with 10 people and study documentation. Based on the results of research, the service quality of PDAM Tirta Anom Banjar City is using the indicators according to Parasuraman, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. It can be seen that the service that has been given is good, only from the guarantee and empathy indicators that are still lacking. The customer feels that the expected quality and quantity of water is not in accordance with wishes of the customer. Although from other indicators the service can be said to be good. The main task of the PDAM produces clean water, therefore the quality of water services to customers is the main thing compared to other services, so that the water produced is in accordance with the expectations desired by the customer.

Keywords: PDAM, Service

PENDAHULUAN

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. PDAM Tirta Anom Kota Banjar sebagai unsur perusahaan daerah milik Pemerintah Kota Banjar, instansi tersebut sangat nyata manfaatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan air bersih sebagai keperluan yang sangat

vital dalam kehidupan manusia. Untuk melayani kebutuhan masyarakat Kota Banjar dalam hal penyediaan air bersih, Pemerintah Kota Banjar melaksanakan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan tersebut melalui pembangunan PDAM Tirta Anom Banjar.

Bertambahnya jumlah pelanggan yang diperoleh PDAM sudah dianggap cukup baik. Tetapi bila dilihat dari segi kualitas (mutu pelayanan) yang diberikan oleh PDAM Tirta Anom Kota Banjar kepada masyarakat masih terlihat kurang memuaskan. Hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat pengguna jasa PDAM, terutama tentang masalah kemacetan air dan masalah kebocoran air.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan yang didambakan dari masyarakat. Pelayanan tersebut salah satunya adalah pelayanan air bersih. Berdasarkan hasil observasi di PDAM Kota Banjar, peneliti menemukan masih rendahnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan air bersih nampak dari masalah sebagai berikut: Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dinilai masih belum maksimal. Seperti masih sering terjadinya gangguan saluran air dan kebocoran pipa PDAM yang penanganannya sering terlambat sehingga kadang air bersih sulit diterima oleh masyarakat. Masih ditemui keterlambatan prosedural administrasi menjadi pelanggan/pengguna air bersih, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dapat terlayani dengan baik.

Dari beberapa hal di atas yang telah diuraikan oleh peneliti, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pentingnya air bersih di Kota Banjar.

LANDASAN TEORI

Pelayanan

Pelayanan pada masyarakat atau publik merupakan tugas dan pekerjaan pemerintah. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka pemerintah telah berhasil menciptakan organisasinya menjadi sebuah

organisasi yang respon dan aspiratif bagi kepentingan umum dan tidak semata-mata *profit oriented*. Selanjutnya definisi pelayanan menurut Moenir (2001:204) adalah sebagai berikut: Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Definisi pelayanan umum yang dikemukakan oleh Moenir (2015:6) adalah sebagai berikut: Pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan bentuk pemberian hak-hak kepada konsumen atau masyarakat dalam memperoleh haknya manakala mereka sudah membayar serta menjadi anggota dalam sebuah jasa maupun produk. Demikian pula para pelanggan air bersih di PDAM Tirta Anom mendapatkan pelayanan berdasarkan hak-hak mereka untuk mendapatkan pelayanan terbaik.

Kualitas Pelayanan

Standar Kualitas setiap orang pasti akan berbeda pandangan dan berbeda pula definisinya. Menurut Parwiyanto, Herwan dan Sumantri (2017:14) “Dalam persektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia”. Kualitas itu sendiri berarti melalui tahapan proses, lingkungan dan sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung ketercapainnya suatu hasil yang baik sehingga mendapatkan kualitas yang baik juga.

Sebagaimana dikemukakan Oleh Goteshdan Davis dalam (Fandy Tjiptono, 2001: 51) kualitas merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk barang atau jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Kualitas pelayanan sangatlah penting, utamanya adalah kepuasan pelanggan. Pengertian kualitas dikemukakan oleh Tjiptono (2003:14), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Ukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam, Tjiptono, 2004:70) sebagai berikut: Bukti langsung; Keandalan; Daya tanggap; Jaminan; Empati,

Pembangunan Perusahaan Daerah

Perusahaan daerah timbul dari hasrat daerah untuk membangun perekonomian daerah dengan jalan menggali kemampuan daerah masing-masing, melalui berbagai macam usaha dalam rangka otonomi yang nyata dan bertanggung jawab.

Maka dari itu perlu ditetapkan dasar-dasar untuk pendirian suatu Perusahaan daerah, dan hasil dari Perusahaan Daerah diharapkan dapat menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang bersangkutan.

Menurut Raymond E.Glos (dalam Umar, 2002:1) memberikan batasan mengenai perusahaan sebagai berikut: Perusahaan diartikan sebagai sebuah organisasi yang memproses perubahan keahlian dan sumber daya ekonomi

menjadi barang dan atau jasa yang ditujukan bagi pemuasan kebutuhan para pembeli, serta diharapkan akan memberikan laba bagi para pemiliknya. Dengan melihat dari fokusnya tersebut jelaslah bahwa perusahaan lebih mengarah kepada organisasi.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan ragam penelitiannya, penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Studi kepustakaan, adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

Studi Lapangan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan penelitian pada pegawai PDAM Tirta Anom Kota Banjar, melalui kegiatan sebagai berikut: Observasi yaitu cara memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian. Observasi yang dilakukan adalah observasi non partisipan, artinya peneliti tidak ikut serta dalam proses kerja yang sedang diteliti.

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan pihak yang memberikan keterangan dan penjelasan dalam penelitian. Studi dokumentasi, Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain atau pengumpulan data berupa foto-foto atau gambar yang mendukung terhadap penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penilaian kualitas disampaikan oleh pengguna jasa atau pelanggan. Oleh karena itu untuk menilai kualitas

pelayanan dilihat dari penilaian pelanggan, apakah target kualitasnya sudah baik atau belum dalam memberikan pelayanan. Untuk melihat kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom diukur dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman, diantaranya yaitu;

1. Bukti langsung

PDAM Tirta Anom Kota Banjar sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kinerja pegawai. Di sisi lain, bukti langsung dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan masih kurang. Dengan demikian harus adanya peningkatan dalam memberikan pelayanan air bersih, dimana tujuan atau target dari PDAM Tirta Anom yaitu kepuasan pelanggan dalam menyediakan air bersih.

2. Keandalan (*reliability*)

Setiap keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan diselesaikan dengan cepat. Prosedur pelayanan yang diberikan mudah. Pihak PDAM menanggapi semua keluhan dengan cepat demi tercapainya kepuasan pelanggan. Di samping itu, setiap karyawan diberikan sosialisasi atau pelatihan secara berkelanjutan demi meningkatkan mutu sumber daya manusia.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam memberikan pelayanan baik kerusakan, air keruh maupun sambungan baru dinilai cukup baik atau responsif. Hal ini ditandai dengan cepat tanggapnya karyawan dalam mengatasi masalah, contohnya kebocoran ataupun pemasangan. Jikalau pelanggan harus menunggu keluhannya terselesaikan, hal ini terkait dengan kurangnya tenaga teknisi ahli terkait dengan pekerjaannya, tetapi hal ini selalu diusahakan agar setiap keluhan dapat diselesaikan pada hari yang sama. Keluhan dari pelanggan dapat menjadi refleksi dalam perbaikan mutu bagi PDAM, dengan demikian ke depannya mengurangi keluhan terhadap permasalahan yang sama.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pada indikator jaminan (assurance) yang diberikan PDAM cukup baik, sehingga harus ada peningkatan dalam hal segala bidang demi mencerminkan perusahaan terpercaya di mata masyarakat atau publik. Jaminan itu sendiri sangat erat kaitannya dengan tujuan dan target yang sama-sama sebanding dengan kinerja karyawan PDAM dalam menyediakan produk dan jasa demi mencapai target yaitu kepuasan pelanggan.

5. Empati

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya dari indikator empati masih kurang. Karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini disebabkan masih banyaknya pelanggan yang mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air, walaupun dari segi pelayanan yang lain sudah dikatakan baik. Untuk itu pihak PDAM harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya peneliti mengambil simpulan dan saran mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom Kota Banjar dengan menggunakan indikator-indikator menurut Parasuraman yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, hanya dari indikator jaminan dan empati yang masih kurang, pelanggan merasa bahwa kualitas dan kuantitas air yang diharapkan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

Meski dari indikator lainnya pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Tugas utama dari PDAM yaitu menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan menjadi hal utama dibandingkan dengan pelayanan lainnya agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatmala, Resti Harmoko. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum Di Kantor PDAM Cabang Semarang Timur. Semarang.
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Tjiptono, Fandy 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Nawawi, Hadari, 2000. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press (Anggota IKAPI)
- Siagian, Sondang. 1996. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, Bambang dan Herwan Parwiyanto. 2017. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen*.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Ulfa, Maria. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sako Batuah Desa Pulau Aro Kecamatan Pelawan Kabupaten Sarolangun*. Jambi.
- Sumber lain:**
Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.

Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 23
Tahun 2004 tentang Pendirian
Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Anom Kota Banjar.

Perwal Nomor 27 Tahun 2015 Bab IV
tentang Tata Kerja Perusahaan
Daerah Air Minum Tirta Anom
Kota Banjar