

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) TIRTA MAKMUR KABUPATEN  
SUKOHARJO**



Oleh:  
**HENDRIAWAN EKO SAPUTRO**  
D 0105075

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana**

**Strata Satu Jurusan Ilmu Administrasi**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2011**

*commit to user*

## HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Dosen Pembimbing

Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si

NIP.196010091986011001

*commit to user*

HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada Hari : *Rabu*  
Tanggal : *16 Februari 2011*

Panitia Penguji :

1. Drs. Budiarjo, M.Si  
NIP. 195406021986011001
2. Drs. H. Muchtar Hadi, M.Si  
NIP. 195303201985031002
3. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si  
NIP.196010091986011001

(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)



Drs. H Supriyadi, SN., SU.  
NIP. 195301281981031001

## MOTTO

**“ Hanya kepadaMu kami menyembah, dan hanya kepadaMu kami meminta  
pertolongan” ( Al Fatihah: 5)**

**“Belajarlah dari kesalahan, untuk menjadi pribadi yang lebih baik.”**

**(Penulis)**

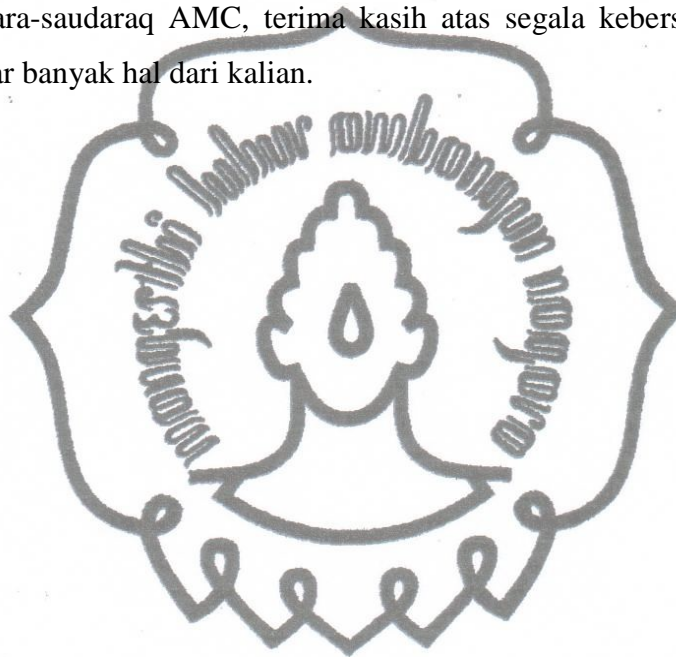


*commit to user*

## PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk :

- Ibu dan Bapakku tercinta, atas kasih, sayang dan do'a yang tak pernah berhenti dari aku kecil hingga sekarang, dan untuk segala nasehat yang selalu mengiringi langkah hidupku.
- Saudara-saudaraq AMC, terima kasih atas segala kebersamaan kita. Aku belajar banyak hal dari kalian.



*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dengan baik.

Skripsi ini penulis susun dan ajukan guna memenuhi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ini ingin mengucapkan terima kasih kepada bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak selama penulisan skripsi ini . Semoga Allah SWT membalas segala budi baik, bantuan, dan amalan beliau-beliau :

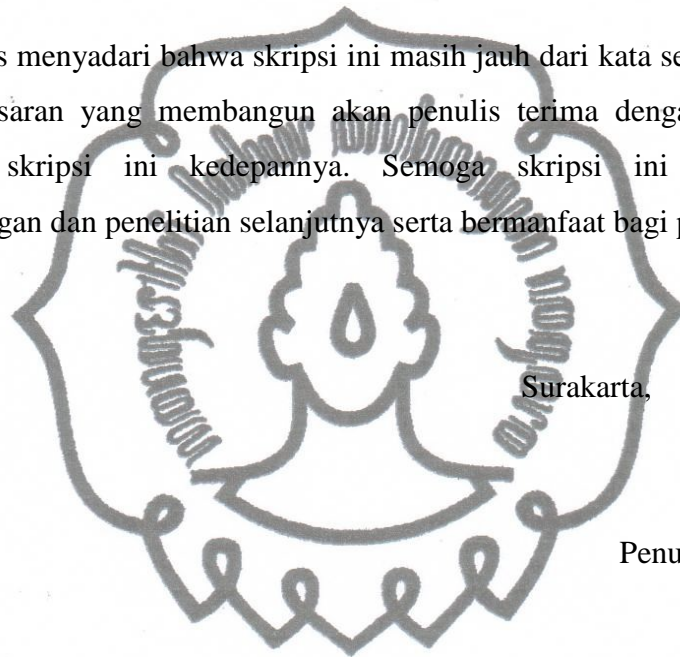
1. Drs.Priyanto Susiloadi, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta nasehat selama penulisan skripsi.
2. Drs. Sudarto, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasehat serta bimbingan selama penulis menempuh kuliah, dan selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Sebelas Maret.
3. Drs. Supriyadi, SN., S.U. selaku Dekan FISIP Universitas Sebelas Maret.
4. Drs. Sudarto, M.Si.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Sebelas Maret atas segala ilmu yang diberikan selama kuliah.
6. Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sukoharjo pemberian izinnya untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Ir. Samuel Rudhianto, M.H selaku Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sukoharjo atas izin untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Ngatinu selaku Kabag Hubungan Pelanggan, Bp.Warjino, S.E selaku Kasubbag Layanan Pelanggan, Ibu Retno Wardani, S.E selaku Kasubbag Administrasi, Ibu Wahyu Dwi Hastuti, A.Md selaku Pelaksana Administrasi Umum Pusat, Bapak Agung Suparwanto, A.Md selaku Kasubbag Produksi &

*commit to user*

Distribusi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo atas informasi yang telah diberikan.

9. Teman-teman sekontrakan AMC atas bantuan, dorongan, serta masukan kalian.
10. Seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi angkatan 2005 atas kebersamaan kalian selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan terbuka untuk perbaikan skripsi ini kedepannya. Semoga skripsi ini berguna untuk pengembangan dan penelitian selanjutnya serta bermanfaat bagi para pembaca.



Surakarta, Februari 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Tinjauan Pustaka .....	10
1. Kualitas.....	10
2. Pelayanan.....	14
3. Kualitas Pelayanan.....	19
4. Perusahaan Daerah.....	25
5. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Umum.....	26
B. Kerangka Berpikir .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Sumber data .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Validitas Data .....	34



F. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Sejarah PDAM Sukoharjo .....	36
B. Tugas, Tujuan Pokok dan Fungsi PDAM Kabupaten Sukoharjo.....	36
C. Visi, Misi dan MottoPDAM.....	38
D. Struktur Organisasi PDAM.....	40
E. Program Kerja.....	56
F. Cakupan Wilayah Pelayanan .....	58
G. Sumber Air.....	59
H. Pegawai PDAM .....	60
I. Tarif Air.....	61
J. Jenis Pelayanan.....	66
K. Syarat Menjadi Pelanggan dan Prosedur Pemasangan Sambungan Baru .....	68
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
A. Indikator Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo .....	71
1. Bukti Langsung (Tangible) .....	72
2. Keandalan (Reliability).....	76
3. Daya Tanggap (Responsiviness).....	81
4. Jaminan (Assurance).....	84
5. Empati (Empathy).....	87
B. Faktor Pendukung Dan Penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	93
a. Faktor Pendukung.....	93
1. Faktor Kesadaran.....	94
2. Faktor Aturan.....	95
3. Faktor Organisasi.....	96
4. Faktor Pendapatan .....	97
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan.....	98
6. Faktor sarana pelayanan .....	99

b. Faktor Penghambat .....	101
BAB VI PENUTUP .....	104
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran .....	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar :	Halaman
Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 1.2. Bagan Proses Analisa Data Interaktif .....	36



## ABSTRAK

**HENDRIAWAN EKO SAPUTRO, D0105075, Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.**

Penelitian ini di latar belakang oleh adanya beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan umum di Kabupaten Sukoharjo, khususnya dalam hal pelayanan air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo. Masyarakat yang menjadi pelanggan masih mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Hal ini dapat menyebabkan penurunan jumlah pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dan untuk memberi penilaian terhadap faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan tersebut

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai metode penarikan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data dilakukan dengan triangulasi data. Teknik analisa data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo sudah baik baik, hanya dari segi empati (*empathy*) pegawai kurang peduli dengan apa yang diinginkan pelanggan. Pelayanan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Terutama dari segi pelayanan air. Untuk indikator kualitas pelayanan yang lain, yaitu bukti langsung (*tangible*) kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). bukti langsung (*tangible*) dapat dilihat dari terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit. Daya tanggap (*responsiviness*) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari keramahmatan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan.. Faktor pendukung pelayanan adalah adanya faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan ketrampilan serta sarana pelayanan. Faktor penghambat pelayanan , diantaranya: Faktor musim, faktor peralatan (pipa), faktor wilayah, faktor pemadaman listrik dari PLN, dan faktor dari pelanggan yang terlambat membayar rekening. Walaupun pelayanan dari PDAM Tirta Makmur sudah baik, Pelayanan dari aspek pelayanan air bersih harus lebih ditingkatkan agar pelanggan merasa puas.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, PDAM.

## ABSTRACT

**HENDRIAWAN EKO SAPUTRO, D0105075, Service Quality of Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Sukoharjo, Thesis, Administration Departement Social and Political Sciences Faculty Of Sebelas Maret Surakarta University 2011.**

The background of the research is there are some complaints from the public about public services in Sukoharjo, specially at clean water services provided by Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur Sukoharjo. People who become customers still complain about the quality of services provided by PDAM. This can cause a decrease in the number of customers who are dissatisfied with the service provided

The purpose of this research are to give assessment for service quality of Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur at Sukoharjo and reveal not only supporting factor, but also obstacle factor of their service.

The type of the research is descriptive qualitative and it employs purposive sampling as the sampling method. The techniques of collecting data are interview, observation and documentation. The validity of data is using data triangulation. The technique of analyzing data is interactive analysis method.

The result of this research is, service of PDAM Tirta Makmur Sukoharjo is good enough, only from empathy area, their official's are not care about what client desire. Their service is not agree with the clients want. Especially from water service. For the another indicator such tangible, reliability, responsiveness, and assurance. They ensure tangibility from their great facility that support officials task and keep client comfortable. PDAM Tirta Makmur has reknowned for its fast service and simple procedure. Their responsiveness can be watching from client complaint service. They gain assurance from giving respect for clients.. Supporting factor for its services are awareness, rules, organization, income, ability and skill or its officials and service facility. The obstacle for them, such as season, equipment (pipe), region, electric extinguishing from PLN (Perusahaan Listrik Negara), and clients who late to pay their bill. Although the service from PDAM Tirta Makmur is good enough, service from the water service aspect must be improvement for customer in order that the clients feel satisfied about the service.

Keyword : Service, Quality, PDAM

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

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. Menurut catatan Wahana Lingkungan Hidup (Walhi) Pusat, jumlah volume air total di Bumi adalah sekitar 1,4 miliar km<sup>3</sup>, 97,3% di antaranya merupakan air laut. Hanya 2,7% jumlah air yang tersedia di permukaan bumi, yaitu yang merupakan air tawar yang terdapat di daratan. Namun jumlah air tawar yang tersedia di planet ini, sebanyak 37,8 juta km<sup>3</sup> berupa lapisan es di puncak-puncak gunung dan gleyser, dengan porsi 77,3%. Sementara air tanah dan resapan hanyalah 22,4%, serta air danau dan rawa hanya 0,35%, lalu uap air di atmosfer sebanyak 0,04%, dan sisanya merupakan air sungai sebanyak 0,01%. (Sumber : <http://walhijabar.wordpress.com>). Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang *commit to user*

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 tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kabupaten Sukoharjo yang merupakan perusahaan milik pemerintah Kabupaten Sukoharjo. PDAM di Kabupaten Sukoharjo diberi nama PDAM Tirta Makmur.

Program yang dilakukan oleh PDAM baik didaerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada didaerah, PDAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan PDAM di Kabupaten Sukoharjo. PDAM Tirta Makmur mengambil sumber air dari Sungai Bengawan Solo. Selain itu, PDAM Tirta Makmur memperoleh bahan baku dari air tanah. PDAM mempunyai 20 sumur dalam sumber air. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada masyarakat antara lain; pemasangan baru, perbaikan dan pembayaran rekening serta pelayanan air itu sendiri. PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo melayani 14.012 pelanggan terhitung sampai bulan Oktober 2010.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pelanggan**

No.	Tahun	Jumlah pelanggan
1.	2006	11.069
2.	2007	11313
3.	2008	11.951
4.	2009	12.693
5.	2010	14.012

Sumber : PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo

Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM. Masih banyak para pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Selain sering macet, air PDAM sering keruh bercampur lumpur, bahkan tak jarang air dari aliran PDAM bercampur binatang jentik-jentik nyamuk. Akibat kondisi air seperti itu, sebagian besar



konsumen tidak menggunakan untuk memasak dan minum. Mereka hanya menggunakan air PDAM untuk mandi dan mencuci. Kalau untuk memasak dan minum, para konsumen PDAM membeli air kemasan atau air yang dijual keliling, keluh sejumlah pelanggan PDAM di perumahan Grogol Indah dan Telukan, Grogol (Harian Sore Wawasan 30 juni 2010). Sementara itu penuturan dari salah seorang pelanggan, Muhammad Firdaus warga Perumahan Ottawa Telukan, Grogol, mengatakan beberapa hari terakhir ini pelayanan air PDAM mengalami penurunan, khususnya di wilayah Kecamatan Grogol, seperti di perumahan Grogol Indah, Parangjoro dan Telukan. Selain air keruh, debit air juga sering hanya gemericik. Dia mengatakan, akhir-akhir ini pelayanan air PDAM tak sesuai harapan. Menurutnya, aliran air dari PDAM mengalami penurunan debit. Bahkan, pada jam-jam tertentu aliran air macet. (Harian Sore Wawasan 30 Juni 2010)

Keluhan paling banyak yaitu dari kualitas pelayanan air. Masyarakat banyak mengeluh tentang air yang kotor, berwarna kecoklatan, air berbau. Pihak PDAM mengaku bahwa air pertama kali dikeluarkan dari IPAL PDAM bersih. Air kotor air berwarna itu disebabkan oleh pengendapan sedimen, gas flure, zat besi ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi air walau masih diambang batas layak konsumsi. Selain itu banyak mengeluhkan tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu / mengalirnya kecil. Padahal jika tidak ada aral melintang, PDAM Sukoharjo akan digelontor anggaran miliaran rupiah dari sebuah lembaga non profit dari

Australia. Kinerja BUMD yang kian menanjak membuat iming-iming hibah Rp 2 miliar masuk pundi-pundi keuangannya pada Juni 2011. Direktur PDAM Sukoharjo, Samuel Rudhianto, Rabu (5/1), mengatakan, kinerja instansinya dinilai memuaskan di antaranya pada bidang keuangan dan manajemen. Ia menekankan kepada pegawainya untuk terus meningkatkan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat. (Harian Suara Merdeka Cyber News 05 Januari 2011 . Melihat dari hal tersebut, sangat bertolak belakang dengan anggapan masyarakat yang menilai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan belum begitu optimal.

Terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan, Pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan yang dapat langsung ditangani dan *pending* (menunggu). Keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM misalnya kebocoran pipa pelanggan. Jika keluhan yang harus menunggu atau *pending* terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui sumber permasalahannya. (Sumber : wawancara dengan Bp.Warjino, S.E selaku Kasubbag Layanan Pelanggan)

PDAM sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang PDAM selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah *commit to user*. Sehingga perlu dilakukan

perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi PDAM.

Salah satu yang memperburuk krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah terutama di sektor pelayanan publik. Sehingga muncul sikap, anggapan dan penilaian terhadap pemerintahan. Misalnya kesan bahwa birokrasi adalah prosedur yang berbelit-belit dan mempersulit urusan. Adanya nepotisme, kolusi dan korupsi dalam sektor pelayanan publik. Bahkan dalam pelayanan publik sering muncul penawaran-penawaran yang dapat mempermudah suatu proses yang seharusnya melalui berbagai proses tetapi dipermudah.

Seiring dengan adanya globalisasi ini, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis. Masyarakat sebagai pelanggan PDAM menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan PDAM, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan.

PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas

dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PDAM harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*).

Dengan adanya langkah perbaikan kualitas maka suatu perusahaan dapat menyelenggarakan kearah yang lebih baik (*good governance*). *Good governance* oleh LAN mendefinisikan dengan dua pengertian yaitu, *pertama*: nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial dan; *kedua*: aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Sebagian masyarakat kabupaten Sukoharjo sendiri memandang bahwa pelayanan PDAM dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik. Karena masyarakat lebih cenderung melihat pada hasil akhir produksi. Munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Makmur merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM, maka dari itu itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

## B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah pokok-pokok bahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dari kualitas pelayanan tersebut ?

## C. Tujuan Penelitian

Bertolak dari perumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan guna mencapai tujuan :

1. Tujuan operasional
  - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.
  - b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan tersebut.
2. Tujuan Fungsional

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai bahan pemikiran dalam melanjutkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

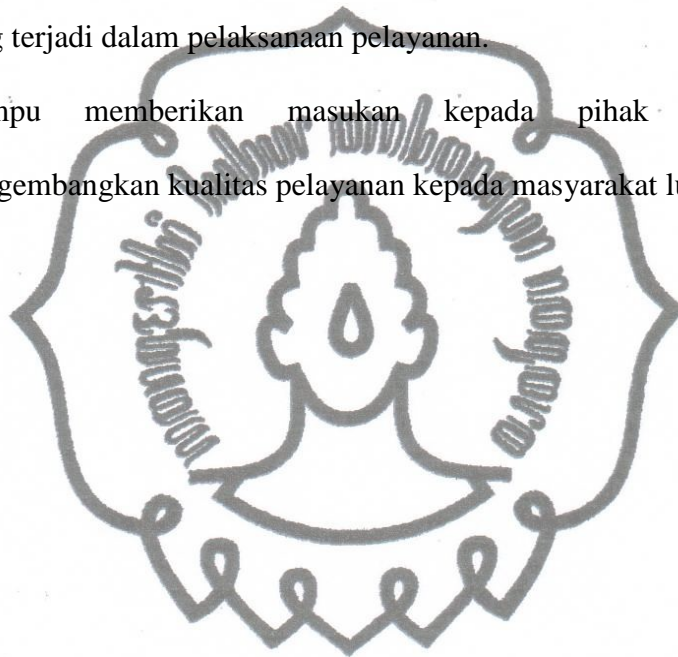
3. Tujuan Individual

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan air bersih.
2. Dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan.
3. Mampu memberikan masukan kepada pihak PDAM dalam mengembangkan kualitas pelayanan kepada masyarakat luas.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Kualitas

Baik buruknya *output* dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik – buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas

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.

Menurut Deming (dalam Zulian Yamit, 2001 : 7), kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nilai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Senada dengan Crosby, Juran (dalam Zulian *commit to user*)

Yamit, 2001: 7) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.

Goetsch & Davis (dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra 2005 : 110), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan ada beberapa elemen yang sama mengenai definisi kualitas, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

David Garvin (dalam Fandy Tjiptono, 2002:51-53) mengidentifikasi lima perspektif kualitas yang biasa digunakan yaitu:

### 1. *Trancendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni.

### 2. *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam *commit to user*



kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

### 3. *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya : *perceived quality*) yang merupakan produk yang berkualitas tinggi.

### 4. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perancangan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Kualitas ditentukan oleh standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

### 5. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga.

Setiap organisasi jasa harus mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Pada kenyataannya, tak jarang sebuah organisasi mengkombinasikan aspek-aspek terbaik dari definisi yang ada dan kemudian merumuskan definisinya sendiri.

Memang definisi tentang kualitas banyak sehingga tidak ada definisi yang diterima secara universal. Namun dari berbagai definisi tersebut ada beberapa kesamaan, yaitu dalam hal-hal sebagai berikut:

*commit to user*

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggannya.
2. Kualitas merupakan kondisi yang setiap saat mengalami perubahan.
3. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Goetsch dan Davis, 1994 (dalam Dirjen Pemerintahan Umum 2003:19).

Sebagai perusahaan jasa dan pelayanan, PDAM lebih menekankan pada kualitas proses karena para konsumen umumnya tidak terlibat langsung dalam proses tersebut. Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Kualitas memiliki sumber menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (Total Quality Management 2003:34), sumber kualitas tersebut biasanya terdapat pada:

- a) Program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.

*commit to user*

- b) Sistem informasi yang menekankan ketepatan.
- c) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian.
- d) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan pada peralatan yang terpelihara baik, pekerja yang terlatih, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
- e) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

## 2. Pelayanan

Definisi pelayanan diberikan oleh Ivancevich, Lorezi, Skinner dan Crosby (1997: 448), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci lagi diberikan oleh Gronroos (1990: 27), yaitu: pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Ratminto istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan dengan pelayanan publik.

Pelayanan menurut Ratminto dan Atik (dalam Modul Manajemen Pelayanan, 2006:1) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performance kita atau perusahaan (Drs. M.N. Nasution, 2001:44).

Manajemen perusahaan L.L. Bean, Freeport, Maine, (dalam Manajemen Kualitas, 2002:73) memberikan definisi tentang pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang bergantung pada dia.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
3. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.

4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa ciri dari suatu pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan usaha manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan perusahaan. Ciri-ciri yang lebih lengkap dikemukakan oleh Zemke (dalam Manajemen Pelayanan, 2007: 3) sebagai berikut:

- a. Konsumen memiliki pengalaman atau kenangan yang tidak bisa dijual atau diberikan orang lain.
- b. Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan kontak adalah spesial.
- c. Suatu pelayanan terjadi pada saat tertentu, tidak dapat disimpan atau dikirimkan.
- d. Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam proses produksi.
- e. Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.
- f. Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah minta maaf.

Pelayanan jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Untuk dapat memberikan pelayanan kepada publik yang memuaskan, penyelenggara harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk mencapai pelayanan yang unggul maka dibutuhkan sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy, 1990 dalam Fandy Tjiptono 2002:58). Terdapat empat konsep untuk mencapai pelayanan yang unggul, yaitu:

- 1) Kecepatan
- 2) Ketepatan
- 3) Keramahan
- 4) Kenyamanan

Pelayanan dalam hal ini merupakan pelayanan jasa dari PDAM kepada pelanggan. Pelayanan jasa memiliki empat karakteristik dalam Fandy Tjiptono (Manajemen Jasa, 2002:15-18), yaitu:

1. Intangibility, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Intangibility mempunyai dua pengertian, yaitu:
  - a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
  - b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.
2. Inseparability, artinya keadaan yang tidak dapat dipisahkan. Keberhasilan suatu perusahaan tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusianya dan konsumen. Bagaimana proses rekrutmen sumber daya manusia, kompensasi pelatihan, dan pengembangan karyawannya. Faktor lainnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi keterlibatan pelanggan dalam proses jasa.

3. Variability, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Dalam Fandy tjiptono ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa (Bovee, Houston, dan Thill, 1995), yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam menangani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.
4. Perishability, artinya suatu keadaan yang mudah rusak. Bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

### 3. Kualitas Pelayanan (Jasa)

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai sesuatu “*moment of truth*” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan.pelanggan serta ketepatan penyampaian nya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dalam jurnalnya, Tracey S. Dagger, Jillian C. Sweeney, Laster W. Johnson (2007) mengemukakan :

*“Service quality perceptions are generally defined as a customer’s judgment of, or impression about, an entity’s overall excellence or superiority (Bitner and Hubbert 1994 ; Boulding et al. 1993 ; Cronin and Taylor 1992 ; Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985, 1988 ). This judgment is often described in terms of the discrepancy between *commit to user* consumers expectations of service and actual service performance.*



Gronross (1984).” (Persepsi kualitas pelayanan didefinisikan secara umum sebagai penilaian atau kesan konsumen terhadap kebaikan atau superioritas suatu hal. Penilaian ini selalu menggambarkan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dan kinerja pelayanan sebenarnya).

Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas, menurut Garvin (dalam Manajemen Mutu Terpadu, 2001:17-18) mengembangkan dimensi kualitas ke dalam delapan dimensi yaitu :

1. Performance (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti.
2. Features, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
3. Reliability (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
4. Conformance (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Durability (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik.

*commit to user*

8. Perceived, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan

Banyak penelitian dilakukan oleh para pakar di bidang manajemen jasa untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas jasa, termasuk menentukan dimensi mana yang paling menentukan dalam kualitas jasa tertentu. Tjiptono & Gregorius Chandra (2005) telah merangkum berbagai pendapat dari tokoh peneliti dan sumber-sumber lain terkait dimensi kualitas jasa.

**Tabel 1.2**  
**Dimensi-dimensi kualitas jasa**

No.	Peneliti	Dimensi kualitas
1.	Albrecht & Zemke (1985)	Perhatian dan kepedulian, kapabilitas pemecahan masalah, spontanitas, dan fleksibilitas, <i>recovery</i>
2.	Brady & Cronin (2001)	Kualitas interaksi kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil
3.	Caruana & Pitt (1997)	Realibilitas jasa dan ekspetasi
4.	Dabholkar, et al (1996)	Aspek fisik, reabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah kebijakan
5.	Dabholkar, et al (2000)	Realibilitas, perhatian pribadi, kenyamanan, fitur.
6.	Edvarasson, Gustavsson & Riddle (1989)	Kualitas teknis, kualitas integratif, kualitas fungsional, kualitas hasil
7.	Garvin (1987)	Reliabilitas, kinerja, fitur, konformasi, daya tahan, <i>serviceability</i> , estetika, <i>perceived quality</i>
8.	Gronroos (1979,1982)	Kualitas teknis, kualitas fungsional, citra
9.	Gronroos (1999,2000)	Profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, <i>commit to user</i>

		reliabilitas dan <i>trustworthiness, recovery</i> , reputasi dan kredibilitas, <i>servicecape</i>
10.	Gummesson (1987)	Kualitas desain, kualitas produksi, kualitas penyampaian, kualitas relasional
11.	Gummesson (1991)	Kualitas desain, kualitas produksi jasa, kualitas proses, kualitas hasil
12.	Gummesson (1993)	Kualitas desain, kualitas produksi dan penyampaian, kualitas relasional, kualitas hasil
13.	Hedvall & Paltschik (1989)	Kesediaan dan kemampuan untuk melayani, akses fisik dan psikologis
14.	Johnson & Silvestro (1990)	Faktor higienis, faktor peningkat kualitas, dan <i>threshold factors</i>
15.	Leblanc & Nguyen (1988)	Citra korporat, organisasi internal, dukungan fisik terhadap sistem penghasil jasa, interaksi antara staf dan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan.
16.	Lehtinen & Lehtinen (1991)	Kualitas proses, kualitas hasil
17.	Ovretveit (1992)	Kualitas pelanggan, kualitas profesional, kualitas manajemen
18.	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)	Bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan
19.	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik
20.	Rust & Oliver (1994)	Kualitas fungsional, kualitas teknis, kualitas lingkungan

Sumber : Tjiptono & Chandra, 2005 : 181:182  
*commit to user*

Selain dimensi yang disebutkan di atas, Osman M. Karatepe, Ugur Yavas & Emin Babakus (2005) dalam jurnalnya juga menyebutkan beberapa dimensi lainnya :

“...service quality encompasses (1) customer’s experiences with the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy aspects of the services delivered by a firm (Parasuraman et al., 1988); (2) technical and functional quality (Gronroos, 1984) ; (3) service product, service environment, and service delivery (Rust and Oliver, 1994); and (4) interaction quality, physical environment quality, and outcome quality (Brady and Cronin, 2001)” (kualitas pelayanan mencakup (1) pengalaman pelanggan dengan aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (2) kualitas teknik, dan kualitas fungsional (3) produk layanan, lingkungan pelayanan, dan penyampaian layanan, dan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil).

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Total Quality Management, 2003:27-28) mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*tangible*)

Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.

2. Kehandalan (*reliability*)

Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai

*commit to user*

dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keraguan.

5. Empati (*empathy*)

Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Dalam hal mengukur kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo, maka dalam penelitian ini akan digunakan Indikator-indikator yang telah disampaikan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Total Quality Management, 2003:27-28).

#### 4. Perusahaan Daerah

UU No.5 tahun 1962 tentang perusahaan daerah menyebutkan bahwa sifat perusahaan daerah diantaranya adalah memberi jasa, penyelenggaraan kemanfaatan umum, dan memupuk pendapatan. Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan UU No.5 /1962 yang seluruh

atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5 / 1962, sebagai berikut:

1. Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat:
  - a. Memberi jasa
  - b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum
  - c. Memupuk pendapatan
2. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu Direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada dibawah pengawasan Kepala Daerah/pemegang saham/saham prioritas atau badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada *profit*. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum.

## 5. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Umum.

### a. Faktor pendukung.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor pendukung tersebut, yaitu : (H.A.S. Moenir, 2000: 88)

#### 1) Faktor kesadaran.

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

#### 2) Faktor aturan.

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Setiap aturan menyangkut terhadap manusia baik sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.

#### 3) Faktor Organisasi.

Dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak  
*commit to user*

pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem, prosedur, dan metode

4) Faktor Pendapatan.

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan..

5) Faktor kemampuan dan ketrampilan.

Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6) Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi



sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Adapun fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain: (H.A.S. Moenir, 2000: 119)

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

#### **b. Faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan**

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan dapat diidentifikasi sebagai berikut : (Zulian Yamit, 2001 : 32)

1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.

3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
11. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
12. Tidak adanya keselarasan antar bagian dalam memberikan pelayanan.
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”.
14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
15. Belum ada Sistem informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

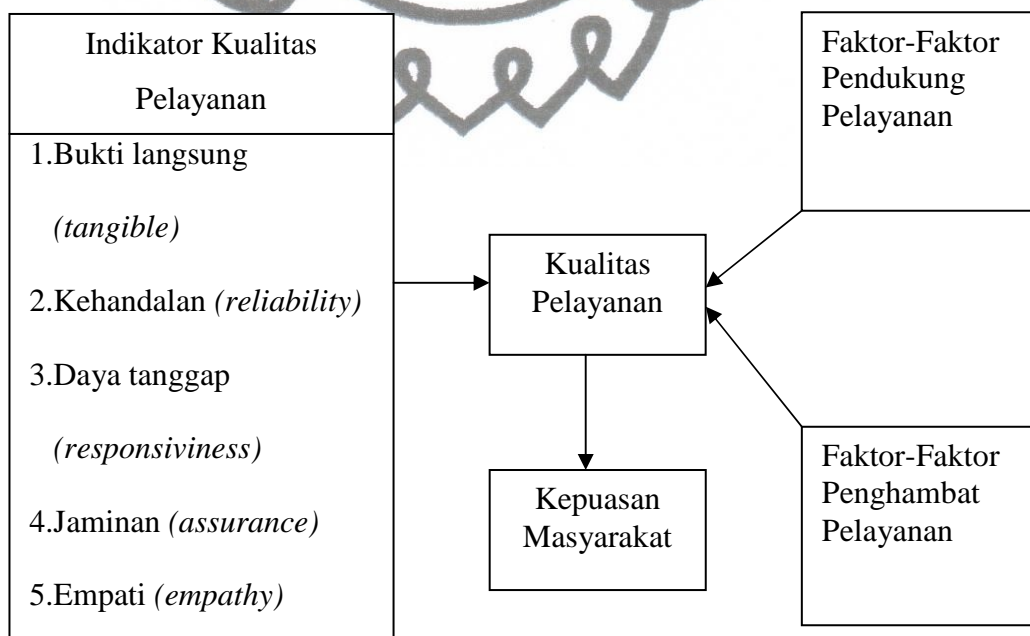
Keseluruhan faktor penghambat tersebut dapat dijadikan perusahaan sebagai alat untuk memperbaiki atau mengurangi kesenjangan yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan.

**B. Kerangka pemikiran**

Secara operasional dapat dijelaskan bahwa tujuan setiap organisasi terutama organisasi pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pihak penerima layanan. Untuk itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo yang dilihat dari indikator. Kehandalan (*reliability*), Keresponsifan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*emphaty*) dan Bukti nyata (*tangible*). Selain itu dalam pelaksanaannya ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi pemberian pelayanan itu sendiri sehingga jauh bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran Penelitian**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif, sebab penelitian ini berusaha untuk menjelaskan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo, maka bentuk penelitian deskriptif yang memaparkan, menerangkan, menggambarkan, dan melukiskan serta menafsirkan dan menganalisis data dengan jenis data kualitatif yang ada merupakan bentuk penelitian yang sesuai.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di jalan Abu Tholib Sastrotenoyo No.371 Sukoharjo. Penulis mengambil lokasi penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bertanggungjawab dalam memberikan dan menyediakan pelayanan air bersih dan air minum di Kabupaten Sukoharjo. Di situ pula kantor pusat

*commit to user*

perusahaan air minum yang memberikan jasa pelayanan dan karena masih adanya simpangsiur di masyarakat tentang kualitas PDAM.

### C. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif posisi sumber data manusia (narasumber) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber disini memiliki posisi yang sama dan narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. (H.B. Sutopo, 2002:50)

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui tehnik wawancara yang diajukan penulis kepada beberapa informan yaitu pelanggan PDAM dan dari Kepala/Staff/Pegawai PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

#### b. Data sekunder

Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet yang berkaitan dengan kualitas, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

#### **D. Tehnik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara yang digunakan ini dilakukan secara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak melakukan wawancara dengan struktur yang ketat dan formal agar informasi yang diperoleh memiliki kapasitas yang cukup tentang berbagai aspek dalam penelitian ini.

b. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan dengan menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan kesimpulan rapat, dan data-data dan informasi lain yang menunjang.

#### **E. Validitas Data**

Untuk menjamin data yang dikumpulkan itu valid, maka digunakan triangulasi data. Triangulasi merupakan teknik yang didasari pola

pikir fenomenologis yang bersifat multiperspektif. Artinya untuk menarik simpulan yang mantap diperlukan tidak hanya satu cara pandang (Sutopo, 2006:92). Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu pemanfaatan jenis sumber data yang berbeda-beda untuk menggali data yang sejenis. Peneliti bisa memperoleh informasi dari informan dan responden yang berbeda-beda posisinya dengan teknik wawancara mendalam, sehingga informasi dari narasumber yang lain. Teknik triangulasi sumber yang lain dapat dilakukan dengan menggali informasi dari sumber yang berupa dokumen dan arsip yang memuat catatan yang berkaitan dengan data yang dimaksud.

#### **F. Tehnik Analisis Data**

##### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam H.B. Sutopo, 2002: 91-93) dengan tiga komponen, yaitu :

i. Reduksi data

Adalah bagian dari analisis data yang mempertegas, mempendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan. Hal ini bertujuan agar analisis tidak terlalu keluar dari jalur rumusan masalah.

ii. Sajian data

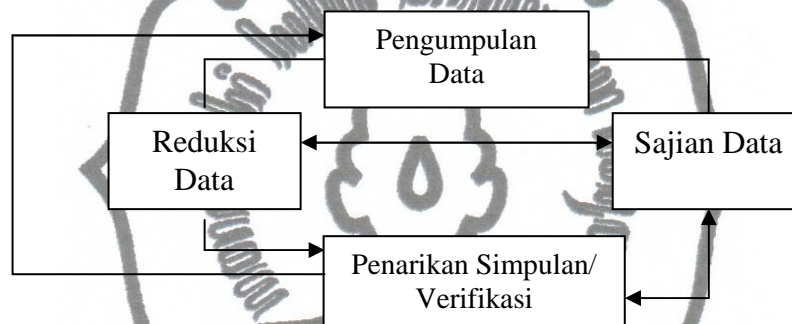
Merupakan rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data merupakan rakitan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut.

iii. Penarikan simpulan dan Verifikasi

Dari sajian data yang telah disusun kemudian dapat dilakukan penarikan simpulan, yaitu kegiatan merumuskan kesimpulan yang dapat diverifikasikan selama penelitian berlangsung sehingga data dapat diuji validitasnya dan kesimpulan yang diambil lebih kokoh dan lebih bisa dipercaya.

Untuk lebih jelasnya proses analisa data interaktif dapat dilihat pada bagan berikut ini :

**Gambar 1.2 Bagan Proses Analisa Data Interaktif**



Sumber : H.B. Sutopo, 2002: 96

Dari model analisis tersebut, menunjukkan bahwa pengumpulan data dibuat reduksi data dan sajian data dengan maksud semua data yang dikumpulkan dapat dipahami secara mendalam kemudian disusun secara sistematis. Bila pengumpulan data sudah berakhir, maka dilakukan penarikan simpulan berdasarkan pada semua hal yang terdapat pada reduksi data dan sajian data.



## **BAB IV**

### **DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah PDAM Kabupaten Sukoharjo**

Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo awalnya dibentuk berdasarkan Surat keputusan Bersama yaitu Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 3 Tahun 1984 dan Nomor 261 /KPTS/1984 tentang Pembentukan Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Dati II Sukoharjo.

Seiring dengan perkembangannya BPAM mengalami perubahan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum dengan diterapkannya Peraturan Daerah (Perda) Nomor 27 Tahun 1990 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Dati II Sukoharjo. Selanjutnya, berdasarkan Berita Acara Serah Terima Nomor 539/1061/1993 tanggal 2 Maret 1993 dilakukan serah terima Prasarana dan Sarana Penyediaan Air Bersih dari Gubernur Jawa Tengah kepada Bupati Kepala Daerah Tingkat II Sukoharjo

#### **B. Tugas, Tujuan Pokok dan Fungsi PDAM Kabupaten Sukoharjo**

##### **1. Tugas PDAM**

Dalam menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, PDAM memiliki tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Rumah Tangga Daerah guna menyelenggarakan penyediaan air minum dan pengelolaan limbah untuk kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

*commit to user*

## 2. Tujuan PDAM

Tujuan dari Perusahaan Daerah Air Minum ini adalah melaksanakan :

- 1) Pembangunan daerah
- 2) Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta ketenaga kerjaan.

## 3. Fungsi PDAM

Dalam menyelenggarakan tugas tersebut, PDAM berfungsi sebagai:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan kemanfaatan umum atau jasa dibidang penyediaan atau penggunaan air minum dan pengelolaan limbah.
- 2) Memberikan kontribusi kepada daerah.
- 3) Meneliti dan Menyelenggarakan permohonan tata perijinan pemasangan jaringan instalasi air minum dan limbah bagi calon pelanggan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Menyusun dan merumuskan kebijakan mengenai rencana dan program pembangunan jaringan instalasi air minum dan limbah.
- 5) Mengatur dan menetapkan pemasangan atau penempatan jaringan instalasi air minum atau limbah kepada masyarakat sebagai pelanggan.
- 6) Membuat masukan rencana secara detil (teknis) untuk daerah jaringan instalasi air minum dan limbah.

- 7) Memberikan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat dalam penanganan jaringan instalasi air minum dan limbah.
- 8) Menetapkan harga sewa atau berlangganan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- 9) Melaksanakan pencabutan jaringan instalasi air minum dan limbah bagi para pelanggan yang tidak melaksanakan kewajibannya.
- 10) Mengadakan pendataan terhadap para pelanggan dan nomor pelanggan.

### C. Visi, Misi, Motto PDAM

#### 1. Visi

Visi merupakan gambaran dari keinginan di masa mendatang. Visi yang dimiliki PDAM yang ingin dicapai adalah Menjadi Perusahaan Sehat Berwawasan Lingkungan.

#### 2. Misi

Misi merupakan suatu pernyataan singkat dan menyeluruh tentang manfaat dari organisasi, program. Misi dari PDAM yaitu:

1. Mewujudkan kinerja perusahaan yang sehat.
2. Mewujudkan pelayanan prima dalam penyediaan air bersih guna mewujudkan masyarakat yang sehat.
3. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).
4. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan memperhatikan tingkat kemampuan perusahaan.

*commit to user*

5. Melestarikan sumber air.
6. Menjalankan bisnis perusahaan dengan menerapkan prinsip *Good Corporate Governance(GCG)*.

### 3. Motto

Motto dari PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo adalah “MULIA”, yaitu :

**Mandiri** : Perusahaan menjalankan usahanya dengan menggunakan kekuatan yang berasal dari peningkatan kinerja.

**Unggul** : Terus meningkatkan kapasitas diri, mengasah ketrampilan sehingga andal, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, berorientasi ke masa depan dalam mengantisipasi tantangan dan peluang, serta berani menghadapi konsekuensi atas setiap keputusan yang diambil.

**Loyalitas** : Rela berkorban dengan mengedepankan jiwa pengabdian kepada perusahaan , bangsa dan Negara, serta taat dan setia dalam menjalankan tugas dan kewajiban.

**Integritas** : Teguh pada kebenaran dan kejujuran, bertindak sesuai harapan yang telah ditetapkan bagi orang lain.

**Amanah** : Bekerja dengan dilandasi kejujuran, etika dan moral, serta lebih mengedepankan pencapaian keberhasilan atas tanggung jawab yang diberikan.

#### D. Struktur Organisasi PDAM

Berdasarkan keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo Nomor 800/KPTS/690.74/17/VI/2010 tentang struktur organisasi dan tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo, terdiri dari :

a. Direktur utama

Direktur utama mempunyai tugas mengadakan koordinasi dan integrasi serta sinkronisasi dengan semua unit kerja perusahaan, mengembangkan perusahaan, mengevaluasi kegiatan. Dan melaksanakan urusan perusahaan daerah di bidang air.

b. Bagian Administrasi dan Keuangan terdiri dari :

- Sub Bagian Administrasi, yang bertugas :
  1. Memimpin sub bagian administrasi.
  2. Mengagendakan kegiatan Direktur dalam hal kepentingan internal dan eksternal serta mendokumen hasil kegiatan.
  3. Mengelola kesekretariatan termasuk menjaga kerahasiaan dokumen perusahaan daerah.
  4. Menyiapkan konsep usulan perubahan kebijakan Perusahaan Daerah kepada pihak terkait yang berpedoman padaketentuan yang ada.
  5. Menyelenggarakan kegiatan yang terkait dengan administrasi, hukum, dan peraturan internal Perusahaan Daerah.

6. Menerima surat masuk dan mendistribusikan kepada yang berkepentingan
  7. menyusun agenda surat keluar/masuk dan sistem penyimpanan dokumen
  8. Mengurus dan mengatur peralatan kantor dan kebutuhan rumah tangga Perusahaan Daerah.
  9. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian, kesejahteraan pegawai dan pembinaan pegawai.
  10. Mengelola kendaraan dinas dan perawatan inventaris kantor.
  11. Mengadakan pembelian yang diperlukan.
  12. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawahnya.
  13. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan
  14. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Administrasi bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan.
- Sub Bagian Keuangan, yang bertugas :
    1. Mengendalikan kegiatan di sub bagian keuangan
    2. Mengendalikan perputaran kas perusahaan.
    3. Mengendalikan laba/rugi perusahaan.
    4. Melaksanakan verifikasi terhadap semua pengajuan keuangan.
    5. Menyusun laporan keuangan perusahaan.

6. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai diibawahnya.
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
8. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Keuangan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan.

c. Bagian Hubungan Pelanggan

Bagian hubungan pelanggan mempunyai tugas :

1. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bagian layanan pelanggan, rekening dan meter segel
2. Menyelenggarakan promosi dan penyuluhan air bersih kepada masyarakat.
3. Menyelenggarakan pelayanan langganan, pengelolaan rekening dan pengelolaan data data langganan.
4. Mengadakan penelitian dan pengecekan lapangan terhadap sebab -sebab terjadinya ketidakwajaran penunjukan angka meter pelanggan, sambungan liar dan pencurian air.
5. Melakukan analisa pola konsumsi, rencana jumlah sambungan dan penjualan air sebagai penyusunan Anggaran Perusahaan maupun upaya penyesuaian tarif.
6. Menampung laporan pengaduan dari pelanggan.
7. Mengatur ketepatan waktu pembacaan meter air.
8. Menyusun laporan yang diperlukan.

9. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawahnya.
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur.
11. Dalam menjalankan tugas Kepala Bagian Hubungan Pelanggan bertanggung jawab kepada Direktur.

Bagian Hubungan Pelanggan juga mempunyai fungsi :

1. Memimpin dan mengarahkan kegiatan sub dibawahnya.
2. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan, mengurus penagihan rekening langganan, mengolah data langganan, pengawasan meter air dan administrasi meter air.
3. Menganalisa pola konsumsi, perencanaan jumlah sambungan dan penjualan air untuk penyesuaian tarif.

Bagian Hubungan Pelanggan terdiri dari :

- Sub Bagian layanan Pelanggan dan Meter Segel, yang bertugas :
  1. Membantu Kepala Bagian Hubungan Pelanggan di sub bagian tugasnya
  2. Mengadakan promosi dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai cara berlangganan, penggunaan air secara ekonomis, pemberitahuan tentang peraturan baru yang terkait, serta tariff air yang berlaku.
  3. Menerima, mencatat dan menyelesaikan atas pengaduan dari pelanggan.



4. Mengadakan pengecekan terhadap klasifikasi golongan langganan serta mengusulkan kemungkinan perubahannya.
5. Melaksanakan pemeriksaan data penggunaan air berdasarkan meter air di pelanggan sesuai jadwal dan menjamin ketepatan pembacanya.
6. Menerima dan meneliti data pembacaan meter pelanggan.
7. Mengadakan penelitian dan pengecekan lapangan terhadap penyebab terjadinya ketidakwajaran penunjukan angka meter pelanggan, penertiban sambungan liar dan pencurian air.
8. Menyusun wilayah pembacaan meter dan pengaturan waktu serta mengklasifikasikan tarif.
9. Menampung dan menyelesaikan pengaduan dari pelanggan tentang pemakaian air.
10. Melakukan evaluasi dan merencanakan wilayah pembacaan dan pergantiannya serta prasarana yang diperlukan untuk pembacaan.
11. Memproses permohonan rekomendasi.
12. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.
13. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawahnya.
14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

15. Dalam menjalankan tugasnya Kepala Sub Bagian Layanan Pelanggan dan Meter bertanggung jawab kepada kepala Bagian Hubungan Pelanggan.

- Sub Bagian Rekening, yang bertugas :
  1. Membantu Kepala Bagian Hubungan Pelanggan di sub bagian tugasnya.
  2. Menerima data pembacaan meter langganan.
  3. Menyelenggarakan proses pembuatan rekening air dan non air serta membuat rekapitulasi Daftar Rekening yang akan ditagih (DRD).
  4. Memeriksa dan mengoreksi rekening yang telah dibuat berdasarkan golongan tarif, harga air, biaya administrasi dan biaya lainnya.
  5. Menyerahkan rekening air dan non air bersama-sama dengan daftar rekening yang akan ditagih, kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan untuk diteruskan kepada Kepala Bagian Keuangan.
  6. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.
  7. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawahnya.
  8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

9. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Rekening bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.

d. Bagian Teknik

Bagian teknik mempunyai tugas :

1. Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan di Sub Bagian Perencanaan Teknik, Produksi dan Distribusi serta Peralatan Teknik.
2. Membantu Direktur untuk melakukan koordinasi dan mengendalikan kegiatan teknik secara keseluruhan.
3. Melakukan analisa rencana kerja dan program kerja beserta perubahan dari biaya pelaksanaan yang diajukan.
4. Mengawasi pelaksanaan dan pekerjaan di bagian teknik dan melaksanakan pemeriksaan di lapangan.
5. Melakukan analisis kegiatan pelaksanaan tugas serta mengusulkan langkah yang diperlukan.
6. Merencanakan penyusunan anggaran dan pengendalian pelaksanaan anggaran bagian teknik.
7. Melakukan pemeriksaan ke instalansi produksi, transmisi dan distribusi secara berkala.
8. Menyusun laporan berkala secara teratur.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

10. Dalam menjalankan tugas Kepala Bagian Teknik bertanggung jawab kepada Direktur.

Bagian Teknik terdiri dari :

- Sub Bagian Perencanaan Teknik, yang bertugas :
  1. Membantu Kepala Bagian Teknik di sub bagian tugasnya.
  2. Mengkoordinir dan melaksanakan penyusunan program pengembangan jangka panjang, menengah dan jangka pendek.
  3. Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan persiapan pelaksanaan dan pengawasan pekerjaan.
  4. Mempersiapkan program pengembangan di bagian teknik, pengembangan sumber air, system transmisi dan distribusi berikut perlengkapan dan peralatan yang diperlukan.
  5. Menyusun penetapan standar biaya, anggaran biaya, program kerja dan jadwal pelaksanaan pekerjaan serta pembuatan dokumen.
  6. Merencanakan, memeriksa dan menilai pekerjaan pembangunan dan perbaikan yang diserahkan oleh pihak ketiga.
  7. Menyusun anggaran biaya sambungan langganan untuk setiap permintaan sambungan baru atau perubahan sambungan langganan.
  8. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.

9. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawahnya.
  10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
  11. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Perencanaan Teknik bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Teknik.
- Sub Bagian Peralatan Teknik, yang bertugas :
    1. Membantu Kepala Bagian Teknik di sub bagian tugasnya.
    2. Mengkoordinir dan melaksanakan perawatan dan perbaikan peralatan mekanik, perlistrikan, mesin-mesin, serta peralatan produksi lainnya.
    3. Melaksanakan pendataan seluruh peralatan mekanik dan listrik serta peralatan lainnya.
    4. Menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan pembelian dan pengelolaan barang yang dibutuhkan perusahaan.
    5. Menerima, memeriksa dan menyimpan barang yang dikirim ke gudang serta mengadministrasikan dan mengeluarkan barang.
    6. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.
    7. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai di bawahnya.
    8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
    9. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Peralatan Teknik bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Teknik.

- Sub Bagian Produksi dan Distribusi, mempunyai tugas :
  1. Membantu Kepala Bagian Teknik di sub bagian tugasnya.
  2. Menyelenggarakan pengendalian serta berupaya mempertahankan kualitas, kuantitas dan kontinuitas produksi air.
  3. Mengatur dan menyelenggarakan instalansi sumber, pengelolaan air, laboratorium, dan jaringan pipa kolektor.
  4. Menjamin dan melaksanakan pendistribusian air secara merata, cukup dan terus menerus.
  5. Mengkoordinir dan melaksanakan pemasangan pipa transmisi, distribusi dan tersier.
  6. Mengkoordinir perbaikan kebocoran pipa dan gangguan aliran air serta mengatur fungsi jaringan pipa.
  7. Mengadakan pengetesan, meneliti dan menilai peralatan sesuai kebutuhan distribusi.
  8. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.
  9. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawahnya.
  10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
  11. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Produksi dan Distribusi bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Teknik.

e. Cabang

Untuk membantu Direktur dalam penyelenggaraan Perusahaan Daerah dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, dibentuk cabang yang meliputi daerah pelayanan :

- a. Cabang Sukoharjo Utara : Grogol, Gentan dan Kartasura
- b. Cabang Sukoharjo Selatan : Sukoharjo, Tawang Sari, Bulu, Bendosari, Polokarto dan Mojolaban.

Cabang dipimpin oleh Kepala Cabang yang mempunyai tugas :

1. Memimpin pelaksanaan pekerjaan Cabang sebagaimana ditetapkan direktur dalam rangka mencapai tujuan.
2. Menggunakan semua materi dan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien dalam rangka melaksanakan kegiatan operasional Perusahaan Daerah.
3. Mengajukan usulan kepada Direktur mengenai hal-hal yang menjadi prioritas penanganan Cabang dan lain hal yang berhubungan dengan usaha memajukan perusahaan maupun kesulitan yang dihadapi.
4. Memimpin penyusunan anggaran Cabang dan mengajukan kepada panitia anggaran.
5. Bertindak atas nama Perusahaan Daerah untuk Cabang yang dipimpinnya dalam urusan dengan pihak ketiga sesuai dengan wewenang yang diberikan Direktur.

6. Mengadakan koordinasi yang baik dengan Kepala Bagian dalam melaksanakan tugas.
7. Menilai prestasi kerja dan mengusulkan promosi pegawai Cabang kepada Direktur.
8. Menyampaikan laporan secara periodik sesuai ketentuan yang berlaku kepada Direktur mengenai pelaksanaan kegiatan Cabang.
9. Membimbing, membina, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai dibawahnya.
10. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Direktur
11. Dalam menjalankan tugas Kepala Cabang bertanggung jawab kepada Direktur.

Dalam menjalankan tugasnya Kepala Cabang dibantu oleh :

a. Koordinator Umum, mempunyai tugas :

1. Melakukan koordinasi, memimpin dan melaksanakan kegiatan Cabang di bidang umum, administrasi dan keuangan.
2. Menyusun rencana kerja di bidang umum, administrasi keuangan yang menjadi tanggung jawab Cabang.
3. Menyusun laporan harian dan bulanan serta laporan lainnya di bidang umum, administrasi keuangan Cabang serta kebutuhan barang Cabang.

*commit to user*



4. Mengatur penyelenggaraan pembukuan cabang secara tepat waktu.
5. Melakukan koordinasi dalam hal pemasaran Cabang.
6. Membimbing, membina, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai dibawahnya.
7. Meningkatkan pengetahuan dan mengikuti perkembangan di bidangnya.
8. Mengadakan kerjasama dengan Koordinator Teknik Cabang dan Koordinator Wilayah.
9. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Cabang.
10. Dalam menjalankan tugas Koordinator Umum bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

b. Koordinator Teknik, mempunyai tugas :

1. Melakukan koordinasi, memimpin dan melaksanakan kegiatan Cabang di Bidang Teknik.
2. Menyusun rencana kerja di bidang teknik yang menjadi tanggung jawab Cabang.
3. Mengawasi pelaksanaan pemeliharaan sumber dan fasilitas transmisi, operasi unit-unit produksi, distribusi air, perbaikan perpipaan, serta

*commit to user*

pemasangan/penutupan sambungan air ke pelanggan.

4. mengusahakan agar semua kegiatan Cabang di bidang teknik berjalan lancar, dan mengusulkan penyesuaian terhadap kebijaksanaan perusahaan dalam bidang produksi, distribusi, sambungan baru dan sebagainya sesuai dengan perkembangan dan kemampuan Perusahaan Daerah.
5. Menyusun laporan harian dan bulanan serta laporan lainnya di bidang teknik Cabang.
6. Meningkatkan pengetahuan dan mengikuti perkembangan dibidangnya.
7. Membimbing, membina, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai dibawahnya.
8. Mengadakan kerjasama dengan Koordinator Umum Cabang dan Koordinator Wilayah.
9. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Cabang.
10. Dalam menjalankan tugas Koordinator Teknik bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

c. Koordinator Wilayah, mempunyai tugas :

1. Memimpin pelaksanaan pekerjaan Wilayah sebagaimana ditetapkan Kepala Cabang dalam rangka mencapai tujuan.
2. Menggunakan semua materi dan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien dalam rangka melaksanakan kegiatan operasional Wilayah.
3. Penanggung jawab jalannya operasional Wilayah, baik di bidang teknik maupun administrasi keuangan, sebagaimana ditetapkan oleh Kepala Cabang dalam rangka menuju tercapainya visi dan misi Perusahaan. Daerah.
4. Mengawasi dan mengusahakan penagihan uang dari langganan secara intensif dan efektif.
5. Mengatur pelaksanaan penyetoran uang hasil penarikan rekening/piutang langganan Wilayah ke Bank/Kantor Pusat secara tertib.
6. Mengajukan usulan kepada Kepala Cabang mengenai hal-hal yang menjadi prioritas penanganan Wilayah dan lain hal yang berhubungan dengan usaha memajukan perusahaan maupun kesulitan yang dihadapi.

7. Mengadakan koordinasi yang baik dengan Koordinator Umum dan Koordinator Teknik dalam menjalankan tugas.
8. Meningkatkan pengetahuan dan mengikuti perkembangan di bidangnya.
9. Membimbing, membina, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai dibawahnya.
10. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Cabang.
11. Dalam menjalankan tugas Koordinator Wilayah bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Untuk lebih jelasnya mengenai gambar struktur organisasi dan data karyawan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dalam lampiran.

#### **E. Program kerja PDAM Tirta Makmur.**

Program adalah rincian kegiatan dan proyek berikut sasaran yang hendak dicapai beserta jadwal waktu pencapaiannya. Program berkaitan langsung dengan sasaran-sasaran strategik dan pelaksanaan inisiatif strategik yang dipilih, penanggung jawab, jadwal dan sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi tertentu. Program kerja PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dikelompokkan menurut sasaran dan inisiatif strategiknya. Program-program tersebut antara lain :

*commit to user*

## 1. Meningkatkan kepuasan pelanggan.

Inisiatif strategik tersebut dilakukan dengan program :

### a. Penambahan *point of payment* melalui ATM.

Kegiatan ini bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan dengan memberikan kemudahan pembayaran rekening dan meningkatkan kolektibilitas tagihan.

### b. Pemeliharaan area pelayanan pada kantor cabang.

Kegiatan ini bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan dengan memberikan kenyamanan kepada pelanggan pada saat melakukan pembayaran rekening.

### c. Pembukaan kantor IKK baru.

Program ini bertujuan untuk lebih meningkatkan kemudahan akses pelayanan kepada pelanggan di wilayah pelayanan IKK baru, yaitu : Nguter dan Tawang Sari.

## 2. Meningkatkan cakupan pelayanan.

Sasaran tersebut dicapai dengan langkah inisiatif strategik berupa pembangunan sistem pengelolaan air minum yang terprogram untuk masing-masing wilayah sebagai berikut :

### a. Pembangunan dan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Program ini bertujuan untuk menambah kapasitas agar mampu meningkatkan penjualan air kepada pelanggan.

- b. Peningkatan jumlah sambungan baru.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan cakupan pelayanan sekaligus untuk meningkatkan pertumbuhan pendapatan perusahaan.

### 3. Melakukan pengelolaan yang efektif.

Kegiatan dalam kelompok pengelolaan usaha yang efektif meliputi :

- a. Peningkatan kualitas air.

Program ini diharapkan mampu mewujudkan peningkatan kualitas air dari yang sebelumnya memenuhi kriteria syarat air bersih menjadi kriteria air minum.

- b. Peningkatan kapasitas produksi, jam pelayanan dan stabilisasi tekanan air.

Pelaksanaan program tersebut diharapkan selain akan meningkatkan kapasitas produksi secara langsung juga akan meningkatkan kontinuitas jam pelayanan, serta untuk menstabilkan tekanan air pada jaringan distribusi di masing-masing pelanggan

- c. Penurunan tingkat kehilangan air.

Program ini diharapkan mampu mengidentifikasi penyebab kebocoran secara akurat, mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan dan melakukan penurunan tingkat kehilangan air itu sendiri.

## F. Cakupan wilayah pelayanan PDAM

Sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh PDAM dapat dilihat pada cakupan wilayah pelayanannya, PDAM Tirta Makmur sampai tahun 2010 belum menjangkau seluruh penduduk di kabupaten Sukoharjo. Cakupan wilayah pelayanannya, yaitu untuk kabupaten baru 13,69%, untuk kecamatan 16,13%, untuk desa/kalurahan 34,78%. Dari 12 kecamatan, baru terpasang pipa di 10 kecamatan, dari 10 kecamatan baru 53 desa/kalurahan yang terlayani. Secara jelas, mengenai data cakupan wilayah PDAM Tirta Makmur disajikan dalam lampiran.

## G. Sumber air PDAM

Dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya, PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo mempunyai dua cabang yaitu cabang

1. Sukoharjo Utara, meliputi wilayah : Grogol, Gentan dan Kartasura.
2. Sukoharjo Selatan, meliputi wilayah : Sukoharjo, Tawang Sari, Bulu, Bendosari, Polokarto dan Mojolaban.

**Tabel 1.3**  
**Sumber air PDAM**

No	CABANG	SUMBER AIR BAKU
1	Sukoharjo Selatan	Sumur Toriyo 1
		Sumur Toriyo 2
		Sumur Toriyo 3
		Sumur Toriyo 4
		Sungai Colo Timur
		Sumur Bendosari 1
		Sumur Bendosari 2
		Sumur Polokarto
		Sumur Mojolaban
		Sungai Bengawan Solo

2	Sukoharjo Utara	Sumur Kartasura 1
		Sumur Kartasura 2
		Sumur Kartasura 3
		Sumur Kartasura 4
		Sumur Sambon
		Sumur Gentan
		Sumur Kantor
		Sumur Duwet
		Sumur Duwet 1
		Sumur Duwet 2
		Sumur Duwet 3
		Sumur Duwet 4

Sumber : PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dalam upaya pemberian pelayanan air kepada pelanggannya PDAM telah mendirikan sumur-sumur sebagai sumber air. Pendirian sumur-sumur tersebut bertujuan untuk menampung air yang akan dialirkan ke pelanggan. Sumber air utama yang diambil oleh PDAM adalah dari Sungai Bengawan Solo.

#### **H. Pegawai PDAM.**

Pegawai bertugas menjalankan kinerja suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pegawai harus mampu menjalankan tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, karena keberhasilan suatu perusahaan tak lepas dari kinerja para pegawainya. PDAM Tirta Makmur mempunyai total pegawai sejumlah 115 orang, baik itu yang berada di pusat maupun di cabang. Dari total pegawai yang tersebut di atas mempunyai latar belakang pendidikan yang beragam.



Tabel 1.4

## Klasifikasi pendidikan pegawai PDAM Tahun 2010

Tingkat Pendidikan	Pusat		Cab. Skh Selatan		Cab. Skh Utara		Jumlah		
	T	A	T	A	T	A	T	A	(T+A)
S2		1				1	0	2	2
S1	2	8	1	4		4	3	16	19
D3	3	2		1		1	3	4	7
D2							0	0	0
SMU	2	5	14	18	6	9	22	32	54
SMEA		1		2		1	0	4	4
STM	1		6			7	14	0	14
SGO						1	1	0	1
SMP		2	5		1	1	6	3	9
SD		1	1	1	1	1	2	3	5
	8	20	27	26	16	18	51	64	115

Sumber: PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa latar belakang pendidikan pegawai yang paling banyak adalah dari SMU dengan jumlah 54 orang dan yang paling sedikit berasal dari lulusan SGO yang hanya berjumlah 1 orang. Apabila ada pegawai baru, pihak PDAM memberi pelatihan-pelatihan kerja sesuai pekerjaan yang akan dikerjakannya. Hal itu bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mempunyai keterampilan dalam mengerjakan pekerjaannya.

## I. Tarif Air.

Perhitungan tarif dilakukan atas keseluruhan biaya yang dikeluarkan dengan volume air yang terjual dan biaya abonemen sesuai dengan kelompok pelanggan. Setiap kelompok pelanggan dikenai biaya abonemen sebesar 10% dari harga air yang terjual. Penetapan tarif PDAM didasarkan pada prinsip-prinsip di bawah ini, yaitu :

1. Keterjangkauan dan keadilan.
2. Mutu Pelayanan.
3. Pemulihan biaya.
4. Efisiensi pemakaian air.
5. Transparasi dan akuntabilitas.
6. Perlindungan air baku.

Dalam memberikan pelayan kepada masyarakat PDAM Kota Sukoharjo mengelompokkan pelanggan menjadi beberapa kelompok, yaitu:

### Kelompok I :

- Sosial umum antara lain:
  - hydrant umum
  - Kamar mandi/WC Umum Non Komersil
  - Terminal air
- Sosial khusus :
  - Panti Asuhan
  - Yayasan sosial

- Tempat Ibadah

Kelompok II :

- Rumah tangga 1 : Rumah tangga type  $< 21 \text{ M}^2$
- Rumah tangga 2 : Rumah tangga type  $\geq 21 \text{ M}$
- Rumah tangga 3 : Rumah tangga dengan kegiatan usaha kecil yang ditetapkan dengan keputusan Direksi dan atau rumah tangga yang berada pada lokasi pengembangan pelayanan.
- Rumah tangga 4 : Rumah tangga dan rumah tangga dengan kegiatan usaha yang berada di jalan kota atau jalan Propinsi/ jalan Nasional, rumah tangga yang terletak pada lokasi perumahan yang ditetapkan dengan keputusan direksi, rumah tangga yang berada pada lokasi pengembangan pelayanan.

Kelompok III :

- Sekolahhan :
  - Play group
  - Taman Kanak-kanak
  - Sekolah Dasar atau sederajat
  - Sekolah Menengah Pertama atau sederajat
  - Sekolah Menengah Atas atau sederajat
  - Perguruan Tinggi atau sederajat
- Pemerintahan :
  - Sarana milik Instansi Pemerintah
  - Sarana milik Instansi Kepolisian
  - Sarana milik Instansi TNI

Kelompok IV :

➤ Niaga 1 :

- BUMD
- Praktek Dokter dan bidan
- Kantor Profesi
- Yayasan atau Organisasi atau Lembaga
- Rumah makan
- Apotik dan Toko
- Salon
- Asrama atau kost
- Studio photo
- Losmen
- Hotel non bintang
- Gedung olah raga
- Stasiun radio swasta
- Sanggar kebugaran
- Kamar mandi atau WC yang dikomersilkan
- Biro perjalanan atau Agen travel, bus, kereta api, pesawat terbang, kapal laut
- Usaha persewaan
- Bangkel dan tempat cucian motor
- Homestay

➤ Niaga 2 :

- BUMN
- Kantor instansi swasta
- Badan usaha swasta baik badan yang tidak berbentuk Badan Hukum maupun yang berbentuk Badan Hukum
- Dealer
- Rumah Sakit dan Klinik swasta
- Hotel berbintang
- Gedung pertemuan
- Restaurant
- Tempat hiburan
- Bengkel dan tempat cucian mobil
- Pom bensin
- Percetakan
- Toserba, mall, plaza, swalayan, supermaket,
- Lembaga pendidikan
- Usaha peternakan
- Pabrik
- Stasiun televisi swasta
- Kantor penerbitan Surat kabar dan majalah
- Gedung pertunjukan

**Tabel. 1.5**  
**Tarif Air Minum Sesuai dengan Kelompok**

KELOMPOK PELANGGAN		PEMAKAIAN AIR (M <sup>3</sup> )			
		0-10	11-20	21-120	>120
I	Sosial Umum	500	500	500	1.500
	Sosial Khusus	650	1.150	1.650	2.100
		0-10	11-20	21-30	>30
II	Rumah Tangga 1	1.350	1.800	2.400	3.000
	Rumah Tangga 2	1.650	2.400	3.000	3.300
	Rumah Tangga 3	2.450	3.000	3.600	4.200
	Rumah Tangga 4	2.900	3.600	4.200	4.500
III	Sekolahan	2.550	3.000	3.600	4.050
	Pemerintahan	4.000	4.550	5.250	5.750
IV	Niaga 1	4.500	5.400	6.250	7.050
	Niaga 2	4.950	5.800	6.600	9.300

Sumber : PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo

## J. Jenis Pelayanan

Pelayanan Air Minum di PDAM Kabupaten Sukoharjo meliputi :

- a. Pembayaran Rekening air
- b. Sambungan baru
- c. Pengaduan kualitas air
  - a. kontinuitas aliran air
  - b. rekening
  - c. kerusakan
  - d. meter air

*commit to user*

- e. pipa
- f. kebocoran
- d. Pemeriksaan kualitas air

Pemeriksaan kualitas air ini dapat dilakukan bila pelanggan menginginkannya atau belum merasa yakin dengan kualitas air yang dihasilkan oleh PDAM.

- e. Tera Meter Air

Hal ini dilakukan untuk mengetahui akurasi meteran. Jika pelanggan merasa tidak yakin dengan meteran air atau merasa ada kekeliruan.

- f. Mobil Truk Tanki Air

Mobil truk tanki air ini biasanya di pesan oleh sekelompok masyarakat.

- g. Hydrant Umum

- h. Penutupan

- i. Buka Kembali

- j. Ganti Nama

- k. Pindah Meter Air

- l. Ganti Meter Baru

- m. Perbaikan

- kerusakan pipa.
- kerusakan meter air.

## **K. Syarat menjadi pelanggan dan prosedur pemasangan baru**

- 1. Syarat menjadi pelanggan.

*commit to user*

Ada syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat, apabila ingin menjadi pelanggan PDAM. Syarat tersebut terdiri dari dua hal, yaitu :

a) Syarat Administratif.

- 1) Menyerahkan fotocopy KTP.
- 2) Mengisi blanko pendaftaran.
- 3) Membayar biaya pendaftaran.

b) Syarat Teknis.

- 1) Terjangkau jaringan pipa dari PDAM.
- 2) Tekanan air baik/memungkinkan.
- 3) Peta situasi yang diajukan untuk dipasang sambungan.

2. Prosedur pemasangan sambungan baru.

Dalam pemasangan sambungan baru, ada beberapa tahap yang harus dilalui, yaitu :

a) Mengisi surat permohonan lengkap dengan disertai :

- 1) Fotocopy KTP.
- 2) Mengisi formulir pendaftaran bermaterai RP 6.000,00

b) PDAM melakukan *survey* terhadap calon pelanggan. Hasil *survey* dilakukan untuk :

- 1) Pembuatan gambar/denah.
- 2) Penghitungan rencana anggaran biaya.



- c) PDAM memanggil calon pelanggan untuk menandatangani surat perjanjian dan pernyataan, serta membayar biaya pemasangan sesuai dengan kesepakatan.
- d) Pemasangan sambungan baru.
- e) Satu bulan setelah pemasangan, pelanggan membayar rekening air dan biaya pemasangan ke loket yang telah ditunjuk.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur adalah salah satu perusahaan yang mempunyai kompetensi di bidang urusan air minum khususnya di Kabupaten Sukoharjo. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan penyediaan air minum dan pengelolaan limbah untuk kesejahteraan masyarakat. Tugas dan fungsi tersebut adalah dalam rangka membantu kelancaran pelaksanaan kekuasaan tertinggi di daerah, yaitu Bupati/Walikota. Lebih lanjut, peran Perusahaan Daerah Air Minum dalam penyediaan air bersih untuk masyarakat sangatlah penting karena air bersih akan dapat menyejahterakan kesehatan masyarakat khususnya di Kabupaten Sukoharjo ini.

PDAM merupakan badan operasional yang dibentuk oleh pemerintah sebagai penyedia air bersih. PDAM dibentuk oleh pemerintah daerah (Propinsi dan Tingkat II) dan beroperasi dibawah petunjuk pemerintah pusat. PDAM beroperasi sebagai perusahaan di tingkat wilayah dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota. Apabila dilihat dari sisi pelayanan, diberlakukannya Undang Undang No. 22 Tentang Pemerintahan Daerah sejak 1 Januari 2001, yang telah memberikan perluasan kewenangan pada tingkat pemerintah daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang *acapkali* mengakibatkan pemberian pelayanan

memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. Dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan. Konsekuensinya, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah adalah juga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pelayanan untuk publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan hak-hak dasar warga negara (publik). Ketiadaan atau kurang memadainya pelayanan publik berarti tidak terpenuhinya hak asasi manusia oleh pelayan publik.

#### **A. Kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.**

Dalam penelitian ini akan di bahas mengenai hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti selama ini. Pengumpulan data diperoleh melalui tehnik wawancara dengan beberapa sumber, observasi dan studi dokumentasi. Kualitas pelayanan disini ditentukan oleh pengguna jasa atau pelanggan.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa atau pelanggan. Oleh karena itu untuk menilai kualitas pelayanan suatu organisasi dapat dilihat dari penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan ataukah belum sesuai.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk yang semakin pesat, Kebutuhan masyarakat akan air bersih yang dihasilkan oleh PDAM sangatlah tinggi. Dapat di lihat pada tabel 1.1, dari tabel dapat diketahui bahwa PDAM memiliki pelanggan yang cukup banyak. Ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas air bersih menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya PDAM pula dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup. PDAM sangat berarti bagi masyarakat. Diharapkan PDAM lebih mampu dalam mengatasi permasalahan yang muncul dari hasil produksi PDAM.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM dapat diukur menggunakan indikator menurut pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Total Quality Management, 2003:27-28).

### **1. Bukti langsung (tangible)**

Bukti langsung (*tangible*) atau bukti fisik, yaitu kemampuan PDAM Kabupaten Sukoharjo 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. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi.

Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi pelanggan, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu PDAM diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik PDAM itu sendiri dalam penyediaan air minum bagi masyarakat khususnya pelanggan akan merasa puas.

Karena itulah PDAM Kabupaten Sukoharjo melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Sukoharjo dapat semakin baik dan maksimal.

Dengan tersedianya peralatan yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pelanggan, bisa membuat para pelanggan merasa nyaman dan betah saat harus mengantri atau pada saat pembayaran rekening atau pada saat mengurus keperluannya.

**Tabel 1.6**  
**Daftar Barang Inventaris**

No.	Jenis Barang	Jumlah
1.	Komputer	10 unit
2.	Laptop	3 unit
3.	LCD&layer	1 unit
4.	Meja Komputer	10 buah
5.	Meja Kerja	15 buah
6.	Kursi (susun, besi&kayu)	41 buah
7.	Lemari (besi&kaca)	9 buah
8.	Lemari es	2 buah
9.	Filingcabinet(Besi&plastik)	6 unit
10.	Kipas Angin	4 unit
11.	Sound system	1 unit
12.	Televisi	1 unit
13.	Meja Televisi	1 unit
14.	Dispenser	1 unit
15.	Meja & Kursi Tamu	2 unit
16.	Sekat Tamu	1 unit
17.	Telephon	1 unit
18.	Mesin Fax	1 unit
19.	Mesin Ketik	1 unit

Sumber : PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa, PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo telah melengkapi dirinya dengan peralatan kerja, perlengkapan kerja maupun fasilitas pelayanan yang diharapkan dapat mendukung petugas dalam memberikan pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna layanan (masyarakat).

Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayananpun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidak puasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal menyediakan fasilitas pelayanan, PDAM Tirta Makmur telah berupaya  
*commit to user*

untuk memberikan yang terbaik. Fasilitas penunjang pelayanan yang diperuntukkan bagi para pelanggan yang ada di PDAM Tirta Makmur diantaranya adalah ruang tunggu yang bersih dan nyaman, kursi yang empuk, TV dan tempat parkir yang memadai.

Bapak Mahmudi sebagai pelanggan tetap PDAM, berpendapat :

*” Fasilitas di kantor PDAM menurut saya, ya sudah bagus mas, ruang tunggu nya nyaman, malah ada TV nya, jadi saya tidak bosan jika menunggu di sana, ya itung-itung buat hiburan mas. toilet dan tempat ibadah juga tersedia”*  
(wawancara, 10 Januari 2011.)

Sementara itu, Bapak Anwar, memberikan jawaban :

*“ Fasilitasnya ya saya kira sih standar mas, dengan pelayanan di kantor- kantor lain. Ada ruang tunggu yang nyaman, tempat parkirnya pun juga tersedia mas. Toiletnya juga cukup bersih.”*  
(wawancara, 10 Januari 2011).

Senada dengan kedua pelanggan tersebut, Saudari Endang, Warga

Seliran Sukoharjo memberi jawaban :

*“ Kalau menurut saya, fasilitas yang ada, sudah cukup memadai mas, kursi di ruang tunggu juga empuk, ada TV yang lumayan besar. Tempat parkirnya juga teduh. Kantornya juga terlihat rapi mas. Walaupun mungkin menurut saya, ruang kantornya di sini kurang luas mas, dan kalau boleh usul sih ditambah AC, biar semakin nyaman.”*  
(wawancara, 9 Januari 2011).

Mengenai hal tersebut, Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), menjelaskan :

*“ Untuk peralatan kerja dalam hal memenuhi pelayanan kepada pelanggan di sini sudah baik mas, walaupun ada yang kurang, itu cuma sedikit, mas. Ya mungkin menurut saya kekurangan ada di program-program komputernya saja, mas. Itu dari segi administrasi.*

Sementara itu, Ibu Wahyu Dwi Hastuti, A.Md (Pelaksana Administrasi Umum Pusat ), memberikan penjelasan :

*“ Ya, untuk sarana dan prasarana, kalau untuk menunjang pekerjaan, sudah cukup terpenuhi mas. Ada mesin yang manual ada juga mesin yang modern. Alat-alat tersebut digunakan sesuai kebutuhan mas. Jadi untuk menunjang kerja saya rasa sih sudah cukup bisa mendukung mas.  
(wawancara, 18 Januari 2011)*

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa kantor PDAM sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai yang di gunakan 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.

## **2. Kehandalan (*reliability*).**

Kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini organisasi sebagai penyedia pelayanan dan pemberi pelayanan jasa harus memiliki kemampuan untuk dapat diandalkan. Pegawai harus menunjukkan performance terbaiknya ketika proses pelayanan terjadi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa.

*Reliability* dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan.



a) Prosedur atau proses pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki PDAM untuk memperoleh hasil produksi yaitu air. Setiap pelanggan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh beberapa pelanggan mengenai prosedur pelayanan yang diberikan PDAM. Bapak Sunaryo, warga Toriyo berpendapat :

*"Tergantung prosedurnya apa, kalau yang pakai nunggu biasanya pemasangan baru yang memerlukan sambungan pipa lagi, itu sedikit agak lama,mas. Kalau pembayarannya sudah cukup mudah koq.kalau saya sendiri bisa maklum dengan hal tersebut."  
(wawancara, 11 Januari 2011).*

Bapak Djatmiko warga Jombor sebagai pelanggan yang menerima pelayanan PDAM mengatakan hal yang serupa, yakni:

*"Prosedur pelayanan disini sudah jelas dan sederhana, saya tidak menemui kesulitan. Yang saya tau ketika saya pasang baru, saya melengkapi berkas dan syarat-syarat yang diperlukan, diserahkan petugas sudah lengkap belum, terus diberitahu kapan cek lapangan, kalau sudah selesai tinggal bayar tagihan."  
(wawancara, 10 Januari 2011 )*

Menurut Ibu Ana, warga Sukoharjo sebagai pelanggan mengatakan:

*"Prosedur pelayanannya mudah, sudah jelas pula dan cepat kok. Sudah bagus."  
(wawancara, 10 Januari 2011 )*

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Bp. Ngatinu (Kabag Hubungan Langganan), menjelaskan bahwa :

*"Disini prosedur pelayanan sudah sederhana dan jelas, pelanggan ingin mendapatkan pelayanan apa tinggal memenuhi persyaratannya. Ya kalau pemasangan baru, apalagi kalau memasang pipa baru ya, otomatis gak bisa selesai cepat kan, mas? butuh waktu dan juga tenaga buat pasang. Ya kadang hal-hal seperti itu yang tidak diketahui pelanggan."  
(wawancara 13 Januari 2011)*

Dilihat dari segi pelayanan dalam pembayaran rekening dan pemasangan sambungan baru, sudah dapat dikatakan baik,

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan. Pelanggan mengatakan dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh pelanggan.

#### b) Efisiensi pelayanan

Pelayanan yang diberikan tepat waktu atau sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Sebagai pelanggan yang selalu menggunakan PDAM, mereka memiliki karakteristik yang pada umumnya diharapkan oleh pengguna jasa lainnya, yaitu *commit to user*

kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan. Ketepatan jadwal pelayanan merupakan unsur penting dalam penilaian dari masyarakat atas kinerja pelayanan dari organisasi publik, karena dengan jadwal dan durasi pelayanan yang tepat membuat pelanggan memiliki gambaran jelas dan tidak resah terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik.

Cara-cara pelayanan yang baik oleh organisasi publik merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas jasa tetapi pelanggan juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat memperolehnya.

Saudara Ibnu, warga Grogol yang mengaku sebagai pengguna tetap PDAM mengatakan:

*"Kecepatan pada saat pembayaran berlangsung sudah cepat, tidak pakai lama dan berbelit-belit. Nunjukin rekening, lalu nunggu dipanggil terus bayar. Seneng kalau bisa cepat seperti ini .sesuai dengan apa yang saya inginkan."*  
(wawancara, 10 Januari 2011)

Hal senada seperti diungkapkan oleh saudara Hari,Warga Bendosari:

*"Pembayaran rekeningnya cepat, kalau komplain tentang meteran air melalui via telepon juga cepat. Langsung datang kelokasi untuk dilakukan pengecekan."*  
(wawancara, 10 Januari 2011)

*commit to user*

Ketika menanyakan kepada pelanggan yang lain tentang pelayanan baru terutama pemasangan baru, Ibu Sri Wahyuni, warga Sukoharjo mengatakan hal yang senada:

*"Pelayanan pemasangan baru cukup cepat, asalkan dekat dengan jangkauan pipa. datang kepetugas, melengkapi persyaratan, nunggu pemberitahuan kapan dicek lapangan kalau sudah dilakukan pemasangan dan membayar tagihan. 2 sampai 3 hari sudah selesai."*  
(wawancara, 10 Januari 2011)

Setelah melakukan wawancara kepada pelanggan, lalu dikonfirmasi kepada Bp. Ngatinu (Kabag Hubungan Pelanggan) beliau mengatakan:

*"Prosedur pelayanan kita tergantung dari prosedur apa, kalau memang prosedur pemasangan baru harus melihat kondisi dari lapangan. Keberadaan pipa kita sudah ada atau belum kalau belum berarti kita harus menggali lebih dulu dan menambah pipa yang dibutuhkan. Kita mengupayakan pelayanan yang cepat dengan melalui prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit, sehingga tidak mengecewakan pelanggan."*  
(wawancara, 13 Januari 2011)

Dari hasil wawancara yang diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai PDAM dalam melayani pelanggan sudah cukup handal. Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan mengenai pembayaran rekening dan pemasangan sambungan baru cukup cepat, jika terlalu lama itu salah satunya disebabkan karena butuh waktu untuk menambah perangkat.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan publik *responsiveness* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto, 1995). Dengan demikian responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Bentuk keresposifan dari PDAM yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat atau pelanggan.

Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Bagaimana daya *commit to user*

tanggap pegawai pemberi pelayanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pelanggan. Petugas harus mampu memberikan dan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar. Karena jika pegawai memberikan pelayanan dengan sesuka hati akan merugikan perusahaan, mengingat PDAM memiliki kontribusi terhadap PAD.

Sikap ini sangat diperlukan untuk tetap menjaga performa para pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan air yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan PDAM merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat. Sikap ini harus ditunjukkan dengan sebaik mungkin agar masyarakat Kabupaten Sukoharjo menilai bahwa para petugas pemberi pelayanan telah menjalankan sikap responsif kepada masyarakat sebagai pelanggan dalam penyediaan air bersih secara maksimal dan memuaskan.

Menurut Bapak Ibnu, warga Kartasura mengenai ketanggapan pegawai PDAM, mengatakan:

*"Ketanggapannya sudah cukup tanggap, tapi dalam penyelesaian pengaduan untuk kerusakan dan perbaikan tergantung antrian sehingga dapat membuat menunggu lama. Hal yang sering saya keluhkan tuh kadang airnya kotor dan mengalirnya cuma dikit-dikit mas. Terus saya lapor pegawainya datang dan mengecek, dan berkata kalau ada pipanya yang gak beres. Terus langsung dibetulin."*  
(wawancara, 10 Januari 2011)

Menurut Bapak Tri, Warga Sukoharjo beliau mengungkapkan:

*"Pengaduan yang di sampaikan kepada PDAM, diselesaikan dengan antrian dan keberadaan teknisi sehingga pelanggan hanya bisa menunggu, tetapi kalau benar-benar serius akan ditangani terlebih dahulu."*  
(wawancara, 10 Januari 2011)

Ketanggapan yang diberikan pegawai kepada pelanggan menurut Ibu Rusmiyati, warga Solo Baru :

*"Pegawainya mau menjelaskan sampai jelas ketika bertanya atau mengeluhkan tentang aliran air dan kualitas air."*  
(wawancara, 10 Januari 2011)

Setelah dikonfirmasi dengan Ibu Retno Wardani S.E selaku Kasubbag Administrasi :

*"Sebagai abdi masyarakat, sudah sepatutnya menjelaskan sesuatu yang menjadi pertanyaan pelanggan sehingga pelanggan merasa kepuasan tersendiri dan mengerti. Ya kalau antrian penanganan pengaduan panjang bisa sampai hari selanjutnya. Namun kalau pelanggan benar-benar gawat, maka akan diusahakan secepatnya atau ditangani oleh tehknisi lain semampunya dan sebisanya."*  
(wawancara, 14 Januari 2011))

Sementara itu Bapak Ngatinu (Kabag Hubungan Pelanggan) menambahkan :

*" Benar mas, ya kita harus menanggapi keluhan secara urut apabila banyak keluhan yang harus ditanggapi sedangkan teknisi kita juga sedang bekerja, maka pelanggan tersebut harus menunggu mas. Kita berusaha menerapkan sistem one day service, mas. Dimana kita berusaha mengatasi keluhan pelanggan dalam jangka waktu 1 hari saja mas. Sistem one day service tidak hanya kami usahakan untuk mengatasi keluhan pelanggan, akan tetapi juga pada pelayanan sambungan baru. Kalaupun itu tidak bisa kita wujudkan, dengan melihat keberadaan teknisi kami, paling lama 2 hari sudah bisa kami selesaikan mas."*  
(wawancara, 13 Januari 2011).

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara diatas yaitu cukup tanggap dalam memberikan pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening dan penanganan terhadap kerusakan. Dimana PDAM berupaya menerapkan sistem *one day service* dalam usaha pelayanan sambungan dan menangani keluhan pelanggan bila terjadi kerusakan. Kalau terdapat pelanggan yang harus menunggu untuk ditangani dan diselesaikan, itu dikarenakan antrian lain yang sudah menunggu dan lebih dahulu mengadukan permasalahannya kepada PDAM. Sedangkan tehknisi yang dimiliki PDAM hanya beberapa dan itu berada dibidangnya masing-masing.

#### 4. Jaminan (Assurance)

Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sikap ramah, kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang di tunjukan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik.

Kesopanan merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Kesopanan meliputi kesantunan tutur  
*commit to user*



kata, perbuatan atau tindakan dan penampilan. Dengan tutur kata dan tindakan yang sopan membuat pelanggan merasa lebih di hargai.

Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan dan ramah memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Sikap ramah dapat ditunjukkan dengan selalu tersenyum kepada setiap pelanggan yang datang dan mengucapkan salam.

Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagi sikap yang berpihak pada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam perusahaan. Hal ini akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin dapat dipercaya, maka semakin baik pula citra perusahaan dimata masyarakat atau pelanggan dan akan menggunakan jasa terus-menerus.

Perusahaan yang memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering di nilai mencerminkan orang yang bersangkutan. Maka pandangan positif akan datang kepada perusahaan apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang menyenangkan. Pegawai merupakan ujung tombak dari organisasi sebab karyawan menjadi pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Dan selayaknya suatu perusahaan memberikan jaminan kepada

masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Sebagai pelanggan yang datang tiap bulan untuk membayar tagihan rekening, Bapak Hernowo, warga Gayam sebagai pelanggan, mengatakan :

*"Tutur katanya sopan mas, saat diajak komunikasi juga sangat ramah. Saya cukup senang."  
(wawancara, 10 Januari 2011).*

Bapak Rahmad sebagai pelanggan memberi penjelasan :

*"Petugasnya baik-baik, penampilannya enak dipandang. Saya percaya pada kejujuran pegawainya."  
(wawancara, 10 Januari 2011).*

Ibu Rusmiyati, warga Solo Baru :

*"Sopan, penampilannya rapi, tapi jarang senyumnya. tapi cukup ramah koq mas."  
(wawancara, 11 Januari 2011)*

Setelah dikonfirmasi dengan Ibu Retno Wardani S.E selaku

Kasubbag Administrasi :

*"Ya, kita mesti sopan mas kepada pelanggan, kita juga sadar bahwa mereka harus dilayani dengan baik. Kalau ada pegawai yang bicaranya sedikit gag enak di hati mungkin lagi kecapekan karena kerjanya banyak. Ya, kita sudah berusaha sopan dan ramah pada pelanggan, walaupun ada yang menilai kami kurang sopan, ya itu kembali pada masing-masing individu gimana menilai seseorang."  
(wawancara, 14 Januari 2011)*

Setelah melakukan wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh PDAM cukup baik. Dapat

dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang keramah tamahan sikap pegawai saat memberikan pelayanan.

## 5. Empati (empathy)

Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Rasa perhatian dapat ditunjukkan dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan. Penanganan konsumen mampu memberikan peluang bagi suatu organisasi untuk mengubah rasa ketidakpuasan menjadi kepuasan. Pengaduan dari pelanggan bisa digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan atas pelayanan yang

*commit to user*

diberikan. Adanya suatu hubungan antara petugas dengan pelanggan tentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa suatu komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu hubungan. Apabila terjadi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dengan pelanggan, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Menurut saudara Joko, Warga Telukan, Sukoharjo, mengungkapkan:

*"Belum perhatian mas, pelayanan belum sesuai dengan apa yang saya inginkan. Masih jauh dari rasa puas. Ya, karena kualitas airnya memang buruk mas."*  
(wawancara, 9 Januari 2011)

Bapak Heru, warga Solo Baru juga menjelaskan:

*"Pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang saya harapkan mas, saya tiap bulan membayar rekening tapi air yang saya harapkan tidak sesuai dengan keinginan saya."*  
(wawancara, 10 Januari 2011)

Pelayanan yang dirasakan belum sesuai dengan keinginan pelanggan adalah pelayanan air, masih banyak warga yang mengeluhkan tentang kualitas air dan kontinuitas air yang diberikan oleh PDAM, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Eko, warga Grogol yang memberi penjelasan :

*" Airnya itu masih berbau obat mas, jadi saya gak berani menggunakan untuk keperluan konsumsi keluarga kami. Untuk*

*pelayanan yang lain saya kira sudah baik mas, ya cuma dari segi pelayanan airnya saja yang saya rasa masih perlu ditingkatkan. untuk pelayanan yang lain tidak ada masalah, mas.”*

*(wawancara, 11 Januari 2011)*

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Dewi, warga Grogol :

*”Airnya itu masih buthek (kotor) mas, bercampur tanah .airnya gak bersih, kalau sudah begitu repot mas. untuk pelayanan yang lain sih, menurut saya, baik-baik saja mas.”*

*(wawancara, 10 Januari 2011)*

Sementara itu, Bapak Agus warga Telukan memberikan keterangan :

*” Volume air yang dikeluarkan tu kadang sedikit sekali mas, di waktu musim kemarau kotor, dan pada waktu musim penghujan seperti saat ini, airnya kadang masih bercampur tanah”*

*(wawancara, 10 Januari 2011)*

Mengenai hal tersebut pegawai PDAM memberi penjelasan sebagai berikut :

Bapak Agung Suparwanto, Amd .(Kasubbag. Produksi dan Distribusi), beliau menjelaskan :

*“ Memang yang sering dikeluhkan oleh pelanggan itu dari segi kualitas air dan kontinuitas air mas. Air kotor air berwarna itu disebabkan oleh pengendapan sedimen, gas flure, zat besi ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi. Kalau tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu atau mengalirnya kecil, Sebenarnya air setiap saat mengalir ,mas. Tetapi hal ini karena adanya permukaan tanah yang tidak rata dan pipa air yang dipasang PDAM sesuai dengan keadaan tanah. Hukum air yang selalu mengalir ketempat yang lebih rendah tidak bisa diubah. Sehingga pelanggan di permukaan tanah yang tinggi pun diwajibkan menunggu pelanggan didataran rendah selesai. Ya, kami harap pelanggan bisa maklum mas, dengan keadaan yang kami hadapi.*

*(wawancara, 13 Januari 2011).*

Sementara itu mengenai debit air yang kecil, Bapak Agung Suparwanto, Amd .(Kasubbag. Produksi dan Distribusi), memberi penjelasan :

*“ Adanya permasalahan mengenai debit air yang kecil selain disebabkan oleh sumber air yang kita ambil, juga disebabkan oleh musim, mas. Apabila musim kemarau, kita akui debit air yang diberikan ke pelanggan memang kecil, karena kita hanya mengandalkan sumur cadangan yang kita persiapkan untuk menghadapi bila datangnya musim kemarau. Kita mengambil kebijakan seperti itu agar semua pelanggan bisa terpenuhi kebutuhannya. Akan tetapi bila musim penghujan, debit airnya pasti sangat besar mas. Ya walaupun mungkin kadang airnya kurang jernih pada waktu musim penghujan.”*  
(wawancara, 13 januari 2011).

Setelah dikonfirmasi dengan Ibu Retno Wardani S.E selaku Kasubbag Administrasi :

*”Dalam memberikan pelayanan, kami berusaha memberi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Kami berusaha memberi perhatian agar pelanggan merasa senang. Ya, kami juga selalu berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan mas, dengan komunikasi yang baik maka pelanggan dapat mengutarakan kekurangan pelayanan kita, kami selalu menerima saran dan kritik dari pelanggan sehingga kita dapat mengevaluasinya agar kami bisa memberikan pelayanan yang benar-benar prima. Ya mungkin itu semua bisa jadi bahan buat evaluasi kami mas.”*  
(wawancara, 14 Januari 2011)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya dari indikator empati dapat dikatakan kurang baik. Karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Karena para pelanggan masih mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air , walaupun dari segi pelayanan yang lain sudah dikatakan baik. Untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai

karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak PDAM harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

**Tabel 1.7**  
**Matrik Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Makmur**

No.	Indikator	Pembahasan
1.	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	Baik, dilihat dari : 1.Sarana dan prasarana yang ada sudah tersedia untuk menunjang kerja para pegawai dalam memberikan pelayanan. 2.Pihak PDAM juga telah menyediakan fasilitas untuk kenyamanan pelanggan. 3.Tersedianya alat produksi&distribusi
2.	Kehandalan ( <i>reliability</i> ) a.Prosedur atau proses pelayanan. b. Efisiensi pelayanan	baik, dapat dilihat dari : Prosedur pelayanannya mudah, pelanggan mudah untuk memahaminya Pelayanan yang diberikan cukup cepat dan tidak berbelit-belit.
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> )	Baik, dapat dilihat dari : Pegawai tanggap terhadap keluhan tentang pelayanan dari pelanggan dan berusaha langsung mengatasinya. Pihak PDAM berupaya menangani keluhan tersebut dengan mengupayakan sistem <i>one day service</i> .
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Baik, dapat dilihat dari : Dalam memberikan pelayanan., para pegawai PDAM mempunyai tutur kata yang sopan dan sangat ramah dalam melayani pelanggan.
5.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Kurang baik, dapat dilihat dari : Pelayanan masih perlu ditingkatkan , terutama dalam segi pelayanan air mengenai kualitas dan kontuinitas air. Untuk pelayanan yang lain sudah baik.

## 2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

Pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dalam melayani pelanggan tentunya tidak lepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung merupakan hal yang dapat mendukung kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo sehingga pelanggan akan merasa puas, sedangkan faktor penghambat akan membuat kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo menurun.

### a. Faktor pendukung

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor pendukung pelayanan tersebut, yaitu : (H.A.S. Moenir, 2000: 88)

#### 1) Faktor kesadaran.

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), Beliau menjelaskan :

*“ Di sini tingkat kedisiplinan dari para pegawai juga sangat bagus mas. Dalam satu bulan paling cuma ada satu atau dua orang yang terlambat tidak sampai tiga kali mas, Karena di sini kita memakai mesin fingerprint, jadi kita bisa ketahuan dan saya bisa mengecek para pegawai yang terlambat, mas. Kalau tidak*



*masuk kerja, para pegawai harus memberikan surat izin dengan alasan yang jelas.”(wawancara, 14 Januari 2011).*

Hal ini juga diperjelas oleh Ibu Wahyu Dwi Hastuti, A.Md (Pelaksana Administrasi Umum Pusat ), beliau memberikan keterangan :

*“ Pegawai di sini sudah sadar dengan apa yang menjadi pekerjaan mereka masing-masing, mas karena masing-masing pegawai mempunyai masa kerja di sini cukup lama. Jadi apa yang harus dikerjakan, mereka sudah paham.”  
(wawancara, 18 Januari 2011).*

Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), menambahkan :

*“ Di sini juga ada seperti buku harian, mas. Yang digunakan untuk mencatat kerja pegawai seharian tadi apa saja, dan itu langsung di ketahui oleh atasan. Jadi pegawai kami seharian tadi ngapain saja, ada laporan kepada atasan”  
(wawancara, 14 Januari 2011).*

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kesadaran para pegawai PDAM cukup tinggi, karena pegawai sudah paham dan mengerti apa saja yang harus mereka kerjakan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan supaya pelanggan merasa puas.

## **2) Faktor aturan.**

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Setiap aturan menyangkut terhadap manusia baik sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.

Mengenai faktor aturan di PDAM, Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), beliau menjelaskan :

*“Di sini ada aturan kepegawaian, ada struktur organisasi dan tata kerja. Dikontrol oleh siapa dan bertanggung jawab kepada siapa. Untuk aturan kepegawaian ada SK tersendiri. Di situ dijelaskan Bagaimana kalau tidak masuk, terlambat, dikenai sanksi apa dan termasuk pemberian reward kepada pegawai.”  
(wawancara, 14 Januari 2011).*

Hal tersebut juga diperjelas oleh Ibu Wahyu Dwi Hastuti, A.Md

(Pelaksana Administrasi Umum Pusat ), memberikan penjelasan :

*“ Ada aturan di sini mas, yang mengikat para pegawai. Aturan itu harus di patuhi oleh semua pegawai tanpa terkecuali. Jika ada yang melanggar akan mendapat sanksi yang tegas, mas.”  
(wawancara, 18 Januari 2011).*

Kesimpulan dari uraian di atas adalah faktor aturan menjadikan para pegawai tidak bisa bekerja seandainya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, apabila mereka menyalahi aturan akan diberikan sanksi. Apabila telah diberlakukan aturan yang jelas, maka dalam bekerja memberikan pelayanan kepada pelanggan harus berdasarkan dengan aturan yang telah ditetapkan tersebut.

### **3) Faktor Organisasi.**

Dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara dan tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

Mengenai hal tersebut, Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), menjelaskan :

*“ Di sini pembagian tugas sudah jelas di masing-masing bidang mas. Jadi tidak ada istilah kerja serabutan mas. karena sudah ada pembagian tugas yang jelas.”*  
(wawancara, 14 Januari 2011).

Sementara itu, Ibu Wahyu Dwi Hastuti, A.Md (Pelaksana Administrasi Umum Pusat ), memberikan penjelasan :

*“ Ada pembagian tugas yang jelas, pegawai punya tugas di bidangnya masing-masing,sesuai dengan keahliannya.”*  
(wawancara, 18 Januari 2011).

Dari petikan wawancara diatas dapat diketahui bahwa PDAM mempunyai mekanisme kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Pegawai ditempatkan di bidang yang sudah ditentukan sesuai dengan keahliannya. Adanya sistem mekanisme kerja yang baik dapat digunakan sebagai faktor pendukung bagi PDAM agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

#### **4) Faktor Pendapatan.**

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan.

Mengenai hal tersebut, Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), menjelaskan :

*“Kalau mengenai pendapatan, di sini relatif, subyektifitasnya tinggi, dengan PDAM lain tidak ketinggalan dibaanding PDAM yang lain. malah ada pendapatannya yang cenderung lebih tinggi. Di sini juga ada reward khusus bagi para pegawai yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.”*  
(wawancara, 14 Januari 2011).

Sementara itu, Ibu Wahyu Dwi Hastuti, A.Md (Pelaksana Administrasi Umum Pusat ), memberikan penjelasan :

*“ Pendapatan pegawai di sini sih menurut saya sudah cukup sesuai mas. Ada yang cukup ikhlas seperti itu. Tapi ada yang kurang, ya tergantung kebutuhan individunya masing-masing mas. Tapi kalau saya lihat di sini sih sudah sesuai dengan standarnya mas.”*  
(wawancara, 18 Januari 2011).

Kesimpulan dari wawancara di atas adalah bahwa pendapatan pegawai sudah sesuai dengan yang diharapkan atau bisa dikatakan sudah sesuai standar. Dengan begitu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pasti para pegawai juga akan sungguh-sungguh, melihat dengan apa yang mereka terima yang dinilai sudah cukup untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi, mereka tidak akan berbuat curang dalam memberikan pelayanan dengan menjual jasa kepada pelanggan. Adanya reward khusus dapat membuat para pegawai bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

##### **5) Faktor kemampuan dan keterampilan.**

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan

*commit to user*

memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Mengenai hal tersebut, Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), menjelaskan :

*“Di sini kerjanya memang hanya seperti itu-itu saja mas, tidak ada inovasi yang mendukung lebih tinggi, kecuali inovasi terhadap teknologi. Di sini hanya melayani pelanggan agar pelanggan merasa puas dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Tidak diperlukan yang pintar banget, mas. Kita membutuhkan orang-orang yang teliti, tanggap dan memang kompeten dalam bidang kami.  
(wawancara, 14 Januari 2011).*

Sementara itu, Ibu Wahyu Dwi Hastuti, A.Md (Pelaksana Administrasi Umum Pusat ), memberikan penjelasan :

*“ Pegawai yang kita perlukan memang dituntut harus trampil dalam bidangnya, mas. Kalau tidak trampil, kita takut akan mengecewakan banyak pelanggan kita. Untuk meningkatkan kualitas SDM pegawai, kita melaksanakan pelatihan, in house training, pendidikan sesuai kebutuhan.”  
(wawancara, 18 Januari 2011).*

Kesimpulan dari uraian di atas adalah dengan sudah memiliki kemampuan dan ketrampilan dari pegawai PDAM, dapat menunjang cara kerja dengan baik, cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Dengan adanya kualitas SDM yang baik, diharapkan pelayanan yang diberikan juga akan baik.

## **6) Faktor sarana pelayanan**

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Bapak Mahmudi sebagai pelanggan tetap PDAM, berpendapat :

*” Fasilitas di kantor PDAM menurut saya, ya sudah bagus mas, ruang tunggu nya nyaman, malah ada TV nya, jadi saya tidak bosan jika menunggu di sana, ya itung-itung buat hiburan mas . toilet dan tempat ibadah juga tersedia.” (wawancara, 10 Januari 2011.)*

Sementara itu, Bapak Anwar, memberikan jawaban :

*“ Fasilitasnya ya saya kira sih standar mas, ada ruang tunggu yang nyaman ,tempat parkirnya pun juga tersedia mas. Toilet nya juga cukup bersih”  
(wawancara, 10 Januari 2011).*

Senada dengan kedua pelanggan tersebut, Saudari Endang memberi jawaban :

*“ Kalau menurut saya, fasilitas yang ada, sudah cukup memadai mas, kursi di ruang tunggu juga empuk, ada TV yang lumayan besar. Tempat parkirnya juga teduh. Kantornya juga terlihat rapi mas. Walaupun mungkin menurut saya, ruang kantornya di sini kurang luas mas, jadi terlihat sumpek gitu, dan kalau boleh usul sih ditambah AC, biar semakin nyaman.”  
(wawancara, 9 Januari 2011).*

Mengenai hal tersebut, Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), menjelaskan :

*“ Untuk peralatan kerja dalam hal memenuhi pelayanan kepada pelanggan di sini sudah baik mas, walaupun ada yang kurang, itu cuma sedikit, mas. Ya mungkin menurut saya kekurangan ada di program-program komputernya saja, mas. Itu dari segi administrasi. ” (wawancara, 14 Januari 2011).*

Sementara itu, Ibu Wahyu Dwi Hastuti, A.Md (Pelaksana Administrasi Umum Pusat ), memberikan penjelasan :

*“ Ya, untuk sarana dan prasarana mas, kalau untuk menunjang pekerjaan, sudah cukup terpenuhi mas. Ada mesin yang manual ada juga mesin yang modern. Alat-alat tersebut digunakan sesuai kebutuhan mas. Jadi untuk menunjang kerja saya rasa sih sudah cukup bisa mendukung mas.  
(wawancara, 18 Januari 2011)*

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa kantor PDAM sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai yang di gunakan untuk mendukung dalam pelaksanaan kerja pegawai dan juga berfungsi sosial, karena sarana yang ada dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan PDAM, sudah disediakan.

#### **b. Faktor-faktor penghambat**

Dalam melaksanakan tugasnya tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat. Faktor yang dapat menghambat bisa dikarenakan Sumber Daya Manusia baik secara internal ataupun eksternal.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag Administrasi), beliau menjelaskan :

*“ Kalau hal yang menghambat pelayanan mas, menurut saya di Sukoharjo ini kan pipa airnya sudah tua mas, perlu ada pergantian, karena hal itu bisa menyebabkan air yang kami hasilkan keruh mas, dan menuai komplain dari pelanggan. Akan tetapi untuk semua itu kan butuh proses, jadi dilakukan secara bertahap, melihat bagaimana keadaan keuangan kita.”*  
(wawancara, 14 Januari 2011).

Bapak Agung Suparwanto, A.Md (Kasubbag Produksi & Distribusi) menjelaskan :

*“ Yang menghambat, dari segi intern mungkin tentang sumur cadangan yang kami punyai kurang banyak, untuk mengantisipasi pada saat musim kemarau,mas. Pada saat itu pelayanan air yang kami berikan mungkin juga tidak seperti biasanya. Selain itu juga pada saat pipa mengalami kebocoran, kita perlu waktu untuk memperbaiki, otomatis aliran air juga sedikit terganggu.”*  
(wawancara,14 Januari 2011)

Selain hal-hal intern tersebut, ada juga hal-hal ekstern yang menghambat pelayanan. Faktor penghambat pelayanan bisa datang dari luar organisasi.

Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh Bapak Agung Suparwanto, A.Md (Kasubbag Produksi & Distribusi), beliau menjelaskan :

*“ kita sebagai penyedia layanan air sangat dipengaruhi oleh faktor alam, mas. Pada saat musim kemarau, kita keteteran mas melayani pelanggan kita. Karena sumber utama kita, yakni sungai Bengawan Solo airnya cukup sedikit pada saat musim kemarau. Kita hanya mengandalkan sumur cadangan yang relatif jumlahnya sedikit untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.”*

*(wawancara, 13 Januari 2011).*

Selain itu Bapak Ngatinu (Kepala Bagian Layanan Pelanggan), memberikan jawaban :

*“ PDAM juga ada yang mempengaruhi tentang pemberian layanan, apabila ada pemadaman listrik dari PLN, pelayanan air kepada pelanggan, akan terganggu, mas. Kalau kita menghentikan air, karena faktor tersebut, kita memberitahu pelanggan kita melalui media radio yang ada di wilayah Sukoharjo.”*

*(wawancara, 14 Januari 2011).*



Hal lain juga diungkapkan oleh Ibu Retno Wardani, S.E (Kasubbag

Administrasi), beliau menjelaskan :

*“ Kalau dari pelanggan, ya kalau ada yang nunggak pembayaran, mas. Maunya terus mendapat haknya tapi tidak mau memenuhi kewajibannya. Kadang ada yang ngeyel tetap minta jatah air tapi tidak mau membayar rekening air mas. Hal tersebut bisa pmengganggu pelayanan kami, waktu kita terhambat untuk mengurus hal-hal semacam itu.”*  
(wawancara, 13 Januari 2011)

Setelah peneliti mengadakan penelitian ternyata faktor-faktor yang menghambat pelayanan yaitu keadaan pipa dan sumur cadangan (faktor intern organisasi) juga dipengaruhi oleh faktor ekstern dari organisasi, yaitu dari pelanggan yang menunggak pembayaran, bahkan kadang ada yang tidak mau membayar dengan berbagai alasan. Untuk faktor penghambat dari segi pegawai, tidak ada. Setelah ditanyakan dengan narasumber, ternyata tidak ditemukan faktor yang menghambat yang telah dikemukakan oleh Zulian Yamit yang telah disajikan penulis di dalam tinjauan pustaka penelitian ini. Oleh sebab itu perlu adanya perhatian khusus dan pencarian solusi yang tepat dari pihak PDAM untuk mengatasi hal-hal yang bisa menghambat pelayanan tersebut.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu : bukti langsung (*tangible*) kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik baik, hanya saja dari segi empati (*empathy*), pelanggan merasa pihak PDAM belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Walaupun dari indikator yang lain pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan indikator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan.

Daya tanggap (*responsiviness*) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Akan tetapi, PDAM adalah

perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sementara itu, Faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah :

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan
- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor pendapatan
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan.
- 6) Faktor sarana pelayanan

Dari berbagai faktor tersebut memang berlaku di PDAM dan sudah diimplementasikan dengan baik oleh pihak PDAM. Hal ini dapat dilihat dengan pegawai yang sudah mempunyai kesadaran yang tinggi dengan apa yang harus dia kerjakan. Adanya aturan yang sudah dibuat yang mengikat para pegawai dalam bekerja, apabila menyalahi aturan akan mendapatkan sanksi yang tegas. Adanya pembagian tugas yang jelas dalam PDAM membuat para pegawai paham dengan tugasnya masing-masing. Pendapatan pegawai juga dirasa sudah sesuai dengan golongan dan masa kerjanya. Para pegawai juga sudah terampil dalam bidangnya masing-masing dan mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Selain itu kantor PDAM juga sudah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kerja pegawainya.

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM, diantaranya:

*commit to user*

- 1) Faktor musim, dalam hal ini pada saat musim kemarau. Pada saat musim tersebut PDAM sangat susah mencari sumber air.
- 2) Faktor pipa PDAM yang sudah tua. Pipa yang sudah tua dapat menyebabkan penurunan kualitas air.
- 3) Faktor wilayah, dalam hal ini wilayah Sukoharjo yang relatif lebih mudah mendapatkan sumber air menyebabkan banyak penduduk yang menggunakan air sumur. Hanya penduduk perkotaan dan yang benar jauh dari sumber air yang menjadi pelanggan PDAM.
- 4) Faktor dari luar organisasi dalam hal ini PLN juga mempengaruhi pelayanan, akan menghambat pelayanan apabila listrik padam.
- 5) Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo. Saran tersebut antara lain :

- 1) Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, karena bagaimanapun dalam memberikan pelayanan, kualitas air harus tetap diutamakan oleh PDAM.

*commit to user*

- 2) Apabila terjadi penghentian aliran air/ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung, tidak hanya memberi tahu lewat media radio. agar pelanggan bisa memahami tentang permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja PDAM.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. 2006. **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. 2004. **Perencanaan Strategic Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2002. **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- H.A.S Moenir. 2000. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- HB. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Nasution, M.N. 2001. **Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)**. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi W. 2007. **Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 1996. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. **Total Quality Management**. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality & Statisfication**. Yogyakarta: Andi Offset
- Yamit, Zulian. 2005. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Yogyakarta: Ekonisia.

**Sumber Lain:**

- Coorporate plan* 2008-2012 PDAM Tirta Makmur Sukoharjo
- Harian Sore Wawasan 30 Juni 2010.
- Harian Suara Merdeka Cyber News *commit to user*

Keputusan Menpan Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003

Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 20 Tahun 2007

Undang-Undang Republik Indonesia No.5 tahun 1962

<http://walhijabar.wordpress.com/2007/12/26/adakah-yang-tahu-sekarang-hari-air/>

**Jurnal Internasional :**

Osman M. Karatepe, Ugur Yavas, Emin Babakus. Measuring Service Quality of Banks: Scale Development and Validation. Journal of Retailing and Consumer Services. Volume 12 Nomor 374 (2005)

([www.elsevier.com/locate/jretconser](http://www.elsevier.com/locate/jretconser))

Tracey S. Dagger, Jillian C. Sweery Lester W. Johnson. Scale Development and Investigation of an Integrated Model. Journal of Service Research. Volume 10. Nomor 2 (2007) : 124-125.

(<http://jsr.sagepub.com/cgi/content/abstract/10/2/123>)

# LAMPIRAN





## PEDOMAN WAWANCARA

Untuk Pelanggan.

Bukti Langsung (*Tangible*)

1. Bagaimana menurut anda tentang fasilitas yang ada di kantor PDAM ?
2. Apakah anda merasa nyaman, saat menunggu atau mengantri di kantor PDAM?
3. Apakah ada fasilitas seperti toilet,tempat parkir, tempat ibadah di kantor PDAM? Bagaimana keadannya ?
4. Bagaimana keadaan ruang kantor yang digunakan pegawai untuk bekerja, menurut anda?

Kehandalan (*Reliability*).

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan, oleh PDAM menurut anda?
2. Apakah anda paham dengan prosedur yang telah ditetapkan tersebut ?
3. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada anda sebagai pelanggan ?
4. Saat anda membayar rekening, apakah prosesnya cukup cepat ?

Daya Tanggap (*Responsiviness*)

1. Bagaimana sikap para pegawai saat anda memberikan keluhan tentang pelayanan yang diberikan?
2. Keluhan yang anda sampaikan apakah langsung ditanggapi ?

Jaminan (*Assurance*)

1. Bagaimana penampilan para pegawai PDAM saat memberikan pelayanan?
2. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan?

Empati (*Emphaty*)

1. Bagaimana menurut anda tentang rasa perhatian dan kepedulian dari pegawai PDAM dalam melayani pelanggan ?
2. Menurut anda komunikasi yang terjalin antara pegawai dan pelanggan apakah sudah terjalin dengan baik ?

3. Selama ini apa yang sering anda keluhkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM ?

Untuk Pegawai

1. Apakah fasilitas di PDAM sampai saat ini cukup memadai untuk menunjang kerja anda dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan ?
2. Bagaimana proses dan prosedur pelayanan di PDAM?
3. Jika ada keluhan dari pelanggan, apakah langsung ditangani oleh pihak PDAM?
4. Apa yang menyebabkan kadang air kotor dan berbau serta debit air yang kecil?
5. Keluhan yang paling banyak dari pelanggan meliputi apa saja ?
6. Bagaimana sikap pegawai di PDAM dalam memberi pelayanan ?
7. Bagaimana kepedulian dan perhatian anda kepada pelanggan?
8. Apakah komunikasi antara pegawai dan pelanggan sudah terjalin dengan baik?
9. Apakah para pegawai mempunyai kesadaran yang cukup besar dengan pekerjaannya?
10. Bagaimana disiplin kerja pegawai di PDAM ?
11. Apakah ada aturan yang mengikat tata kerja pegawai PDAM ?
12. Apakah sudah ada sistem kerja dalam pembagian kerja pegawai di PDAM?
13. Bagaimana menurut anda tentang gaji yang anda dapat?apakah sudah sesuai atau belum?
14. Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya ?
15. Menurut anda sebagai pegawai faktor apa yang bisa menghambat dalam pelayanan air kepada para pelanggan ?