UPAYA MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JOMBANG KEPADA MASYARAKAT

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Admnistrasi Unversitas Brawijaya

YUANES KRISTIANTO

0210313069-31

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH

MALANG

2006

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

ABSTRAKSI

UPAYA MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JOMBANG KEPADA MASYARAKAT
(Oleh : YUANES KRISTIANTO, 2006)

Tujuan Pembangunan Nasional Bangsa Indonesia dititik beratkan pada pembangunan di sektor perekonomian negara seiring dengan adanya berbagai upaya dalam peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia yang saling terkait dengan pembangunan di bidang lainnya. Sebagaimana ditegaskan dalam pasal 33 UUD 1945 ayat 2 dan 3 yang dalam pelaksanaannya diwujudkan dengan mendirikan suatu perusahaan yang mempunyai tugas menangani dan mendistribusikan air yang tersedia semaksimal mungkin. Perusahaan yang dibentuk dan didirikan oleh pemerintah tersebut adalah PDAM, dimana pengelolaannya menjadi tanggung jawab dari otonomi daerah yang bersangkutan. Dalam hal ini adalah pemerintah daerah kabupaten Jombang.

Salah satu sumber alam yang penting bagi kehidupan manusia adalah air. Air merupakan salah satu kebutuhan terbesar bagi kehidupan manusia dan fungsinya tidak akan dapat tergantikan oleh senyawa lainnya. Kebutuhan akan air selalu meningkat seiring dengan perkembangan jumlah penduduk. Oleh karena itu, PDAM Kabupaten Jombang selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, disamping untuk mencari keuntungan untuk menutupi kebutuhannya. Banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan PDAM menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan masih perlu diperhatikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Jombang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Jombang Adapun jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif karena dalam penelitian ini akan dideskripsikan upaya-upaya PDAM Kabupaten Jombang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Fokus dari penelitian ini adalah upaya PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Jombang . Sumber data yang dihasilkan adalah dari direktur, pegawai serta pelanggan PDAM Kabupaten Jombang yang dilakukan dengan wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Jombang dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan dalam hal kemudahan membayar rekening, kemudahan dalam prosedur dan persyaratan pemasangan sambungan baru serta adanya ketanggapan dalam menanggapi keluhan dan pengaduan pelanggan. Selain itu didukung pula dengan adanya peningkatan dalam bidang SDM dan menambah serta memperbaiki sarana dan prasarana.

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang Kepada Masyarakat, yang merupakan tugas akhir sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya kerja sama dari berbagai pihak yang telah memberikan doa, bimbingan, saran dan bantuan baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Suhadak, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah membantu kelancaran skripsi ini
2. Bapak Drs. Irwan Noor, MA selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi yang telah membantu kelancaran skripsi ini.
3. Bapak Drs. Aspan, MAP dan Ibu Dra. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Negara dan Pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

5. Bapak Drs. Gatot Kartonohadi, Msi selaku Direktur Utama PDAM Kabupaten Jombang beserta para staf karyawan yang telah memeberikan kesempatan untuk melakukan penelitian serta memberikan bimbingan dan data-data yang penulis butuhkan
6. Kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga serta semua yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Mengingat penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, maka untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan pada peneliti sendiri pada khususnya

Malang, September 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Hal.

ABSTRAKSI ……. i

KATA PENGANTAR …….. ii

DAFTAR ISI ……..... iv

DAFTAR GAMBAR …….. vii

DAFTAR TABEL ……..... viii

DAFTAR LAMPIRAN ……...……... ix

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Perumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 9

D. Kontribusi Penelitian 9

E. Sistematika Penulisan ……..…..... 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA 11

A. PDAM Sebagai Institusi Pelayanan Publik 11

1. Pengertian Pelayanan 11

2. Pengertian Perusahaan Daerah 13

3. Pengertian PDAM 16

3.1. Misi PDAM 17

3.2. Tujuan PDAM 18

B. Pelayanan Publik 18

1. Pengertian Pelayanan Publik 18

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 20

BAB III METODE PENELITIAN …… 24

A. Jenis Penelitian 24

B. Fokus Penelitian 24

C. Lokasi Dan Situs Penelitian 26

D. Sumber Dan Jenis Data 26
E. Teknik Pengumpulan Data 27
F. Instrumen Penelitian 28
G. Analisis Data 29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 31
A. Hasil Penelitian 31
1. Gambaran Umum 31
1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Jombang 31
1.2 PDAM Kabupaten Jombang 32
1.2.1 Sejarah Singkat PDAM Kabupaten Jombang 33
1.2.2 Lokasi PDAM Kabupaten Jombang 34
1.2.3 Ruang Lingkup PDAM Kabupaten Jombang 35
1.2.4 Struktur Organisasi Dan Deskripsi Jabatan 37
1.2.5 Ketenagakerjaan 48
1.3 Profil (Kondisi) Dan Potensi PDAM 49
1.4 Peluang Dan Kendala 59
2. Pelayanan 63
2.1 Visi 63
2.2 Misi 63
3. Tugas Pokok Dan Fungsi PDAM Kabupaten Jombang 64
1. Tugas Pokok 64
2. Fungsi 64
4. Maksud, Tujuan Dan Sasaran 65
5. Strategi Pencapaian Tujuan Dan Sasaran 65
6. Prosedur Pembuatan Rekening 67
7. Prosedur Pemasangan Sambungan Baru 70
B. Penyajian Data 76
1. Distribusi Frekuensi Tiap Item pada Variabel Keandalan 76
2. Distribusi Frekuensi Tiap Item pada Variabel Daya Tanggap. 79
3. Distribusi Frekuensi Tiap Item pada Variabel Jaminan 82
4. Distribusi Frekuensi Item pada Vareiabel Empati 84

C. Interpretasi Data .....…….…. 86
1. Keandalan 86
2. Daya Tanggap 88
3. Jaminan 89
4. Empati 91
D. Standar Pelayanan Minimal Dan Tolak Ukur Peningkatan Kualitas Pelayanan 92
E. Pembahasan Hasil Penelitian ……. 94
1. Upaya Meningkatkan kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Jombang……..… 95
1.1 Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) ……..…
1.2 Bidang Pelayanan …….. 101
1.2.1 Prosedur Pembayaran Rekening ……..….... 101
1.2.2 Prosedur dan Persyaratan Pemasangan sambungan baru …….. 103
1.3 Bidang Teknis …… 116
1.3.1 Menekan Tingkat Kebocoran …… 116
1.3.2 Pemasangan Pipa Distribusi …….. 116
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dari Pelayanan Yang Diberikan Oleh PDAM Kabupaten Jombang …… 122
3. Menanggapi Keluhan/Pengaduan Pelanggan……...…….. 123
4. Hasil Pengamatan Dan Penelitian ……...… 124

BAB V PENUTUP ……..… 126
A. Kesimpulan ……..…. 126
B. Saran ……..……. 129
DAFTAR PUSTAKA ……..……. 131

DAFTAR GAMBAR

Gambar. Hal.

1. PETA PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JOMBANG ……. 36
2. BAGAN SUSUNAN ORGANISASI PERUSAHAAN DAERAH AIR MUNUM (PDAM) KABUPATEN JOMBANG …… 47
3. ALUR PEMBAYARAN REKENING .....……..…….…….. 101

DAFTAR TABEL

Tabel. Hal.

1. DAFTAR TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI PDAM KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2005 / 2006 48
2. SUMBER AIR BAKU PDAM KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2005 / 2006 51
3. PEMAKAIAN AR MINUM PDAM KABUPATEN JOMBANG BULAN SEPTEMBER TAHUN 2006 54
4. SUMBER AIR YANG BELUM DIMANFAATKAN DI KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2005 / 2006 60
5. KECEPETAN PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN 76
6. KETEPATAN (AKURASI) WAKTU PENYELESAIAN PENANGANAN KELUHAN 77
7. HASIL PELAYANAN KELUHAN 78
8. KETANGGAPAN ATAS PENGADUAN KELUHAN 79
9. KETANGGAPAN PETUGAS UNTUK MEMBANTU PELANGGAN. 80
10. KEMAMPUAN PETUGAS UNTUK MEMAHAMI KELUHAN PELANGGAN 81
11. PENGETAHUAN DAN KEAHLIAN PETUGAS 82
12. KEMUDAHAN DAN KEPASTIAN DALAM PROSEDUR PENGADUAN KELUHAN 83
13. KEMAMPUAN PETUGAS UNTUK BERKOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN 84
14. PERHATIAN KHUSUS KEPADA PELANGGAN 85
15. KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2004/2005 93
16. KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2005/2006 93
17. DAFTAR LAPORAN PENGADUAN PELANGGAN BULAN SEPTEMBER TAHUN 2006 111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. Hal.

1. SURAT RISET / SURVEY ……..……...……. 133
2. SURAT PERSETUJUAN MELAKUKAN PENELITIAN DARI BAPPEDA ..…...…… 134
3. SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN DARI PDAM KABUPATEN JOMBANG . ….……...…… 135
4. CURRICULUM VITAE ….……...…. 136

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan merupakan salah satu wujud dari kemauan, dan kemampuan suatu negara untuk dapat lebih berkembang kearah yang lebih baik. Begitu juga dengan apa yang diinginkan bangsa Indonesia, untuk dapat melaksanakan pembangunan dalam rangka mewujudkan kehidupan masyarakat yang sederajat dan sejajar dengan bangsa lain yang lebih maju. Untuk itu pembangunan nasional yang dilaksanakan bangsa Indonesia pada hakekatnya merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan pembangunan nasianal. (Siagian, 1988)

Tujuan pembangunan nasional itu sendiri adalah untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkeseimbangan antara materiil dan spirituil berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 di dalam wadah Negara Kesatuan RI yang merdeka, berdaulat dan bersatu dalam suasana peri kehidupan bangsa yang aman, tenteram dan dinamis serta dalam lingkungan pergaulan dunia yang merdeka, bersahabat, tertib dan damai. Hal ini mencakup segala aspek Pembangunan Nasional, baik yang berkaitan dengan bidang ekonomi, politik, agama, sosial, budaya dan hankam. Diharapkan akan tercipta kualitas manusia dan masyarakat Indonesia yang maju dan mandiri dalam suasana kehidupan yang tenteram dan sejahtera lahir batin.

Untuk itu, titik berat pembangunan diletakkan dalam bidang ekonomi seiring dengan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dan didorong serta saling memperkuat, saling terkait dan terpadu dengan pembangunan bidang lainnya, yang dikembangkan secara berkesinambungan untuk mencerminkan tingkat kemajuan, kemandirian dan kesejahteraan bangsa.

Selanjutnya untuk mencapai sasaran tersebut, yaitu pembangunan di bidang ekonomi, dimana demi mendukung pelaksanaannya terdapat tiga sektor yang terlibat di dalamnya yang sering dikatakan pilar pembangunan perekonomian di Indonesia yaitu sektor negara, swasta, dan koperasi harus sudah berfungsi sebagai motor penggerak didalam perekonomian (Siagian, 1988: 55-69).

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, peran sektor negara menjadi demikian penting manakala pembangunan perekonomian menyangkut pada pengelolaan dan pemanfaatan sumber-sumber alam baik di darat, laut maupun udara.

Sebagaimana ditegaskan dalam pasal 33 UUD 1945 ayat 2 dan 3 sebagai berikut :

(2) : Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara.

(3) : Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam pasal 33 tersebut maka dapat dijelaskan bahwa sumber-sumber yang menguasai hajat hidup orang banyak pengelolaannya dan kepemilikannya dikuasai oleh negara. Dengan demikian negara mempunyai hak penuh dalam pengelolaan dan harus dilakukan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat

sebaesar-besarnya bagi masyarakat. Pelaksanaan undang-undang ini diwujudkan oleh pemerintah dengan mendirikan suatu perusahaan yang mempunyai tugas atau fungsi dan berkewajiban untuk menangani pengadaan air serta memanfaatkan air yang tersedia semaksimal mungkin, melalui pengelolaan yang baik dan kemudian mendistribusikannya kepada masyarakat. Langkah yang ditempuh oleh pemerintah itu tujuannya agar kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi. Hal ini dimaksudkan agar pengelolaan tersebut memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi pembangunan dan kesejahteraan rakyat baik sekarang maupun yang akan datang (Hifni, 1996).

Salah satu sumber alam yang penting bagi kehidupan manusia adalah air. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak mungkin terlepas dari kebutuhan akan air, karena air merupakan kekayaan alam yang mutlak diperlukan baik untuk minum, memasak, mencuci, mandi maupun untuk keperluan sehari-hari lainnya. Air merupakan bahan yang sangat penting bagi kehidupan umat manusia dan fungsinya bagi kehidupan tidak pernah dapat digantikan dengan senyawa lain. Manusia bergantung pada air bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari saja, tetapi juga untuk teknologi yang mendukung kehidupannya.

Pentingnya air bagi kehidupan manusia dapat dilihat dari penggunaan air yang pada prinsipnya dibagi menjadi :

1. Air untuk kebutuhan primer
   Adalah kebutuhan yang secara langsung dipergunakan oleh manusia untuk keperluan sehari-hari agar manusia dapat hidup dengan sehat. Misalnya air untuk minum, memasak, mandi, mancuci dan lain-lain yang dikategorikan sebagai air bersih yaitu air yang siap pakai untuk keperluan sehari-hari yang bebas dari pencemaran.
2. Air untuk kebutuhan sekunder
   Adalah air yang tidak dipergunakan secara langsung untuk keperluan manusia tetapi dapat menunjang untuk kebutuhan sehari-hari, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan, misalnya pemanfaatan potensi air untuk

pembangkit listrik, penggerak alat giling padi, alat tumbuk, dan lain-lain (Hifni, 1996:50 dan 57).

Seiring dengan semakin berkembangnya jumlah penduduk, maka kebutuhan akan air semakin meningkat. Kondisi ini disebabkan karenanya langkanya sumber air bersih serta tuntutan kota yang membutuhkan air bersih yang praktis, cepat dan tetap menjamin syarat-syarat kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih itu, maka diperlukan suatu cara untuk menentukan teknologi yang tepat guna agar air dapat dimanfaatkan secara maksimal sehingga dapat memberikan nilai tambah serta kesejahteraan dibanding dengan keadaan sebelumya. Di dalam pengadaan dan penyediaan air, haruslah memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditentukan, antara lain :

Cukup tersedia sepanjang tahun, tidak berbau, tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari patogen organik, tetap segar, tidak mengandung kuman dan bakteri yang berbahaya yang dapat memungkinkan timbulnya penyakit, tidak mengandung zat kimia yang beracun dan cukup mengandung zat kimia yang diperlukan untuk keperluan tubuh manusia, mudah dicapai oleh pemakai atau konsumen sehingga harganya murah (Hifni, 1996 : 8-9).

Sebagai tindak lanjut dari permasalah tersebut, maka pemerintah merasa berkewajiban dan perlu ikut campur tangan dalam mengani hal tersebut. Untuk itu, perlu didirikan suatu perusahaan yang mempunyai tugas dan kewajiban untuk memanfaatkan air yang tersedia seoptimal mungkin agar dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat.

Perusahaan yang dibentuk dan didirikan oleh pemerintah tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Adapun pendirian dari PDAM itu sendiri memang dimaksudkan sebagai badan usaha yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pendistribusian air bersih pada masyarakat. PDAM berkedudukan sebagai perusahaan daerah dimana pengelolaannya menjadi

tanggung jawab dan otonomi pemerintah daerah yang bersangkutan. Dalam hal ini pemerintah daerah Kabupaten atau Kotamadya.

Sebagai suatu perusahaan daerah, maka PDAM Kabupaten Jombang dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat, disamping mencari keuntungan untuk menutupi kebutuhannya. Langkah ini sesuai dengan tujuan didirikannya perusahaan daerah berdasarkan UU No. 5 Tahun 1962 tentang perusahaan daerah, dalam Bab II Pasal 5 dinyatakan bahwa perusahaan daerah adalah kesatuan produksi yang bersifat :

1. Memberi Jasa
2. Menyelenggarakan kemanfaatan umum
3. Memupuk pendapatan.

Selama ini, umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat masih kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan yang diajukan masyarakat kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua ini dapat diketahui dengan masih banyak terdapat keluhan dan laporan dari warga masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Jombang. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah karena sesuatu urusan adalah kurang maksimalnya pelayanan yang duberikan oleh aparatur PDAM Kabupaten Jombang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang mekasimal sehingga belum mampu memuaskan masyarakat meskipun pihak PDAM Kabupaten Jombang telah berupaya menyelesaikannya.

Banyaknnya keluhan-keluhan maupun laporan dari masyarakat mengenai palayanan yang diberikan PDAM seperti air macet, tingkat kebocoran yang masih tinggi, serta air dari PDAM yang berbau dan keruh menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan masih perlu diperhatikan.

Sementara itu Siagian (1996 : 27) menyatakan bahwa :

> Bentuk nyata dari kegagalan suatu organisasi mengkaitkan pencapaian tujuannya dengan pencapaian masyarakat luas terlihat dalam 2 wujud. Pertama, ialah bahwa masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap organisasi yang bersangkutan. Kedua, sebagai akibat hilangnya kepercayaan tersebut masyarakat tidak lagi memberikan dukungannya kepada kebijaksanaan dan kegiatan organisasi tersebut.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka Gubernur Kepala Daerah Jawa Timur No. 12/1998 (Islamy, 1999 : 2) mengeluarkan intruksi tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat antara lain menegaskan bahwa mutu pelayanan aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Alasan-alasan Gubernur Jatim mengeluarkan instruksi tersebut kepada semua jenjang dan jajaran aparatur pemerintah daerah antara lain disebabkan karena adanya :

1. Derasnya tuntutan agar pemerintah mampu menciptakan adanya pemerintahannya yang bersih, bertanggung jawab, profesional dan bebas KKN
2. Semakin tajamnya kritik masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang dirasakan masyarakat semakin merosot
3. Kuatnya tuntutan agar aparatur pelayanan lebih mampu bekerja keras, lebih produktif, lebih jujur walaupun hanya dimodali dengan sarana prasarana kerja yang terbatas
4. Keinginan agar aparatur pelayanan bekerja lebih profesional, artinya bahwa mereka di dalam bekerja tidak hanya bekerja demi tercapainya tujuan secara efisien, efektif dan ekonomis tetapi juga bekerja lebih bertanggung jawab, adil dan jujur
5. Tuntutan agar aparatur pelayanan memperhatikan dengan sungguh-sungguh kebutuhan, keinginan, aspirasi masyarakat dan sejauh mungkin bisa memenuhinya

Berpijak pada pendapat dan keluhan-keluhan dari para pelanggan PDAM, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih belum optimal dan ini tentunya berdampak negatif terhadap citra dari PDAM itu sendiri di mata masyarakat.

Oleh sebab itu, perlu kiranya bagi PDAM Kabupaten Jombang untuk berbenah diri dalam arti berupaya melakukan peningkatan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Hal ini mengingat bagaimana pun fungsi pelayanan bagi masyarakat senantiasa tetap mejadi yang utama dan harus tetap dijalankan oleh PDAM.

Mengingat masih banyaknya kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Jombang kepada masyarakat seperti masih banyaknya pengaduan-pengaduan dari para pelanggan, misalnya para pegawai kurang cepat dan kurang tanggap dalam menangani permasalahan seperti penanganan pipa bocor dan pemasangan meteran baru yang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan minimnya sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Jombang masih terbatas. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk memilih judul "**Upaya meningkatan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jombang kepada masyarakat".**

B. Perumusan Masalah

Setiap perusahaan dalam usahanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tentu akan menghadapi suatu masalah. Masalah tersebut merupakan rintangan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin meningkat sejalan dengan bertambahnya penduduk dan pertumbuhan ekonomi. Dalam kondisi yang

demikian, keberadaan PDAM yang didirikan oleh pemerintah ternyata memperoleh tanggapan positif secara luas PDAM Kabupaten Jombang yang hadir di tengah-tengah masyarakat sebagai perusahaan daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pendistribusian air dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang optimal sehingga kebutuhan masyarakat akan terpenuhi. Apalagi jika dilihat sekarang ini tuntutan-tuntutan dari masyarakat semakin hari semakin menghendaki kualitas yang lebih baik diberikan oleh PDAM.

Namun pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Jombang untuk menciptakan kepuasaan para pelanggan tidak berjalan dengan semestinya, karena masih banyaknya komplin dari para pelanggan yang tidak puas akan pelayanan PDAM Kabupaten Jombang. Kondisi ini disebabkan karena adanya beberapa faktor peghambat, anatara lain terbatasnya dana pengelolaan, SDM yang tidak memenuhi syarat, kurangnya fasilitas, perilaku pemakaian air dari konsumen yang buruk, dan sebagainya sehingga dalam kegiatan operasionalnya sering kita jumpai pelayanan yang kurang memuaskan.

Dengan demikian, PDAM Kabupaten Jombang perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dilakukan agar masyarakat selaku pelanggan PDAM merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Berdasarkan uraian diatas, maka sebagai permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Upaya apa saja yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Jombang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan PDAM Kabupaten Jombang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Jombang.

D. Konstribusi Penelitian

Penelitian ini diharapakan dapat bermanfaat :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pelayanan air bersih yang diberikan PDAM Kabupaten Jombang kepada masyarakat pelanggan.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi para pembuat kebijaksanaan PDAM Kabupaten Jombang untuk lebih meningkatkan usahanya dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat terutama di daerah penelitian.
3. Sebagai sumbangan pemikiran kepada PDAM Kabupaten Jombang dalam menanggulangi permasalahan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang dari dilaukannya penelitan ini, perumusan masalah adalah suatu permasalahan yang timbul, tujuan penelitian yang menguraikan hasil apa yang ingin dicapai dalam penelitian, serta sistematika pembahasan berisi uraian singkat dan jelas seluruh rangkaian pembahasan dari bab pertama sampai terakhir.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas teori-teori yang digunakan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian antara lain mengenai pengertian pelayanan secara umum, pengertian Perusahaan Daerah, pengertian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) serta pengertian pelayanan publik beserta prinsip-prinsipnya

BAB III. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang metode penelitan yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pengumpulan data dan menggambarkan masalah yang terjadi dalam tahap analisis untuk kemudian diinterpretasikan dengan teori yang terkait, sehingga tujuan peneliti dapat tercapai.

BAB V. PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari semua yang telah diuraikan dan dibahas serta memberikan saran yang relevan dan dianggap perlu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. PDAM Sebagai Institusi Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan yang diberikan pemerintah pada masyarakat umumnya menyangkut pelayanan akan kebutuhan yang bersifat mendasar dan menyangkut hajat hidup orang banyak. Pelayanan diselenggarakan dan diberikan oleh birokrasi atau administrasi negara, hal ini untuk menghindari adanya monopoli oleh pihak swasta dan dengan harapan agar pengelolaannya bisa lebih baik. Dengan asumsi bahwa semua masyarakat mempunyai akses yang dianggap sama terhadap pelayanan umum dan bahwa administrator dianggap dapat berbuat adil dan tidak diskriminatif.

Pelayanan berasal dari kata " layan " yang berarti menolong menyediakan segala apa saja yang diperlukan orang lain. Maka pelayanan dapat diartikan perbuatan (cara, hal dan sebagainya) melayani (Poerwodarminto, 1987 : 573).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996 : 571) pengertian pelayanan menyangkut 3 hal yaitu :

1. Perihal atau cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan jasa;
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah cara memberikan bantuan atau sesuatu kepada seseorang atau orang lain dalam bentuk barang atau jasa dengan sebaik-baiknya, agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya dan biasanya terkait dengan bidang kehidupan.

Masyarakat Indonesia secara luas belum terbiasa dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh Instansi pemerintah seperti PDAM, misalnya dalam hal pemasangan Instalasi air ke rumah-rumah penduduk yang biasanya membutuhkan banyak waktu dan biaya. Hal tersebut membuat masyarakat tidak secara penuh mendapatkan pelayanan sebagaimana yang mereka inginkan.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah cenderung lebih menguntungkan golongan menengah dan atas yang tinggal di kota karena adanya bias sosial ekonomi dan birokrasi terhadap golongan tersebut. Karena itu, tidak mengherankan bila dalam penelitian-penelitian sering diungkapkan bahwa akses sebagian warga negara terhadap birikrasi pemerintah serta pelayanan yang mereka terima dari organisasi pemerintah belum sebaik yang diharapkan oleh masyarakat. Karena itu, setiap kebijaksanaan pemerintah yang kurang menitik beratkan kepada transfer sumber-sumber secara merata akan cenderung untuk meningkatkan ketimpangan sosial ekonomi dalam masyarakat.

PDAM sebagai organisasi milik pemerintah yang bersifat memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah memberikan memperhatikan tuntutan-tuntutan dari masyarakat dan memberikan tanggapan yang semestinya pada tuntutan-tuntutan tersebut.

PDAM perlu terus menerus berupaya mengamati sikap langganan terhadap perusahaan sehingga kebijaksanaan yang diambil perusahaan sesuai dengan harapan mereka. Karena pelanggan terdiri dari berbagai kelompok yang berlainan karakteristiknya, maka pendekatan yang dilakukan perusahaan hendaknya bersifat kontekstual dengan memperhatikan faktor psikologis dan lingkungan sosial dimana pelanggan atau masyarakat itu berada.

2. Pengertian Perusaaan Daerah

Sebelum melangkah lebih lanjut, maka perlulah kiranya untuk mengetahui arti dari Perusahaan itu sendiri. Yang dimaksud dengan perusahaan adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang diorganisir dan dijalankan untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan motif memperoleh laba atau keuntungan (Suprihanto, 1986 : 3).

Sedangkan menurut Irawan dan Swastha (1986 : 5) Perusahaan adalah sebuah organisasi atau lembaga yang mengubah keahlian dan material (sumber ekonomi) menjadi barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan para pembeli serta diharapkan akan memperoleh laba bagi pemilik.

Dari kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan adalah suatu lembaga yang mengubah sumber-sumber ekonomi menjadi barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Perusahaan Daerah seperti juga halnya dengan perusahaan pada umumnya, dalam melaksanakan kegiatanya selalu didasarkan atas asas ekonomi perusahaan yang berdaya guna dan berhasil guna sehingga dengan demikian perusahaan daerah juga senantiasa berusaha meningkatkan pendapatan atau keuntungan yang ingin diperoleh dengan tidak mengabaikan fungsi pelayanan atau penyelenggaraan pemanfaatan umum.

Berbicara mengenai perusahaan daerah maka untuk memperoleh gambaran yang jelas, kiranya tidak bisa mengesampingkan peraturan hukum yang mendasarinya yaitu UU No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah yang diundangkan pada tanggal 14 Februari 1962 melalui Lembaran Negara 1962-10, dimaksudkan sebagai dasar dalam membina keseragaman tata cara penyusunan

dan pengelolaan suatu bentuk usaha daerah bagi semua perusahaan daerah yang dibentuk atau dikelola.

Mengacu pada UU No. 5 Tahun 1962 sebagaimana dikutip oleh R.T. Sutantya (1992 : 115) yang mengungkapkan bahwa perusahaan daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan undang - undang ini yang modalnya untuk keseluruhannya atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan kecuali jika ditentukan lain oleh atau berdasarkan undang - undang. Namun demikian, terjadinya perusahaan daerah tidak selalu merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan. Seperti dikemukakan R.T. Sutantya dan Sumantoro (1992 : 112) “dapat pula terjadi disebabkan adanya penyerahan perusahaan negara kepada daerah berdasarkan UU No. 1 Tahun 1967 (Lembaran Negara 1957-6)”.

Untuk dapat melaksanakan ketentuan Pasal 60 ayat (8) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005, tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Undang –Undang Yang Diamandemen :

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4377);
4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437). Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4493);
6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4490);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
9. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum;
10. Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pedoman Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum;
11. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 130 Tahun 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Dalam Negeri.

3. Pengertian Perusahaan Derah Air Minum (PDAM)

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum, pasal 2 No. 5 Tahun 1984, maka yang dimaksud dengan perusahaan daerah air minum adalah :

1. PDAM sebagai perusahaan milik pemerintah daerah adalah suatu alat kelengkapan otonomi daerah.
2. PDAM diselenggarakan atas asas ekonomi Indonesia berdasarkan Pancasila yang menjamin demikrasi ekonomi yang berfungsi sebagai alat meningkatkan kesejahteraan.

Atas dasar SKB tersebut maka dapat dipahami bahwa PDAM merupakan perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dimana pengelolanya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah yang bersangkutan. Adapun fungsi PDAM disini tidak lepas dari fungsi penting administrasi pemerintah yaitu memberikan

pelayanan demi tercapainya kesejahteraan bagi masyarakat. Sehingga dalam hal ini dapat pula disimpulkan bahwa pemerintah tidak hanya menyelenggarakan tertib pemerintah semata melainkan juga harus mampu menyelenggarakan dan memperlancar pembangunan untuk kepentingan rakyat yang berupa pelayanan.

3.1 Misi PDAM

Misi PDAM adalah menyediakan air bersih bagi kepentingan kegiatan nasional yang merupakan komoditi sosial dan dengan mudah dapat dinikmati oleh masyarakat.

Menurut Kaho (1991 : 170) misi PDAM antara lain :

1. Misi Ekonomi, yaitu bagaimana perusahaan daerah untuk mencari keuntungan yang dikelola berdasarkan prinsip ekonomi perusahaan dan praktek bisnis yang sehat.
2. Misi Sosial, yaitu bagaimana perusahaan daerah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sedikit banyak mengorbankan misi ekonomi.

Untuk melaksanakan misi tersebut, maka perlu adanya kebersamaan atau kerjasama dan koordinasi antar bagian yang ada dalam tubuh PDAM. Pemenuhan misi sosial oleh PDAM dan keharusan untuk memperoleh keuntungan demi sumbangan kepada pendapatan daerah bukan suatu pilihan yang bertolak belakang, artinya bahwa pemenuhan misi sosial PDAM dapat berjalan seiring dengan pemenuhan misi ekonomi sebagai badan ekonomi yang bertujuan untuk memperoleh laba.

3.2 Tujuan PDAM

Tujuan PDAM ialah melayani air kepada masyarakat secara merata, tertib dan teratur serta memperoleh laba atau keuntungan yang berguna bagi prospek pelayanan dan pemasukan bagi pendapatan daerah.

Menurut R.T. Sutantya (1992 : 125) mengatakan bahwa :

> PDAM didirikan dan diatur dengan aturan daerah dan kedudukannya sebagai badan hukum diperoleh dengan berlakunya peraturan daerah yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang. Bersifat mengutamakan pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum serta memupuk keuntungan bagi pendapatan daerah, modal keseluruhan berasal dari kekayaan daerah atau daerah-daerah yang dipisahkan dan disediakan oleh APBD (dapat terbagi atas saham-saham), dipimpin oleh direksi yang susunan dan jumlahnya diatur dalam peraturan pendirian serta diangkat dan diberhentikan oleh kepala daerah dan disahkan oleh pejabat yang berwenang, status kepegawaianya adalah pegawai perusahaan daerah dan diatur dengan peraturan daerah.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima.

Menurut Suryono (2001 : 50), secara ideal persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain:

1. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (kontekstual)
2. Harus mampu menyajikan suatu perspektif ke depan
3. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang yang berbeda
4. Teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik
5. Harus dapat membantu pemakaian untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi

Pelayanan publik oleh Moenir (1998 : 26) diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Handayaningrat dalam Suwondo (2001 : 29) membedakan antara pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan umum (*Publik service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.

Siagian (1992 : 131) mendefinisikan pelayanan masyarakat (*public service*) sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat.

Zauhar (2001 : 4) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Dari berbagai pendapat di atas, pada intinya pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu atau memberi kemudahan kepada public melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka yang berhubungan dengan hal-hal yang yang vital dan menyangkut kepentingan umum.

Berdasarkan pengertian di atas jelas bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai suatu organisasi publik berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan dengan pengelolaan dan penyediaan jasa air minum kepada masyarakat, agar mereka dapat dengan mudah menjalankan segala

aktivitasnya. Selain itu, karena bidang pelayanannya adalah menyangkut air bersih yang merupakan kebutuhan vital dan menyangkut hajad hidup orang banyak.

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut pendapat Moenir (1998 : 47) pelanan publik yang secara umum didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutan, sindiran atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Menurut Moenir (1998 : 88) dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya :

a. Faktor kesadaran pejabat serta petugas yang berkecimpung di dalam pelayanan publik.
b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
e. Faktor keterampilan petugas.
f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Menurut Islamy dalam Suryono (2001 : 54) dilihat dari aspek internal organisasi, ada beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan. Prinsip-prinsip pokok tersebut antara lain:

1. Prinsip Aksebilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak dan

sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayanan.

2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalisasi, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan system, prosedur dan instrumen pelayanan.
4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa prose pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut pandangan Moenir (1998 : 197) agar layanan tersebut dapat memuaskan orang atau kelompok yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi kriteria antara lain : tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahtamahan.

Keban (2001 : 6) dalam kaitannya dengan kondisi Indonesia saat ini maka yang paling penting menggambarkan kinerja pelayanan publik meliputi :

1. Visi strategis: apakah pelayanan publik yang ada didasarkan pada visi dan misi pelayanan publik yang jelas.
2. Transparasi: apakah aparat dan lembaga pemberian pelayanan publik yang ada menyediakan informasi publik secara terbuka sehingga publik yang dilayani dapat mempertanyakan tentang mengapa suatu keputusan pelayanan publik dibuat, termasuk apa kriteria yang mereka gunakan, sehingga masyarakat publik dapat mengontrol, memonitor aparat dan lembaga-lembaga pelayanan publik tersebut berserta proses kerjanya.
3. Responsivitas: apakah aparat dan lembaga pelayanan publik yang ada cepat tanggap dalam melayani kepentingan dari semua stakeholders dalam pelayanan tersebut.
4. Keadilan: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan publik yang ada telah memberikan semua orang kesempatan orang yang sama untuk meperbaiki kesejahterannya.

5. Konsensus: apakah aparat dan lembagapemberi pelayanan publik yang ada telah berperan dalam menjembatani aspirasi kedua belah pihak (pemberi dan penerima pelayanan) guna mencapai persetujuan bersama.
6. Efektifitas dan efisensi: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan publik yang ada bekerja secara profesional dan memenuhi kebutuhan pihak yang dilayanai (efektifitas) dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada secara optimal (efisiensi)
7. Akuntabilitas: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan pablik yang ada dapat mempertangungjawabkan kepada publik semua yang dilakukannya dalam konteks kinerja lembaga dan aparatnya baik dibidang manajeman, organisasi, maupun dibidang kebijakan publik.
8. Partisipasi: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan publik yang ada telah memberikan kesempatan kepada pihak yang dilayani untuk berpartisipasi secara aktif dalam menentukan pilihannya dan masa depannya.
9. Dukungan aturan dan hukum: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan publik yang telah berjalan sesuai dengan aturan dan hukum yang berlaku sehingga membentuk situasi dan kondisi yang aman dan tertib, serta kondusif bagi masyarakat.
10. Demokrasi: apakah dalam proses pemberian pelayanan publik tersebut telah terbentuk suasana demokrasi dimana wakil-wakil dari pihak yang menerima pelayanan publik secara aktif memperjuangkan kepentingan dan keadilan kepada pihak yang memberikan pelayanan publik.
11. Komitmen pada pasar: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan publik yang ada bekerja sesuai dengan permintaan masyarakat atau pasar.
12. Komitmen pada lingkungan: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan publik yang ada telah memperhatikan masalah-masalah yang berkaitan dengan kelestarian lingkungan selama memberi pelayanan kepada masyarakat.
13. Desentralisasi: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan publik yang ada telah mengembangkan dan memberdayakan unit-unit kelembagaan lokal agar dapat mengambil keputusan sesuai dengan kebutuhan dan situasi lokal.
14. Empowerment: apakah aparat dan lembaga pemberi pelayanan publik yang ada telah memberikan kesempatan kepada pihak yang dilayani untuk mengembangkan kemampuan mereka agar mereka menjadi semakin mandiri dan tidak tergantung secara terus-menerus kepada aparat dan pemberi pelayanan tersebut.

Agar pelayanan publik yang diberikan bisa memuaskan masyarakat maka sudah seyogyanya Peruasahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang menerapkan prinsip-prinsip di atas. Karena, dengan adanya kepuasan dari masyarakat pelanggannya maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Kabupaten Jombang akan dipercaya dan semakin mendapat tempat di masyarakat. Dan sudah sewajarnya masyarakat yang menjadi sasaran dari pelayanan publik mendapat kepuasan atau mendapat pelayanan seperti yang mereka inginkan sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan sehubungan dengan pelayanan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif dan fokus-fokus penelitian sebagai dasar untuk menentukan data-data yang diperlukan, menetapkan sumber data, menentukan situs penelitian, teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan masalah yang dikemukakan dan instrument penelitian serta metode analisis data yang diperlukan.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan obyek penelitian. Seperti ditegaskan oleh Moh. Nazir (1988:63) bahwa tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang akan dijadikan sebagai pusat penelitian dalam penelitian ini dan untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian. Yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1) Upaya meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jombang

a. Bidang Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Meningkatkan kualitas pegawai
2. Pembinaan kedisiplinan pegawai
3. Pemeliharaan kesejahteraan pegawai

b. Bidang Pelayanan

1. Sistem pembayaran rekening
2. Prosedur dan persyaratan pemasangan sambungan baru
3. Menanggapi keluhan atau pengaduan pelanggan

c. Bidang Teknis

1. Menekan tingkat kebocoran
2. Pemasangan pipa distribusi

2) Faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Jombang.

a. Faktor Pendukung Pelayanan

1. Tersedianya bahan baku sumber air gravitasi
2. Tersedianya SDM yang memadai dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Jombang
3. Kemudahan dan kenyamanan dalam proses pembayaran rekening.
4. Kemudahan dalam menjadi anggota PDAM Kabupaten Jombang.

b. Faktor Penghambat Pelayanan

1. Naiknya harga harga BBM (untuk diesel) dan tarif dasar listrik secara periodic.

2. Masih banyaknya tindak kriminal seperti penjarahan hutan yang berpengaruh besar pada ketersediaan air tanah maupun sumber air.
3. Naiknya harga jual sarana dan prasarana peralatan untuk perluasan jaringan, pemsangan sambungan rumah baru maupun untuk pemeliharaan peralatan.
4. Banyaknya kebocoran pipa di jalan raya yang mengakibatkan kecelakaan karena kualitas pipa yang masih rendah.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Yang dimaksud dengan lokasi penelitian ini adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap yang akan diteliti, maka lokasi penelitian ini adalah kantor PDAM Kabupaten Jombang. Pengertian dari situs itu sendiri adalah menunjukkan di mana sebenarnya peneliti dapat menangkap keadaan dari obyek yang akan diteliti, sehingga dapat yang akurat dan diperlukan dapat diperoleh. Maka situs penelitian ini adalah pada kantor PDAM Kabupaten Jombang, seperti : pada bagian keuangan, bagian langganan, bagian umum, bagian produksi, bagian distribusi, bagian perencanaan teknik, dan juga pada masyarakat yang merasa dirugikan oleh pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Jombang.

D. Sumber dan Jenis Data

Sumber data utama menurut Loflanf dan Lofland yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2002: 112) dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dengan demikian

sumber data tersebut dapat berupa informan dan didukung dengan dokumen yang berupa data tertulis.

Adapun sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden (dalam hal ini adalah informan). Data primer dalam penelitian ini adalah bersumber dari:
   a. Direktur PDAM Kabupaten Jombang
   b. Beberapa pegawai PDAM Kabupaten Jombang
   c. Beberapa konsumen atau pelanggan PDAM Kabupaten Jombang
2. Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek yang diteliti. Yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Jika data sekunder berasal dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya, artinya melewati satu pihak atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri yaitu berasal dari:
   a. Dokumen, catatan resmi dan laporan yang ada dikantor PDAM Kabupaten Jombang.
   b. Buku-buku ilmiah, hasil-hasil penelitian serta berbagai tulisan yang relevan dengan fokus penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitia ini adalah :

1. Wawancara / Interview

Merupakan teknik pengumpulan data secara langsung antara peneliti dan informan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian tentang

pelayanan PDAM Kabupaten Jombang. Disini peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yaitu:

1. Direktur PDAM kabupaten Jombang
2. Beberapa pegawai PDAM Kabupaten Jombang
3. Beberapa konsumen atau pelanggan PDAM Kabupaten Jombang

2. Pengamatan / Observasi

Adalah cara pengumpulan data yang dialkukan melalui pengamatan secara langsung terhadap gejala –gajalan yang tampak pada obyek penelitian. Pengumpulan data melalui Pengamatan secara langsung dalam penelitian tentang pelayanan PDAM Kabupaten Jombang.

Pengamatan secara langsung ini peneliti lakukan mulai dari peneliti datang ke lokasi penelitian sampai dengan peneliti meninggalkan lokasi penelitian, yaitu pada awal memasuki lokasi penelitian peneliti mulai mengamati situasi ruangan pada kantor PDAM Kabupaten Jombang, keberadaan karyawan pada saat jam kerja kantor, Sarana dan prasaran penunjang aktivitas kerja pegawai.

3. Dokumentasi

Adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, yaitu berasal dari dokumen-dokumen, buku-buku, atau dapat juga berupa gambar atau catatan-catatan khusus yang relevan dengan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Lexy J. Moleong (2002:4) menjelaskan bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Jadi dalam hal ini

peneliti sendiri adalah merupakan instrumen penelitian, yaitu dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan topik penelitian. Selain itu, digunakan interview guide (pedoman wawancara) yaitu proses pengumpulan data dengan tata cara wawancara dengan para informan terkait, serta file note (buku catatan lapangan) yaitu yang digunakan untuk mencatat informasi data yang diperoleh di lapangan.

G. Analisa Data

Setelah pekerkaan di lapangan dari suatu penelitian selesai, maka kegiatan berikutnya adalah mengadakan analisa data, sehingga nantinya dapat digunakan untuk memecahkan masalah-masalah atau mendapat jawaban atas permasalahan tersebut.

Analisa data tersebut maka dapat memberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Penyusunan dalam analisa data meliputi:

1. Reduksi data, yaitu proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data (kasar) yang ada dalam catatan lapangan yang dilakukan terus menerus sepanjang pelaksanaan penelitian, terutama setelah peneliti meninggalkan tempat penelitian.
2. Penyajian data , suatu rangkaian informasi yang disusun sedemikian rupa sehingga mudah dipahami dan memungkinkan penelitian dapat dilakukan.
3. Menarik kesimpulan atau memverifikasi, yaitu membuat kesimpulan sederhana yang dijadikan sebagai bekal dalam melaksanakan penelitian.

Langkah-langkah selanjutnya adalah memberikan penafsiran atau interpretasi dari data yang telah diperoleh terutama data yang langsung

berhubungan dengan fokus penelitian. Interprertasi data ini langsung akan menggambarkan pandangan peneliti sesuai dengan pemahaman terhadap teori hasil kepustakaan yang relevan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. GAMBARAN UMUM

1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Jombang

Jombang adalah Kabupaten yang terletak di bagian tengah Propinsi Jawa Timur. Luas wilayahnya 1.159,50 km2, jumlah penduduknya 1.160.434 jiwa, dan kepadatan penduduknya 1.003 jiwa/km2. Dalam pembagian administratifnya Kabupaten Jombang memiliki 21 Kecamatan, dan 306 Desa/kelurahan. Pusat kota Jombang terletak di tengah-tengah wilayah Kabupaten, memiliki ketinggian 44 meter di atas permukaan laut, dan berjarak 79 km (1,5 jam perjalanan) dari barat daya kota Surabaya, ibu kota Propinsi Jawa Timur. Jombang memiliki posisi yang sangat strategis, karena berada di persimpangan jalur lintas selatan Pulau Jawa (Surabaya - Madiun - Jogjakarta), jalur Surabaya - Tulungagung, serta jalur Malang - Tuban.

Jombang juga dikenal dengan sebutan “Kota Santri”, karena banyaknya sekolah pendidikan Islam (pondok pesantren) di wilayahnya. Bahkan ada sebagian masyarakat yang mengatakan Jombang adalah pusat pondok pesantren di tanah Jawa karena hampir seluruh pendiri pesantren di Jawa pasti pernah berguru di Jombang. Di antara pondok pesantren yang terkenal adalah Tebuireng, Denanyar, Tambak Beras, dan Darul Ulum (Rejoso).

Banyak tokoh terkenal Indonesia yang lahir di Jombang, di antaranya adalah mantan Presiden Indonesia KH Abdurrahman Wahid, pahlawan nasional KH Hasyim Asy'ari dan KH Wahid Hasyim, tokoh intelektual Islam Nurcholis Madjid (Cak Nur), serta budayawan Emha Ainun Najib (Cak Nun).

Konon kota "Jombang" merupakan akronim dari kata berbahasa Jawa "ijo" dan "abang". Ijo mewakili kaum santri (agamis), dan abang mewakili kaum abangan (nasionalis/kejawen). Kedua kelompok tersebut hidup berdampingan dan harmonis di Jombang. Bahkan kedua elemen ini digambarkan dalam warna dasar lambang daerah Kabupaten Jombang.

Undang-undang Nomer 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur mengukuhkan Jombang sebagai salah satu Kabupaten di Propinsi Jawa Timur.

1.2 PDAM Kabupaten Jombang

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesejahteraan dan pelayanan umum.

Dalam pengelolaannya PDAM sebagai salah satu komponen prasarana kota mempunyai prinsip-prinsip yang berada dengan manajemen perusahaan yang berorientasi kepada keuntungan semata tanpa adanya pertimbangan unsur-unsur sosial. Hal ini sesuai dengan sifat, tujuan dan lapangan usaha dari PDAM yang merupakan satu kesatuan. Oleh karenanya, dalam pengelolaannya PDAM tidak dapat terlepas dari adanya program pemerintah akhir pelita VI yaitu untuk

memenuhi target sasaran pelayanan air bersih dengan sasaran 80% penduduk perkotaan dengan konsumsi 120 ltr/orang/hari dan 60% penduduk pedesaan dengan konsumsi 60 ltr/orang/hari, dengan disesuaikan kepada kondisi sosial ekonomi yang ada di Kabupaten jombang. Keterangan mengenai sejarah PDAM Kabupaten jombang yang disampaikan oleh Drs. Gatot artonohadi, M.Si, selaku Direktur Utama PDAM Kabupaten Jombang :

PDAM Kabupaten Jombang berdiri pada tanggal 07 November *1990. Sebagai dasar pendirian PDAM Kabupaten Jombang adalah Perda No. 3 Tahun 1990 dan sebagai acuan pelaksanaan kerja adalah SK Bupati Kepala Daerah Kabupaten Jombang No. 27 Tahun 1992.* (23 Agustus 2006, Hari Selasa, jam 10.00 WIB, Kantor PDAM Kabupaten Jombang)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai PDAM Kabupaten Jombang, maka akan diketengahkan mulai dari sejarah singkat PDAM, Lokasi, Ruang Lingkup serta struktur Organisasi dan Tata Kerja.

1.2.1 Sejarah Singkat PDAM Kabupaten Jombang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang merupakan perusahaan yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Jombang, dimana kekayaan perusahaan dipisahkan dari kekayaan negara.

Perusahaan ini secara resmi keberadaannya sejak tahun 1928 yaitu pada masa pemerintahan Hindia Belanda, dengan nama Saluran Air Minum (SAM). Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Jawa Timur Nomer 4 Tahun 1976 tanggal 17 Maret 1976, kepengurusan SAM diserahkan ke Pemerintah Kabupaten Jombang. Nama SAM kemudian berubah menjadi Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berdasar Surat Keputusan Bupati Kepala Dati II Jombang No. HK 003.2/09/1981.

Dalam rangka mewujudkan partisipasi perusahaan dalam pembangunan daerah serta semakin meningkatnya perkembangan kebutuhan air dalam masyarakat,.BPAM dialihkan statusnya menjadi suatu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berdiri sendiri. Hal ini sebagai tindak lanjut pelaksanaan Industri Menteri Dalam Negeri No. 26 Tahun 1975, bahwa pengelolaan air minum harus diusahakan oleh PDAM agar dapat lebih mengarah kepada terwujudnya usaha pengembangan dan terjaminnya kelangsungan hidup perusahaan, yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat serta menyelenggarakan kemanfaatan umum untuk membina dan memupuk pendapatan baik untuk perusahaan sendiri atau penambahan pendapatan daerah.

Pengalihan BPAM menjadi PDAM dilakukan mengingat BPAM Kabupaten Jombang telah memenuhi syarat Prosedur Pengusulan Pengadaan Proyek Air Bersih, Pengelolaan Sementara dan Penyerahan Pengelolaan berdasar Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum No. 3 Tahun 1984 dan No. 26/KPTS/1984. Pada tanggal 07 November 1990, BPAM resmi berubah status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang. Sebagai dasar pendirian PDAM Kabupaten Jombang adalah Perda No. 3 Tahun 1990 dan sebagai acuan pelaksanaan kerja adalah SK Bupati Kepala Daerah Kabupaten Jombang No. 27 Tahun 1992.

1.2.2 Lokasi PDAM Kabupaten Jombang

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang berkantor pusat di jalan K.H Wachid Hasyim No. 136 A Jombang, dengan unit-unit usaha yang berada di beberapa Ibu kota Kecamatan, yaitu :

- IKK Ploso
- IKK Kabuh

- IKK Mojoagung
- IKK Bareng
- IKK Diwek

1.2.3 Ruang Lingkup PDAM Kabupaten Jombang

Dalam mengelola air bersih, PDAM Kabupaten Jombang baru menjangkau 5 Kecamatan yang terdiri dari Kabupaten Jombang sebagai induk Perusahaan dan 6 unit IKK. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang masih menggunakan sumur bor untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, yaitu untuk minum, mencuci, memasak dan lain sebagainya.

Salah satu pegawai bagian umum menjelaskan bahwa :

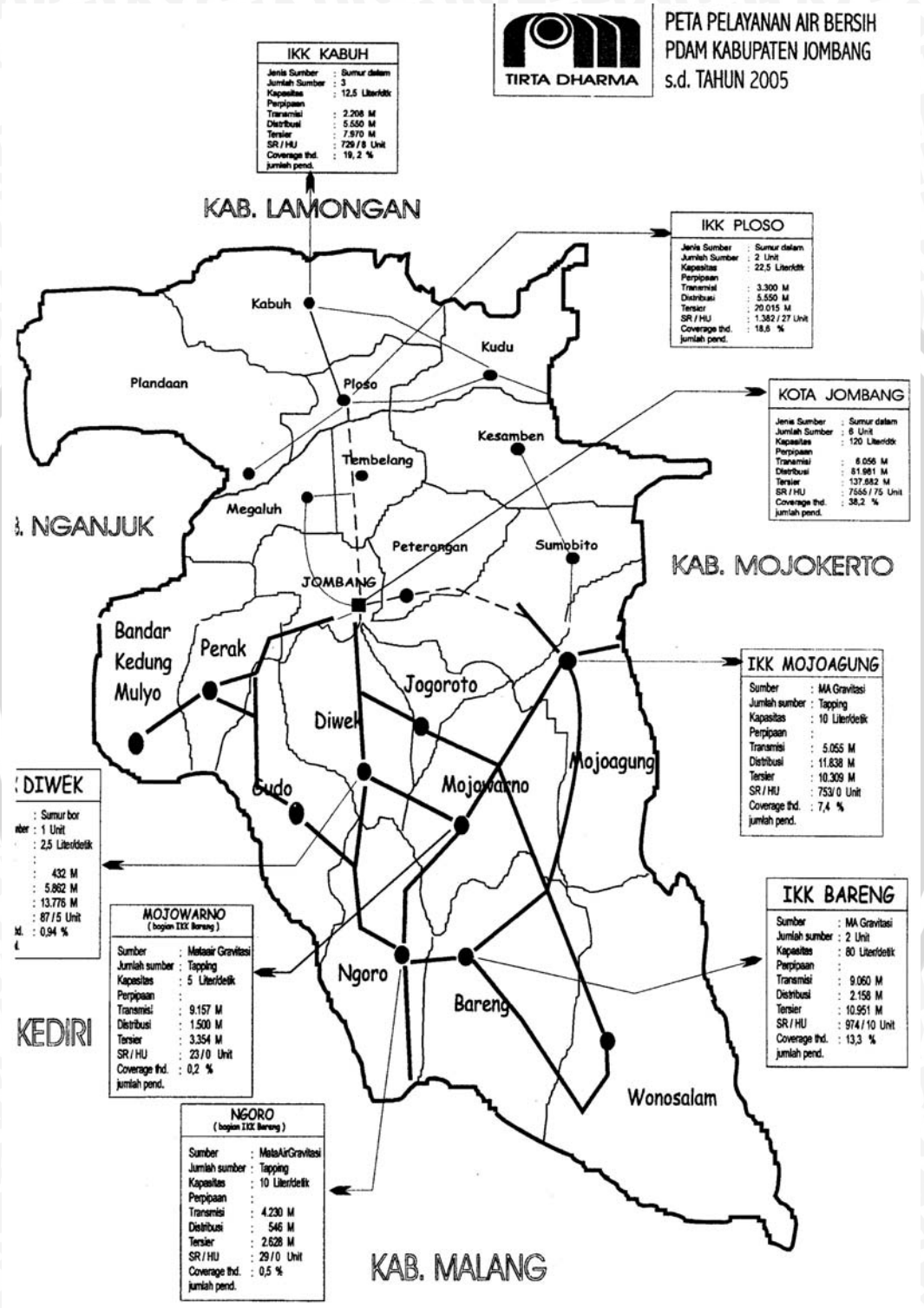
Ruang lingkup yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Jombang adalah 6 (enam) cabang yang terdiri dari 1 (satu) unit BNA (kota) yaitu Kabupaten jombang dan 5 (lima) unit IKK (Ibu Kota Kecamatan) yang meliputi kecamatan Bareng, kecamatan Ploso, kecamatan Mojoagung, kecamatanKabuh serta kecamatanDiwek. (24 Agustus 2006, Hari Rabu, jam 09.00 WIB, Kantor PDAM Kabupaten Jombang)

Ruang lingkup pengelolaan yang sudah dijangkau PDAM Kabupaten Jombang dapat dilihat dalam gambar 1 peta pelayanan.

GAMBAR 1

PETA PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

KABUPATEN JOMBANG



1.2.4 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

Struktur organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang berpedoman pada SK Bupati Kepala Dati II Jombang No. 27 Tahun 1992. PDAM dipimpin oleh seorang direktur utama yang dalam melaksanakan tugasnya secara administratif dan fungsional bertanggung jawab kepada Kepala Daerah. Bagan struktur organisasi PDAM Kabupaten Jombang nampak pada gambar 2.

Berikut ini adalah uraian mengenai tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian di PDAM Kabupaten Jombang :

- **Direktur Utama**, mempunyai tugas:
    1. Menentukan kebijaksanaan umum, menetapkan perencanaan umum, mengambil keputusan yang bersifat umum.
    2. Melakukan pengelolaan terhadap Perusahaan Daerah sebagai satuan usaha, dimana tanggung jawab administrasi fungsional dilakukan oleh Direktur Utama pada kepala Daerah.
    3. Menjalankan pimpinan perusahaan berdasarkan kebijaksanaan umum yang telah digariskan oleh kepala Daerah dan atau Badan Pengawas dengan mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku.
    4. Mengangkat dan memberhentikan pegawai Perusahaan Daerah berdasarkan ketentuan pokok mengenai kepegawaian Perusahaan Daerah

- **Direktur bidang Umum**, mempunyai tugas
    1. Mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi, keuangan, kepegawaian, dan kesekretarisan.
    2. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan pengelolaan alat-alat perlengkapan.
    3. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan, pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
    4. Mengendalikan pendapatan, hasil penagihan rekening air dan non air dari langganan.
    5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Bagian Umum**, mempunyai tugas:
    1. Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan di bidang administrasi, kepegawaian, dan kesekretarisan.
    2. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan di bidang kerumahtanggaan peralatan kantor dan perundang-undangan.
    3. Menyelenggarakan kegiatan pembelian dan penyimpanan barang-barang yang diperlukan perusahaan.
    4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Sub Bagian Tata Usaha**, mempunyai tugas:
    1. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan ketatausahaan.
    2. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan kerumahtanggaan, peralatan kantor dan perundang-undangan.
    3. Menyimpan dan memelihara dokumen-dokumen penting yang berhubungan dengan tugas-tugas kesekretarisan.

4. Menyelenggarakan administrasi perbekalan dan peralatan teknik.
5. Menyelenggarakan urusan perjalanan dinas pegawai, keprotokolan, perawatan, perbaikan dan penggunaan kendaraan dinas, bangunan milik perusahaan, serta inventaris perusahaan.
6. Mengurus penyediaan, penyimpanan barang-barang dalam gudang.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

- **Sub Bagian Kepegawaian**, mempunyai tugas:
  1. Mengikuti perkembangan peraturan perundang-undangan bidang kepegawaian.
  2. Menyelenggarakan segala sesuatu mengenai kedudukan hukum pegawai.
  3. Menyelenggarakan dan mengurus kegiatan dalam rangka peningkatan kesejahteraan pegawai, pendidikan dan latihan, pengembangan karier, formasi serta mutasi pegawai.
  4. Menyusun daftar urut kepangkatan
  5. Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian pada umumnya.
  6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Sub Bagian pelayanan Langganan / Humas**, mempunyai tugas:
  1. Menyelengarakan pelayanan penyambungan Hydran umum.
  2. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasangan Hydran.
  3. Memberikan penerangan kepada mesyarakat tentang penggunaan air secara ekonomis sebagaimana tersebut diatas.

4. Menerima, memproses pengaduan dan keluhan dari masyarakat tentang kelancaran air dan mutu air.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

- **Sub Bagian Pembaca Meter**, mempunyai tugas:
  1. Menyelenggarakan pengecekan, penelitian, pembacaan water meter.
  2. Membuat laporan tentang kerusakan water meter dan atau kebocoran pada pipa air.
  3. Membuat berita acara tentang kejadian yang berkaitan dengan adanya kerusakan/pengrusakan water meter.
  4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Bagian Keuangan**, mempunyai tugas:
  1. Mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang keuangan.
  2. Mengelola sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran keuangan perusahaan.
  3. Merencanakan serta menginventarisir data-data keuangan khususnya yang menyangkut pendapatan dan penerimaan keuangan perusahaan.
  4. Membuat rencana anggaran pendapatan dan pengeluaran setiap tahun serta membuat rencana pembukuan.
  5. Membuat evaluasi dalam kegiatan perusahaan di bidang keuangan.
  6. Memeriksa pembukuan perusahaan baik secara kwartal maupun tiap akhir tahun.
  7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

- **Sub Bagian pembukuan**, mempunyai tugas:
    1. Menyelenggarakan pembukuan dan catatan lain mengenai keuangan.
    2. Mempersiapkan laporan pembukuan dan keuangan.
    3. Menyelenggarakan laporan tentang biaya pembangunan.
    4. Menyusun dan menyimpulkan data tentang biaya produksi air sebagai analisis.
    5. Menyediakan voucher dan menyelenggarakan pencatatan sen\mua transaksi keuangan.
    6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Sub bagian Rekening**, mempunyai tugas:
    1. Mempersiapkan seluruh tagihan rekening perusahaan.
    2. Membuat daftar rekening air.
    3. Mempersiapkan kwitansi-kwitansi.
    4. Membuat rekening air setiap bulan
    5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Sub Bagian Penagihan**, mempunyai tugas:
    1. Melaksanakan tugas-tugas penagihan.
    2. Membuat laporan hasil penagihan setiap bulan.
    3. Menyusun konsep teguran atas tunggakan rekening.
    4. Membuat daftar nama pelanggan yang tidak membayar rekening untuk diambil tindakan pemutusan.
    5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

- **Sub Bagian Kas / Gaji**, mempunyai tugas:
    1. Menyusun konsep tentang rencana penerimaan dan pembayaran kas bulanan.
    2. Melaksanakan penerimaan dan pembayaran.
    3. Membuat laporan tentang penerimaan dan pembayaran.
    4. Melaksanakan tugas penggajian dan kesejahteraan pegawai pada umumnya.
    5. Menyusun konsep tentang rencana anggaran bulanan mengenai kebutuhan alat-alat perlengkapan, tenaga kerja dan biaya rutin lainnya.
    6. Melaksanakan semua transaksi yang berhubungan dengan bank.
    7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Direktur Bidang Teknik**, mempunyai tugas:
    1. Mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang perencanaan teknik, produksi, disitribusi, peralatan teknik dan transmisi.
    2. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan, baik pemeliharaan bangunan umum maupun instansi produksi, sumber mata air dan sumber mata air tanah.
    3. mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan peralatan teknik dan bahan kimia.
    4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

- **Bagian Perencanaan / Pengawasan**, mempunyai tugas:
    1. Menyelenggarakan, mengatur dan mengawasi kegiatan perencanaan dan survey dalam rangka perluasan dan pengembangan pengusahaan air bersih.
    2. Menginventarisir data yang diperlukan dalam rangka pembinaan dan pengembangan perusahaan.
    3. Meneliti konsep pengembangan / perluasan perusahaan dalam rangka pemenuhan keperluan air jangka panjang.
    4. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan Bagian Perencanaan / Pengawasan.
    5. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Bagian Perencanaan / Pengawasan.
    6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Sub Bagian Perencanaan dan Pengembangan**, mempunyai tugas:
    1. Mempersiapkan rencana proyek yang akan dilaksanakan oleh perusahaan.
    2. Membuat gambar jaringan distribusi, perhitungan biaya program serta skema rencana pelaksanaannya.
    3. Menyusun konsep rencana pemenuhan kebutuhan air jangka panjang.
    4. Melaksanakan rencana pembangunan, perbaikan serta mengevaluasi jalannya pekerjaan yang telah dilaksanakan.
    5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

- **Sub Bagian Pengawasan**, mempunyai tugas:
    1. Mengadakan pengawasan dan pemeriksaan pekerjaan yang dilakukan terhadap penambahan jaringan dan perbaikan instalasi.
    2. Mengadakan penelitian tentang kualitas pemasangan instalasi yang menyangkut teknik pemasangan dan pemeliharaannya.
    3. Membuat laporan tentang hasil pelaksanaan pengawasan di lapangan.
    4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Bagian Operasional**, mempunyai tugas:
    1. Menyelenggarakan pengolahan sumber produksi air.
    2. Menyusun konsep rencana rehabilitasi dan perluasan jaringan transmisi.
    3. Melakukan pengujian-pengujian laboratorium dalam rangka memperoleh produk air yang berkualitas.
    4. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan bagian operasional.
    5. Melaksanakan pengawasan dan pertanggungjawaban atas semua kegiatanproduksi air bersih, transmisi, distribusi, perawatan meter, pipa, instalasi dan inspeksi teknik.
    6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Sub Bagian Produksi / Laboratorium**, mempunyai tugas:
    1. Menyelenggarakan pengendalian kualitas, kuantitas produksi air.
    2. Membuat data statistik tentang debit air sungai dan bekerjanya mesin-mesin.

3. Membuat data statistik produksi air, kualitas air baku dan air hasil produksi serta keperluan kimia.
4. Mengumpulkan contoh-contoh air baku instalasi dan distribusi.
5. Mengadakan analisa kimia dan bakteri serta melaksanakan pengolahan dan penjernihan dalam rangka menjaga kualitas air.
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

- **Sub Bagian Transmisi / Penyambungan**, mempunyai tugas:
  1. Menyelenggarakan survey kebocoran pipa distribusi air dan meter air.
  2. Melaksanakan penyambungan baru, pemutusan dan penyambungan kembali pipa transmisi dan distribusi serta sambungan-sambungannya.
  3. Melaksanakan perbaikan terhadap pipa-pipa bocor dan kerusakan lainnya.
  4. Menyelenggarakan, memeriksa pemasangan pipa dan meter air.
  5. Menyelenggarakan dan mengawasi penetesan, penerapan, perbaikan dan penyegelan meter air.
  6. Melaksanakan pengawasan saluran transmisi / meter air guna mencegah pemasangan secara liar.
  7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- **Sub Bagian Perawatan / pemeliharaan**, mempunyai tugas:
  1. Menyelenggarakan perawatan/pemeliharaan terhadap alat-alat produksi.

2. Membuat data statistik tentang jenis dan jumlah peralatan produksi.
3. Menginventarisir jenis dan tingkat kerusakan peralatan produksi.
4. Menyusun konsep kebutuhan perawatan/pemeliharaan peralatan produksi.
5. Membuat laporan bulanan tentang kegiatan Sub Bagian Perawatan / Pemeliharaan.
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

1.2.5 Ketenagakerjaan

Sebagai perusahaan milik pemerintah daerah, pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang terdiri dari pegawai tetap dan pegawai tidak tetap. Adapun jumlah dari keseluruhan pegawai PDAM adalah 47 orang, terdiri dari pegawai tetap berjumlah 44 orang dan 3 orang pegawai tidak tetap. Berikut ini data mengenai pegawai PDAM Kabupaten Jombang sampai kuartal1 tahun 2005 :

TABEL 1
DAFTAR TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI PDAM KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2005 / 2006

Tingkat Pendidikan	Teknis	NonTeknis	Jumlah
SD	-	2	2
SLTP Sederajat	-	10	10
SLTA Sederajat	14	20	34
Akademi/D1/D2/D3	1	1	2
Universitas (S1/S2/S3)	-	6	6
Jumlah	15	39	54

Sumber Data : Dokumen PDAM Kabupaten Jombang Tahun 2005

Salah satu pegawai Sub Bagian Kepegawaian menjelaskan bahwa :

Jumlah Pegawai PDAM Tahun 2006 :

1.	*Jombang Kota*	*=*	*38*	*orang*
2.	*IKK Bareng*	*=*	*7*	*orang*
3.	*IKK Ploso*	*=*	*3*	*orang*
4.	*IKK Mojoagung*	*=*	*3*	*orang*
5.	*IKK Kabuh*	*=*	*2*	*orang*
6.	*IKK Diwek*	*=*	*1*	*orang*
Jumlah keseluruhan pegawai		*=*	*54*	*orang*

(25 Agustus 2006, Hari Kamis, jam 10.00 WIB, Kantor PDAM Kabupaten Jombang)

1.3 Profil (kondisi) dan Potensi PDAM

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang menyelenggarakan penyediaan Sarana dan Prasarana Air Bersih di Kabupaten Lombang dan saat ini memiliki 6 (enam) cabang yang terdiri dari 1 (satu) unit BNA (kota) dan 5 (lima) unit IKK (Ibu Kota Kecamatan) yaitu :

1. Jombang Kota
2. IKK Bareng
3. IKK Ploso
4. IKK Mojoagung
5. IKK Kabuh
6. IKK Diwek

Jumlah pelanggan PDAM saat ini adalah sejumlah : 12.854 pelanggan (Posisi bulan Desember 2005) dengan rincian :

1. BNA Jombang = 7.759 pelanggan
2. IKK Bareng = 1.478 pelanggan
3. IKK Ploso = 1.658 pelanggan
4. IKK Mojoagung = 792 pelanggan
5. IKK Kabuh = 1.029 pelanggan
6. IKK Diwek = 140 pelanggan

Dari jumlah pelanggan 12.854 tersebut, jika ditinjau dari kelompoknya dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Kelompok Rumah Tangga = 12.000 SR
2. Niaga = 457 SR
3. Industri = 13 SR
4. Sosial = 108 SR

5. Hidrant Umum = 131 SR
6. Pemerintah = 145 SR

Dalam rangka mencukupi kebutuhan air akan air bersih bagi warga masyarakat Jombang utamanya yang sudah menjadi pelanggan PDAM, maka penyediaan sumber air dicukupi dari 2 (dua) sumber utama yaitu :

a. Sumber Air Gravitasi yang terdiri dari :
   - Sumber Air Jarak (Wonosalam) dengan kapasitas produksi : 10 ltr/detik
   - Sumber Air Ngampungan dengan kapasitas produksi : 10 ltr/detik
b. Sumber Air Sumur Bor, terdiri dari :
   - Sumur Bor Plandi I, kapasitas produksi : 20 ltr/detik
   - Sumur Bor Plandi II, kapasitas produksi : 20 ltr/detik
   - Sumur Bor Parimono, kapasitas produksi : 20 ltr/detik
   - Sumur Bor Plandi III, kapasitas produksi : 30 ltr/detik
   - Sumur Bor Canggon, Rusak/ Longsor
   - Sumur Bor Sumbernongko, kapasitas produksi : 15 ltr/detik
   - Sumur Bor Candimulyo, kapasitas produksi : 20 ltr/detik
   - Sumur Bor Ploso I, kapasitas produksi : 7,5 ltr/detik
   - Sumur Bor Ploso II, Rusak/ Longsor
   - Sumur Bor Kabuh I, kapasitas produksi : 2,5 ltr/detik
   - Sumur Bor Jatisari, kapasitas produksi : 5 ltr/detik
   - Sumur Bor Kauman Kabuh, kapasitas produksi : 5 ltr/detik
   - Sumur Bor Mojoagung I, kapasitas produksi : 5 ltr/detik
   - Sumur Bor Mojoagung II, Rusak/ Longsor

- Sumur Bor Bareng, kapasitas produksi : 5 ltr/detik
- Sumur Bor Bawangan Ploso, kapasitas produksi : 10 ltr/detik
- Sumur Bor Kaliwungu, Rusak/ Longsor

Adapun sumber air baku PDAM Kabupaten Jombang sebagai berikut :

TABEL 2
SUMBER AIR BAKU PDAM KABUPATEN JOMBANG
TAHUN 2005 / 2006

No	Wilayah	Sistem	Kapasitas produksi Liter/Detik
1.	Jombang	Sumur Bor	40
2.	Bareng	Sumur Bor	20
3.	Ploso	Sumur Bor	30
4.	Mojoagung	Sumur Bor	10
5.	Kabuh	Sumur Bor	20
6.	Diwek	Sumur Bor	10

Sumber Data : Dokumen PDAM Kabupaten Jombang Tahun 2005

Dari tabel diatas nampak bahwa air baku yang dimanfaatkan oleh PDAM Kabupaten Jombang disetiap unit IKK berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena kondisi alam yang berbeda-beda di setiap kecamatan.

Dalam rangka menjaga kualitas layanan air bersih kepada pelanggan, maka sebelum air didistribusikan kepada pelanggan, air baik yang berasal dari gravitasi maupun dari sumur bir, sebelum didistribusi diolah terlebih dahulu di instalasi pengolahan Plandi. Setelah melalui beberapa treatment, air didistribusikan kepada pelanggan melalui pipa distribusi dengan bantuan pompa distribusi sebanyak 4 (empat) buah dengan rincian :

1. Pompa distribusi I dengan daya isap : 55 ltr/detik
2. Pompa distribusi II dengan daya isap : 30 ltr/detik
3. Pompa distribusi III dengan daya isap : 55 ltr/detik
4. Pompa distribusi IV dengan daya isap : 30 ltr/detik

Selain pompa yang telah terpasang 4 unit tersebut, telah dilakukan perbaikan pompa distribusi sihi 60 ltr/detik 1 unit dan 30 ltr/detik 1 unit untuk cadangan jika sewaktu-waktu terjadi kerusakan, sehingga tidak mengganggu pelayanan. Dalam Menjalankan tugas pokok dan fungsinya, ketersediaan sumberdaya manusia sangat besar perannya dan saat ini jumlah karyawan termasuk Direksi ada sejumlah 54 orang dengan komposisi :

a. Direksi, terdiri dari 1 orang Direktur Utama dan 1 orang Direktur Umum
b. Pegawai murni perusahaan : 43 orang
c. PNS yang diperbantukan : 3 orang
d. Pegawai Kontrak PEMDA : 1 orang (An. Rini Dwi Hastutik)
e. Tenaga Kontrak PDAM : 5 orang (Penjaga Sumber Wonosalam dan Bareng)

Kondisi keuangan PDAM Kabupaten Jombang sampai dengan posisi akhir tahun 2005 menunjukkan keadaan yang makin menggembirakan. Hal ini disebabkan karena telah diberlakukannya penyesuaian tarif tahap II dari dasar air Rp. 450,-/m-3 menjadi Rp. 600,-/m-3 air sejak bulan oktober 2003 dan pada bulan April 2006 diberlakukan kembali penyesuaian tarif air tahap III dari dari tarif dasar Rp. 600,-/m-3 menjadi Rp. 750,-/m-3. Walaupun demikian, penyesuaian tarif ini masih berjuat pemanfaatannya untuk memenuhi kebutuhan

dana untuk pembayaran listrik serta antisipasi atas naiknya harga sarana dan prasarana PDAM yang naik akibat krisis ekonomi yang berkepanjangan.

Langkah antisipatif pihak Direksi PDAM untuk mengurangi defisit anggaran, maka dilakukan pembahasan melalui forum rapat kerja dan dengar pendapat dengan Komisi C DPRD Kabupaten Jombang, guna memperoleh rekomendasi penyesuaian tarif tahap III dan dengan turunnya rekomendasi DPRD Kabupaten Jombang tanggal 20 Juli 2004 Nomer : 172/949 /415.20/2004 perihal Rekomendasi penyesuaian tarif tahap III, maka per bulan April 2006 telah diberlakukan penyesuaian tarif tahap III dari tariff dasar air Rp. 600,-/m-3 menjadi Rp. 750,-/m-3. Hal ini secara otomatis akan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan pendapatan PDAM Kabupaten Jombang.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Disamping beberapa upaya tersebut diatas Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah masih diharapkan menopang dengan progam mendesak penyehatan Perusahaan Daerah Air Minum, berupa bantuan teknis/ advisory

maupun bantuan fisik berupa pembangunan terutama kepada PDAM yang mengalami kesulitan dalam operasionalisasinya, sehingga dapat beroperasi kembali secara normal dan tentunya diharapkan dengan bantuan tersebut perusahaan dapat mandiri.

Sebagaimana telah dimaklumi bersama bahwa pemerintah telah mencanangkan pembangunan air bersih sejak Pelita I s/d Pelita VI adalah melalui kegiatan peningklatan kapasitas dari 9000 ltr/detik menjadi 93.000 ltr/detik atau dari19% jumlah penduduk menjadi sekitar 39% jumlah penduduk. Kebijakan pembangunan air bersih diarahkan kepada beberapa pokok pemikiran antara lain :

a. Rehabilitasi dan perluasan pembangunan melalui pendekatan ***Basic Need Approach (BNA)*** atau konsumsi 120 ltr/orang/hari sebanyak 80% penduduk perkotaan dan 20% penduduk pedesaan.
b. Pemerataan dan percepatan pembangunan melalui peningkatan Unit Instalasi Pengelolaan Air Paket, pendekatan sistem IKK (Ibu Kota Kecamatan) dan ***Supply Drriven***.
c. Percepatan pembangunan air bersih melalui pendekatan P3KT dengan titik berat pengelolaan menuju ***Full Cost Recovery***.
d. Pembangunan pola pengelolaan dengan melibatkan sektor swasta dengan target sasaran sebanyak 80% penduduk perkotaan dan 29% penduduk pedesaan.

Pada era reformasi saat ini, kebijaksanaan dimaksudkan masih terus dilakukan dan ditingkatkan menuju kemandirian pengelolaan dengan sasaran diarahkan pada pendekatan "***Full Cost Recovery***"**.** Adapun kerangka kebijakan

pembangunan air bersih dalam era millennium ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

a. **Kebijakan Umum**, meliputi :

- Peningkatan cakupan pelayanan air minum yang memenuhi standart kesehatan serta memenuhi prinsip keadilan dan keadalan.
- Re definisi status dan fungsi, wewenang dan tanggung jawab (reformasi) PDAM dan program penyehatan PDAM perlu dipercepat mengingat PDAM sebagai penyelenggara utama pelayanan air minum.
- Penyelenggaraan penyediaan aie minum harus dikaitkan dengan reformasi di bidang sumber daya air sesuai Kepres No. 16 Tahun 2005.
- Perlu dikembangkan berbagai alterntif sumber pendanaan untuk percepatan pemenuhan kebutuhan air minum.
- Penetapan tarif berdasarkan prinsip pemulihan biaya (cost recorvery) dengan tetap memperhatikan masyarakat yang berpenghasilan rendah.
- Pengelolaan air minum harus dihubungkan dengan pengelolaan sanitasi dengan prinsip pembangunan yang berkelanjutan.

b. **Kebijakan Operasional**, meliputi :

- Dukungan peraturan perundangan untuk peningkatan pelayanan air bersih diantara penyesuaian PP Nomer : 107/2000, Kepres Nomer : 16 tahun 2005 dan UU Nomer : 5 Tahun 1962 yang saat ini sedang dilakukan pembahasan untuk penyempurnaannya, sehingga akan segera terbit Undang-Undang baru yang khusus mengatur perusahaan daerah di Indonesia.

- Kebijakan teknis yang mendukung pelayanan yang lebih baik untuk kawasan pemukiman yang berpenghasilan rendah.
- Pemberian otonomi yang lebih luas kepada PDAM, optimalisasi pemanfaatan sarana dan prasarana.
- Restrukturisasi pinjaman PDAM, penyesuaian tariff, keterpaduan tarif air bersih serta hibah (terbatas) untuk meningkatkan pelayanan air bersih di pedesaan.
- Pemenuhan kebutuhan akan air bersih terutama ditujukan bagi warga masyarakat yang tinggal di wilayah rawan air bersih dengan menggunakan truk tangki air.

Pada sisi lain, tersedianya krisis ekonomi yang berkepanjangan berkibat pada terpuruknya perekonomian masyarakat. Hal ini berakibat pula pada kemampuan pelanggan untuk dengan tepat membayar tagihan rekeningnya dan terbukti pada posisi akhir tahun 2005 masih terdapat sekitar 1200 pelanggan menunggak dengan jumlah tunggakan sekitar 105 juta rupiah.

Krisis multi dimensi yang terjadi di tanah air berakibat pula pada naiknya harga kebutuhan peralatan PDAM, baik untuk perluasan jaringan, pemasangan sambungan baru maupun untuk pemeliharaan. Kondisi ini justru makin menambah beban berat operasional PDAM. Demikian pula upah tenaga kerja dalam rangka menjaga kualitas serta kuantitas layanan semakin meningkat sehingga makin memperberat kondisi keuangan perusahaan.

Akumulasi dari semua paparan di atas bermuara pada mahalnya biaya produksi air bersih dan sesuai perhitungan sampai dengan bulan Oktober 2005,

perhitungan secara rinci mengenai pendapatan dan biaya diperoleh harga Break Event Point (BEP) untuk 1 m-3 air adalah sebesar Rp. 1.289,-

1.4 Peluang Dan Kendala

Keberhasilan suatu instansi menjalankan visi dan misi amat tergantung pada kepekaan dalam menganalisis faktor peluang. Kendala, kekuatan maupun kelemahan pada instansi tersebut. Demikian pula di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang, dalam rangka menyusun program kerja perusahaan perlu memperhatikan berbagai kendala, peluang, hambatan maupun kekuatan yang ada sehingga program kerja yang sudah dicanangkan akan dapat dicapai dengan baik.Adapun analisis terhadap berbagai aspek tersebut secara rinci dapat disajikan sebagai berikut :

1. Peluang :
    - Tersedianya bahan baku sumber air grafitasi di sumberboto yang belum bisa dimanfaatkan.
    - Minat masyarakat Kabupaten Jombang untuk menjadi pelanggan PDAM relative tinggi, yakni menunjukkan angka SKP : 38 % terutama di wilayah Utara Brantas namun masih diperlukan tambahan debit air.
    - Dukungan dari Pemerintah Kabupaten Jombang maupun DPRD Kabupaten Jombang terhadap upaya penyesuaian tarif.
    - Pola pemakaian air masyarakat cukup tinggi, rata-rata per rumah mencapai 19 m-3 per bulan.
    - Tersedianya SDM yang memadai dalam penyediaan dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Jombang.

Sumber air yang belum dimanfaatkan oleh PDAM Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

TABEL 4
SUMBER AIR YANG BELUM DIMANFAATKAN DI KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2005 / 2006

No	Lokasi	Debit Liter/Detik	Jenis Sumber
1.	Sumber Air Sumber Boto Kecamatan Mojowarno	20	Sumber Air Gravitasi
2.	Sumber Air Jarak Kecamatan Wonosalam	10	Sumber Air Gravitasi
3.	Sumber Air Ngapungan Kecamatan Wonosalam	10	Sumber Air Gravitasi

Sumber Data : Dokumen PDAM Kabupaten Jombang Tahun 2005

Dari tiga sumber air yang belum dimanfaatkan di Kabupaten Jombang yang terbanyak adalah Sumber Air Sumber Boto Kecamatan Mojowarno dengan debit air 20 liter/detik, ditinjau dari jenis sumbernya seluruh air tersebut berasal dari Sumber Air Gravitasi.

2. Kendala :
   - Naiknya harga BBM (untuk diesel) dan tariff dasar listrik secara periodik.
   - Naiknya upah tenaga kerja dan upah minimum regional.
   - Adanya penjarahan hutan yang berpengaruh besar pada ketersediaan air tanah maupun sumber air.

- Naiknya harga jual sarana dan prasarana peralatan untuk perluasan jaringan, pemasangan sambungan rumah baru maupun untuk pemeliharaan.
- Banyaknya kebocoran pipa besi 6 dim peninggalan Belanda di Jalan Raya Kabupaten Jombang sampai dengan Peterongan sehingga sangat mengganggu pengguna jalan yang berakibat banyaknya kecelakaan dan pengeluaran biaya perbaikan dan perawatan semakin tinggi.

3. Kekuatan :
   - Adanya ketersediaan air baku bagi pelanggan utamanya dari air tanah dalam.
   - Adanya SDM yang memadai.
   - Kepuasan sebagaian besar palanggan terhadap layanan PDAM sebagai dampak dari peningkatan layanan.
   - Rasio pegawai per jumlah sambungan di bawah yaitu 4,6.
   - Tertibnya pelaporan dan administrasi.
   - Hubungan kerja antar karyawan yang semakin konduksif.
   - Adanya tanggapan yang cepat terhadap keluhan pelanggan.
   - Kemudahan dan kenyamanan dalam proses membayar rekening.
   - Banyaknya pengajuan Sambungan Rumah baru.
4. Kelemahan :
   - Sistem produksi yang masih terdapat hambatan, diantaranya perlu penambahan debit air, pemasangan meter induk, pembuatan Saringan dan Sumber Jarak, pompa cadangan yang kurang, pompa distribusi yang sering mengalami gangguan karena usianya yang sudah usang.

- Distribusi air kurang bagus, utamanya jika listrik mati tanpa ada pemberitahuan dari PLN yang berakibat pada keruhnya air karena endapan kotoran pada dinding pipa terbawa aliran kuat saat menggunakan Genzet untuk penggantian arus PLN.
- Kehilangan air yang cukuip tinggi yakni sekitar 26,9 % karena jaringan distribusi yang sudah tua dan pencurian oleh oknum pelanggan dengan beberapa cara seperti membalik meter air, melepas meter air, menyedot air memakai pompa air dll serta matinya meter air sehingga pemakaian air didasarkan pada pemakaian minimum.
- Adanya ketidak puasan sebagian pelanggan PDAM karena kualitas maupun kuantitas air pada beberapa lokasi seperti di daerah Kecamatan Kabuh dan Kecamatan Ploso, aliran relatife kecil karena jangkauan wilayah pelayanan sangat panjang.
- Peralatan penunjang pemelihaan masih kurang.
- Adanya pinjaman kepada pemerintah RI dengan pokok pinjaman 3,259 milyar dan sampai dengan Oktober 2005 setelah dihitung bunga dan denda diperkirakan mencapai 9,9 milyar.
- Tarif air yang masih rendah, dibawah tingkat pemulihan biaya penuh (full Cost Recovery sebesar Rp. 1.289,-/m-3 air).
- Belum adanya forum komunikasi perusahaan dengan pelanggan.

2. PELAYANAN

Dalam suatu organisasi pelayanan merupakan faktor kunci dalam melayani para pelanggan. Begitu juga bagi PDAM, bahwa segala kegiatan dalam organisasi pada dasarnya akan nampak dalam bentuk pelayanan yang diberikan masyarakat, khususnya masyarakat pelanggan. PDAM Kabupaten Jombang juga mempunyai Visi dan Misi, yaitu:

2.1 Visi PDAM Kabupaten Jombang

Visi PDAM Kabupaten Jombang kedepan adalah : "**Pemberdayaan dan Pelayanan Air Bersih yang Prima**". Dengan visi tersebut diharapkan terwujud masyarakat yang sehat melalui pelayanan penyediaan air bersih yang memadai dengan memanfaatkan seoptimal mungkin sumberdaya yang ada, baik sumberdaya alam maupun sumberdaya manusianya. Dengan demikian diharapkan semua bentuk kegiatan dilakukan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, produktivitas, efisiensi dan pada akhirnya bermuara pada peningkatan layanan sekaligus perolehan laba bagi perusahaan.

2.2 Misi PDAM Kabupaten Jombang

Dalam rangka mewujudkan visi atau cita-cita tersebut, maka misi yang ditempuh PDAM Kabupaten Jombang adalah :

- Meningkatkan performance perusahan melalui perbaikan kinerja dan pelayanan sehingga image masyarakat uatmanya pelanggaran menjadi semakin baik
- Meningkatkan kualitas dan kuantitas air dengan memanafaatkan sumber daya yang ada utamanya bagi daerah yang membutuhkan
- Meningkatkan fasilitas air bersih bagi masyarakat

- Pengembangan jaringan baru di wilayah yang membutuhkan
- Penambahan jumlah sambungan rumah baru
- Menjaga kelestarian sumber air baku
- Meningkatkan kemampuan dan kesejahateraan SDM
- Mencapai / mendekati ***Fuul Cost recovery***

3. Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Kabupaten Jombang

1. Tugas Pokok

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang adalah Menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang mengemban fungsi :

- Menyusun program kerja pengembangan jaringan air minum.
- Menyelenggarakan pelayanan umum dan jasa.
- Menyelenggarakan kemanfaatan umum.
- Meningkatkan pendapatan daerah.
- Melaksanakan dan mengadakan pendistribusian air minum.
- Melaksanakan pengawasan semua bidang Perusahaan Dearah Air Minum dan unit-unit pelaksananya.

4. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Tujuan program pengembangan PDAM adalah menyediakan serta meningkatkan pelayanan air bersih bagi warga masyarakat yang membutuhkan, baik dari sisi kualitas, kuantitas dan kontinuitas dengan tetap mengacu pada visi dan misi yang telah disepakati bersama.

Dengan demikian dapatdilaksanakan tugas secara efektif, efisien serta transparan sehingga dapat diketahui tingkat efisiensi, produktifitas, laba/ rugi perusahaan, kualitas dan kuantitas layanan dll.

5. Strategi Pencapaian Tujuan dan Sasaran

Strategi yang akan dijalankan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang dalam rangka melaksanakan kinerja tahun 2005 disusun berdasarkan Visi, Misi, Peluang, Kendala, Kekuatan dan Kelemahan yang ada serta prediksi perkembangan tentang kebutuhan akan layanan air bersih bagi warga masyarakat di masa yang akan datang,

Berdasarkan Corporate Plan yang telah disusun, strategi umum PDAM Kabupaten Jombang adalah :

1. Meningkatkan performance perusahaan demi menciptakan image yang baik utamanya bagi pelanggan melalui pendekatan yang lebih intensif, baik melalui peningkatan pelayanan, kecepatan pelayanan, media cetak, pers, maupun media elektronika.
2. Meningkatkan produktifitas air guna mencukupi kebutuhan pelanggan yang sudah ada maupun memenuhi pelanggan baru. Upaya peningkatan produktifitas air baku ini ditempuh melalui 2 (dua) kegitan pokok, yaitu

pembenahan aliran air gravitasi dengan segala sistemnya serta menjaga keamanannya dari upaya pencurian dan perusakan oleh oknum warga masyarakat serta pembuatan sumur bor baru di Wilayah Utara Brantas di Kecamatan Ploso, di Kecamatan Mojoagung pengambilan sumber mata air sumber pangkat dan sumber boto dan di Wilayah Jombang Kota penambahan sumur bor.

3. Memperbaiki sistem distribusi maupun penyediaan kebutuhan air baku sesuai perkembangan jumlah pelanggan melalui perbaikan pendistribusian air dari pompa yang ada serta penyediaan pompa distribusi cadangan, jika sewaktu-waktu dibutuhkan.
4. Memanfaatkan kapasitas yang ada untuk mencukupi permintaan sambungan rumah tangga baru sehubungan maupun inter koneksi sistem
5. Melakukan penyesuaian tarif secara berkala dengan cara mengajukan permohonan kepada Bapak Bupati Kabupaten Jombang dengan rekomendasi dari DPRD Kabupaten Jombang hingga dicapai Full Cost Recovery (Rp. 1.289,-/m-3 air) sehingga PDAM mampu mengembalikan pinjaman kepada Pemerintah Pusat dengan tetap memperhatikan kepentingan rakyat berpenghasilan rendah.
6. Sosialisasi kepada warga masyarakat utamanya pelanggan PDAM terhadap rencana penyesuaian tarif mengikuti perkembangan kenaikan tarif listrik, BBM serta naiknya harga peralatan untuk SR Baru maupun untuk pemeliharaan.
7. Efisiensi pemakaian daya listrik dengan mengoptimalkan sistem gravitasi dari Jarak/ Wonosalam serta Ngampungan/ Bareng.

6. Prosedur Pembuatan Rekening

Dalam pembuatan rekening air, harus melalui prosedur yang benar. Prosedur-prosedur tersebut adalah :

1. Petugas Pembuatan Rekening (PPR) menerima laporan setiap hari dari petugas pembaca meter berupa kartu meter air yang menunjukkan hasil pembacaan meter dan pemakaian air bulan yang bersangkutan.
2. Mengambil dari arsip kartu pelanggan dan membukukan ke dalam kartu langganan, pembacaan meter dan jumlah pemakaian seperti tercantum dalam kartu meter air (kartu langganan harus diarsip dalam tempat penyimpanan yang tertutup dan hanya petugas pembuat rekening atau petugas hubungan langganan yang berhubungan dengan kartu meter itu). Selanjutnya petugas pembuat rekening membukukan jumlah harga pemakain air ke dalam perkiraan langganan berdasarkan daftar tarif yang berlaku.
3. Setelah membukukan pembacaan meter dan kartu meter air ke dalam kartu langganan, lalu membuat rekening air dalam dua lembar yang menunjukkan pembacaan meter bulan lalu dan bulan ini. Pembuatan rekening untuk sambungan baru tanpa meter akan didasarkan pada jumlah kran atau jumlah penghuni rumah tangga seperti terlihat kartu langganan dan mengarsip kartu langganan tersebut.
4. Membuat Daftar Rekening dalam 2 lembar atau membuat rekap atas rekening-rekening yang dikeluarkan hari itu. Selanjutnya pada akhir hari yang sama menjumlahkan semua kolom perkiraan dan mencocokan jumlah debet dan jumlah kredit. Di samping itu menyiapkan pita

pemikiran mesin hitung yang menunjukkan banyaknya dan jumlah dari rekening-rekening yang dikeluarkan terhadap jumlah sambungan-sambungan yang ditunjukkan pada halaman atas dari bundel kartu meter air dan menandai kedua lembar rekening dengan cap PDAM.

5. Menyarankan rekening air lembaran ke-1 dan ke-2 bersama-sama dengan pita perhitungan mesin hitung dan rekening lembar ke-1 kepada urusan rekening dan meneruskan lembar ke-2 dari Daftar Rekening kepada kasir pembukuan.
6. Berdasarkan Rekening air lembar le-1, ke-2 dan daftar rekening lembar ke-1 serta pita penjumlahan yang diterima dari Kepala Urusan Rekening, setiap hari mencatat jumlah rekening dan uang yang diserahkan kepada penagih dalam buku pertanggung jawaban penagih.
7. Menyerahkan rekening air lembar ke-1 dan ke-2 serta daftar rekening lembar ke-1 kepada juru tagih lalu mintakan tanda tangan juru tagih dalam buku pertanggung jawaban penagih.
8. Pada akhir hari kerja, menerima dari juru tagih rekening air (yang dibayar) lembar ke-2 dan rekening air yang belum dibayar, serta daftar rekening air lembar ke-1.

   Memeriksa dengan laporan harian penerimaan juru tagih. Lembar ke-2, Daftar rekening lembar ke-1 mencatat dalam buku pertanggung jawaban penagih.
9. Setelah diperiksa oleh kepala bagian keuangan, mendistribusikan sebagai berikut :

   - Daftar rekening lembar ke-1 - Juru Tata Pembuat rekening

- Rekening Air (yang dibayar) - Juru Loket
- Rekening Air (yang belum dibayar)
  dengan meminta paraf tanda terima
  dalam buku pertanggung jawaban penagih - Juru Loket
- Laporan Harian Penerima Juru Tagih - Arsip

10. Menerima setiap hari dan kepala urusan rekening lembar duplikat yang sudah dibayar dari rekening air. Memeriksa kelengkapan dari rekening-rekening yang diterima dari penagih terhadap daftar rekening.
11. Mencatat penagihan menurut lembar duplikat dari rekening-rekening dalam kartu langganan. Mengarsip secara terpisah kartu langganan lembar ke-1 daftar rekening.
12. Kepala seksi pembukuan menerima daftar rekening lembar ke-2 dan juru rekening mencatat setiap hari data dari daftar rekening ke dalam register rekening.
13. Pada akhir bulan, menjumlah register rekening dan mencatat perubahan (jika ada), dari daftar perubahan rekening bulanan ke dalam register rekening, membukukan jumlah piutang langganan dan pendapatan dari register rekening ke dalam buku besar.
14. Mengarsip register rekening, buku besar dan daftar perubahan rekening bulanan.

Prosedur pembuatan rekening tersebut seharusnya diketahui dan dilaksanakan sesuai urutannya, demi kelancaran pembukuan perusahaan daerah air minum.

7. Prosedur Pemasangan Sambungan Baru

Prosedur pemasangan sambungan baru air adalah sebagai berikut : Setiap akhir bulan menjumlahkan daftar rekening dan mencatat perubahan bulanan dalam kartu langganan serta mengarsip kembali kartu langganan. Daftar perubahan rekening bulanan lembar ke-2 dan nota perubahan rekening. Mengirim kepada Kepala Urusan Rekening, daftar perubahan rekening bulanan lembar ke-1. Kepala Bagian Langganan menerima setiap bulan dari Petugas Seksi Pembuatan Rekening, Daftar perubahan rekening bulanan lembar ke-1. Pada akhir bulan mencatat perubahan atas dasar daftar perubahan rekening bulanan ke dalam register rekening.

PROSEDUR PEMASANGAN SAMBUNGAN BARU

1. Atas dasar permintaan dari permohonan untuk berlangganan, petugas pelayanan langganan mencatat nama dan alamat pemohon. Jika alamat pemohon berbeda dengan alamat sambungan air yang diminta maka petugas akan mencatat kedua alamat dengan menandai secara jelas alamat sambungan air.
2. Petugas Pelayanan Langganan memeriksa apakah pemohon atau alamat sambungan air yang diminta mempunyai tunggakan rekening dengan PDAM. Jika terdapat tunggakan, petugas akan meminta agar pemohon menyelesaikan tunggakannya terlebih dahulu melalaui kasir. Setelah menyelesaikan tunggakannya, pemohon diminta menyerahkan kuitansi lembar ke-1 kepada petugas.
3. Selanjutnya pemohon mengisi tiga lembar formulir permohonan menjadi langganan dan surat pernyataan pemohonan dan proses menjadi langganan

dapat dilaksanakan. Petugas mengembalikan kuintansi lembar ke-1 kepada pemohon.

4. Jika pemohon adalah penyewa dari bangunan itu, petugas harus meminta dari pemohon surat kuasa dari pemilik rumah yang mengijinkan PDAM memasang sambungan air padarumah tersebut dan juga satu perjanjian dari untuk membayar sisa tunggakan air dalam hal pemohon kemudian tidak memenuhi kewajibannya.
5. Mencatat secara kronologis proses permohonan menjadi langganan di dalam buku permohonan pemasangan air minum, mengarsip surat kuasa yang diterima dari pemohon dan selajutnya meneruskan ketiga lembar permohonan menjadi langganan pernyataan pemohon dan proses pelaksanaannya menjadi langganan kepada Kepala Bagian Administrasi dan Hubungan Langganan.
6. Atas dasar permohonan menjadi langganan, pernyataan pemohon dan proses pelaksanaan menjadi langganan yang diterima dari Petugas Pelayanan Langganan, Kepala Seksi Hubungan Langganan memeriksa Permohonan dan meneruskannya kepada Direktur Teknik untuk diteliti dan ditetapkan apakah cukup air untuk diberikan dan terdapat pipa pada daerah permohonan sambungan.
7. Kepala Seksi Hubungan Langganan menerima kembali dari Direktur Teknik ketiga lembar permohonan dan dokumen lainnya, termasuk bagan rencana teknik dan spesifikasi material dan sebagaianya setelah penyelidikan di lapangan setelah selesai dilaksanakan. Jika distribusi air dan pipa ternyata cukup untuk melayani permohonan sambungan, Bagian

Perencanaan Teknik membuat perencanaan teknik dan taksiran biaya untuk pemasangan dan membuat rekapitulasi taksiran biaya di dalam permohonan menjadi langganan dan meminta persetujuan dari Direktur Teknik untuk dilakukan pemasangan. Akan tetapi jika distribusi dan keadaan pipa tidak cukup, memberitahu pemohon dan meneruskan kepada Direktur Teknik lembar ke-1 dan ke-2 dari permohonan untuk tujuan perencanaan.

8. Petugas Pelayanan Langganan mencantumkan beban biaya lainnya dalam ketiga lembar permohonan langganan dan meneruskan kepada pemohon ketiga lembar menjadi langganan, dokumen lainnya dan bagan rencana teknik serta spesialisasi material untuk keperluan pembayaran biaya yang dibebankan. Setelah pembayaran dilakukan, menerima dari pemohon ketiga lembar permohonan menjadi langganan menjadi lembar asli dari kuitansi. Jika pembayaran akan dilakukan dengan angsuran maka pemohon diwajibkan membuat surat pernyataan langganan dalam 2 (dua) rangkap yang disetujui lebih dahulu oleh Direktur Utama.
9. Mencatat uraian (nomer kuitansi dan tanggal pembayaran) dari pembayaran ke dalam permohonan menjadi langganan dan mengembalikannya kepada pemohon.
10. Meneruskan kepada Direktur Utama dan Keuangan, lembar ke-1 sampai ke-3, permohonan langganan berikut dokumen-dokumen pendukungnya serta bagan rencana teknik, spesifikasi material dan sebagainya.

11. Merima kembali dari Direktur Umum dan Keuangan dokumen-dokumen yang telah disetujui beserta bagan rencana teknik dan spesifikasi material dan sebagainya, menyiapkan Bon Bukaan dalam rangkap 2 (dua).
12. Mendistribusikan dokumen-dokumen sebagai berikut :

    Ke Bagian Transmisi dan Ditribusi

    - Bon bukaan lembar ke-1 dan ke-2
    - Gambar lembar ke-2
    - Rencana biaya penggunaan alat lembar ke-1

    Sebagai arsip, penggunaan menunggu pemasangan selesai

    - Berkas dokumen kecuali gambar dan rencana biaya penggunaan alat lembar ke-1
13. Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi (KSTD), setelah menerima Bon Bukaan lembar ke-1 dan ke-2, Gambar lembar ke-1, Rencana Biaya dan Penggunaan alat lembar ke-1 berdasarkan dokumen-dokumen tersebut membuat Surat Perintah Kerja dalam rangkap 2 (dua) dan mengarsip sementara Surat Perintah Kerja lembar ke-2.
14. Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi selanjutnya memerintahkan kepada Pelaksana pada Bagian Transmisi dan Distribusi untuk melaksanakan bukaan sambungan baru dan menyerahkan kepada bagian dokumen-dokumen Surat Perintah Kerja lembar ke-1, Bon Bukaan lembar ke-1, Gambar lembar ke-3 dan Rencana Biaya Penggunaan Alat-alat lembar ke-3.
15. Setelah menerima pelaksanaan dari Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi untuk bukaan sambungan baru berikut :

- Surat Perintah Kerja lembar ke-1
- Bon Bukaan lembar ke-1
- Gambar lembar ke-3
- Rencana Biaya Penggunaan alat-alat lembar ke-3

Pelaksanaan mengajukan permintaan alat dan water meter, menerimanya dari gudang dan melaksanakan penyambungan baru. Menandatangani Bon Bukaan lembar ke-1 dan mencatat di dalamnya tanggal bukaan. (Lihat Prosedur Pencabutan dan Pemasangan Meter).

16. Setelah selesai melaksanakan pemasangan sambungan baru pelaksana menyerahkan kembali dokumen-dokumen yang diterima sebelumnya kepada Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi.
17. Setelah pemasangan sambungan baru dilaksanakan, Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi menerima kembali dari bagian dokumen-dokumen tersebut, menanda tangani Bon Bukaan lembar ke-1 dan mengarsipnya. Jika seluruh proses pekerjaan telah selesai, menerima kembali surat perintah kerja lembar ke-1. Mengirim kembali kepada petugas pelayan langganan, gambar lembar ke-3 dan rencana Biaya penggunaan alat lembar ke-3.
18. Setelah pelaksanaan penyambungan, Kepala Seksi Hubungan Langganan menerima dari Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi, Bon Bukaan baru lembar ke-1, gambar lembar ke-3 dan rencana biaya lembar ke-3. Mengambil kembali dari arsip sementara berkas dokumen penyambungan dan mendistribusikan dokumen-dokumen sebagai berikut :

    1. Ke Kepala Bagian Keuangan :

- Permohonan menjadi langganan lembar ke-1
- Pernyataan pemohon lembar ke-1
- Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-1
- Gambar lembar ke-1
- Rekapitulasi rencana biaya gambar ke-1
- Perinci rencana biaya lembar ke-1
- Surat panggilan lembar ke-2
- Pernyataan langganan lembar ke-1

2. Ke Kepala Bagian Perencanaan Teknik :
   - Permohonan menjadi langganan lembar ke-2
   - Pernyataan pemohon lembar ke-2
   - Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-2
   - Gambar lembar ke-2
   - Rekapitulasi rencana biaya lembar ke-2
   - Perincian rencana biaya lembar ke-2
3. Ke Arsip :
   - Permohonan menjadi langganan lembar ke-3
   - Pernyataan pemohon lembar ke-3
   - Proses pelaksanaan jadi langganan lembar ke-3
   - Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-3
   - Gambar lembar ke-3
   - Rekapitulasi rencana biaya gambar ke-3
   - Perinci rencana biaya lembar ke-3
   - Surat panggilan lembar ke-3

19. Berdasarkan dokumen dalam arsip, Kepala Seksi Hubungan Langganan membuat Kartu Langganan dan Kartu Baca Meter dan mencatat tanggal penyambungan langganan ke dalam Buku Induk Langganan. Mendistribusikan Kartu Langganan kepada Seksi Rekening dan Kartu Baca Meter kepada Pembaca Meter.

B. Penyajian Data

1. Distribusi Frekuensi Tiap Item pada Variabel Keandalan

TABEL 5
KECEPETAN PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	-	-	1	1,5
2.	Tidak setuju	-	-	1	1,5
3.	Ragu-ragu	3	4,5	5	7,5
4.	Setuju	39	58,2	41	61,2
5.	Sangat setuju	25	37,3	19	28,4
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Dengan melihat tabel diatas, maka diketahui pelanggan PDAM Kabupaten Jombang sangat mengharapkan perusahaan mampu memberikan pelayanan keluhan dengan cepat. Hal ini dibuktikan dari 37,3% responden memilih option sangat setuju dan 58,2% memilih setuju. Sedangkan pada kolom kinerja 61,2% responden memilih option setuju, 28,4% menyatakan sangat setuju, dan 7,5% memilihy ragu-ragu, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju

masing-masing 1,5%. Responden menyatakan setuju maupun sangat setuju adalah pelanggan yang segera dilayani dalam pengaduannya. Sedangkan bagi yang menjawab tidak setuju atau bahkan sanagat tidak setuju adalah pelanggan yang harus berulang kali melakukan pengaduan karena keluhan mereka tidak segera ditanggapi. Sementara bagi responden yang menyatakan ragu-ragu / tidak berpendapat, pelayanan yang diberikan perusahaan pada mereka kadang-kadang cepat namun kadang-kadang lambat. Oleh karena itu pelanggan tidak bisa memberikan penilaian secara pasti tentang pelayanan keluhan yang diberikan oleh perusahaan.

TABEL 6
KETEPATAN (AKURASI) WAKTU PENYELESAIAN PENANGANAN KELUHAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	2	3,0	-	-
2.	Tidak setuju	-	-	-	-
3.	Ragu-ragu	1	1,5	14	20,9
4.	Setuju	35	52,2	29	43,3
5.	Sangat setuju	29	43,3	24	35,8
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa pelanggan sangat mengharapkan waktu penanganan keluhan dapat diselesaikan dengan cepat dan dengan waktu yang telah dijanjikan oleh petugas. Hal ini terbukti dengan banyaknya pelanggan yang memilih option setuju dan sangat setuju sebanyak 43,3% dan 52,2%. Untuk

responden yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju sebanyak 1,5% dan 3,0%. Akan tetapi sayangnya kinerja yang dirasakan oleh masyarakat masih kurang. Hal ini terbukti dengan 20% responden masih menyatakan sangat setuju dan setuju dengan item diatas, tapi kiranya perusahaaan tidak dapat mengabaikan suara pelanggan yang menyatakan ragu-ragu tersebut.

TABEL 7
HASIL PELAYANAN KELUHAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	2	3,0	-	1,5
2.	Tidak setuju	4	6,0	4	6,0
3.	Ragu-ragu	36	9,0	12	17,9
4.	Setuju	29	43,3	28	41,8
5.	Sangat setuju	26	38,8	23	34,4
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Dari hasil pelayanan keluhan diatas, dalam hal ini adalah kesesuaian antara hasil dari penanganan keluhan dengan harapan pelanggan serta waktu yang telah dijanjikan oleh petugas merupakan suatu hal yang sangat penting, mengingat pelanggan mempunyai berbagai macam kesibukan dan kepentingan yang menjadikan air sebagai sarana pokok dalam kehidupannya, maka pelanggan sangat mengharapkan pengaduan segera ditangani dan permasalahan segera teratasi. Harapan seperti inilah yang mendasari pelanggan untuk memilih option sangat setuju dan setuju sebanyak 38,8% dan 43,3% responden. Namun demikian,

kinerja yang dirasakan oleh pelanggan hampir sama dengan pernyataan pelanggan yang menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 34 yang dirasakan oleh pelanggan hampir sama dengan pernyataan pelanggan yang menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 34,4% dan 41,8% tentang hasil pelayanan keluhan yang dilakukan oleh petugas selama ini, walaupun masih ada beberapa pelanggan diantaranya yang menyatakan ragu-ragu dan tidak setuju sebanyak 17,9% dan 6,0%.

2. Distribusi Frekuensi Tiap Item pada Variabel Daya Tanggap

TABEL 8
KETANGGAPAN ATAS PENGADUAN KELUHAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	2	3,0	2	3,0
2.	Tidak setuju	-	-	-	-
3.	Ragu-ragu	8	11,9	5	7,5
4.	Setuju	26	38,8	39	58,2
5.	Sangat setuju	31	46,3	21	31,3
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Dalam item ini dimaksudkan untuk menilai ketanggapan PDAM Kabupaten Jombang atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Mengingat air merupakan salah satu kebutuhan primer dari pelanggan, maka pelanggan mengharapkan PDAM Kabupaten Jombang untuk tanggap terhadap keluhan yang

disampaikan oleh pelanggannya. Karena dengan adanya tanggapan yang serius terhadap keluhan pelanggan diharapkan mampu mengarasi permasalahan yang ada. Untuk itu 46,3% dan 38,8% responden menyatakan sangat setuju da setuju terhadap item ini dan yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju sebanyak 11,9% dan 3,0%. Untuk faktor kinerja yang dirasakan pelanggan cukup bagus, hal ini dapat dilihat dari pernyataan pelanggan yang menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 31,3% dan 58,2% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setu7ju sebanyak 7,5% dan 3,0%.

TABEL 9
KETANGGAPAN PETUGAS UNTUK MEMBANTU PELANGGAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	-	-	1	1,5
2.	Tidak setuju	3	4,5	-	-
3.	Ragu-ragu	5	7,5	11	16,4
4.	Setuju	25	52,2	36	53,7
5.	Sangat setuju	24	35,8	19	28,4
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Dalam item ini dimaksudkan untuk menilai ketanggapan petugas PDAM Kabupaten Jombang untuk membantu pelanggan atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tanggapan yang cepat terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dan dikerjakan oleh petugas PDAM Kabupaten Jombang secara cepat dan tepat merupakan harapan dan keinginan pelanggan, sehingga keluhan yang

diadukan dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu 35,8% dan 52,2% pelanggan menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap item ini, sedangkan yang menyatakan ragu-ragu dan tidak setuju sebanyak 7,5% dan 4,5%. Untuk kinerja dari petugas PDAM Kabupaten Jombang yang dirasakan pelanggaqn cukup bagus, hal ini dapat dilihat dari pernyataan pelanggan yang menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 28,4% dan 53,4% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju sebanyak 16,4% dan 1,5%.

TABEL 10
KEMAMPUAN PETUGAS UNTUK MEMAHAMI
KELUHAN PELANGGAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	-	-	2	3,0
2.	Tidak setuju	3	4,5	1	1,5
3.	Ragu-ragu	7	10,4	8	11,9
4.	Setuju	25	37,3	30	44,8
5.	Sangat setuju	32	47,8	26	38,8
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Dalam memberikan pelayanan yang baik, petugas diharapkan mempu untuk memahami keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Memahami disini mencakup mendengarkan, memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan oleh perlanggan. Hal ini terlihat dari banyaknya pelanggan yang berharap dan menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 47,8% dan 37,3% sedangkan untuk pelanggan yang menyatakan ragu-ragu dan setuju sebanyak

10,4% dan 4,5%. Untuk kinerja dari petugas PDAM Kabupaten Jombang, responden menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 38,8% dan 44,8%.

3. Distribusi Frekuensi Tiap Item pada Variabel Jaminan

TABEL 11
PENGETAHUAN DAN KEAHLIAN PETUGAS

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	-	-	-	-
2.	Tidak setuju	-	-	3	4,5
3.	Ragu-ragu	5	7,5	5	7,5
4.	Setuju	40	59,5	35	52,2
5.	Sangat setuju	22	32,8	24	35,8
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Dalam item ini keahlian dan pengetahuan petugas merupakan hal yang sangat mendasar. Mengingat dengan adannya kemampuan dan keterampilan yang baik dalam hal ini adakah pengetahuan dan keterampilan petugas PDAM Kabupaten Jombang dalam menangani keluhan pelanggan sehingga dapat cepat teratasi, pelanggan yang menyatakan harapan sebesar 32,8% dan 59,5% responden yang menyatakan sanngat setuju da sertuju. Sedangkan untuk 7,5% responden menyatakan ragu-ragu dalam menjawab item ini. Akan tetapi untuk memberikan penilaian terhadap kinerja dari perusahaan air minum ini, terdapat 4,5% dan 7,5% responden yang menyatakan tidak setuju dan ragu-ragu. Penilaian

ini diberikan berdasarkan hasil yang diberikan kurang memuaskan pelanggan, sehingga muncul keraguan-keraguan terhadap item ini. Sedangkan untuk responden yang setuiju dan sangat setuju terhadap kinerja dari perusahaan ini sebesar 52,2% dan 35,8%.

TABEL 12
KEMUDAHAN DAN KEPASTIAN DALAM PROSEDUR PENGADUAN KELUHAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	2	3,0	1	1,5
2.	Tidak setuju	1	1,5	-	-
3.	Ragu-ragu	4	6,0	11	16,4
4.	Setuju	22	32,8	36	53,7
5.	Sangat setuju	38	56,7	19	28,4
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Adanya kemudahan dan kepastian mengenai prosedur dalam pengaduan keluhan-keluhan sangat diperlukan untuk dapat segera menyelesaikan keluhan yang disampaikan. Artinya apabila prosedur pengaduan keluhan telah dipastikan dan tidak dilakukan secara berbelit-belit, maka pelanggan tidak akan disulikan lagi dan keluhan yang disampaikan akan dapat segera ditanggapi dan dicarikan penyelesaiannya. Oleh sebab itu rata-rata responden mengharapkan adanya kemudahan serta kepastian dalam prosedur pengaduan keluhan. Hal ini terbukti dengan 56,7% dan 32,8% responden menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap item ini. Untuk yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak

setuju masing-masing 6,0%, 1,5%, dan 3,0%. Untuk kinerja yang dirasakan oleh pelanggan sudah cukup baik. Hal ini terbukti dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 53,7% dan 28,4% terhadap item ini.

4. Distribusi Frekuensi Item pada Vareiabel Empati

TABEL 13
KEMAMPUAN PETUGAS UNTUK BERKOMUNIKASI
DENGAN PELANGGAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	2	3,0	1	1,5
2.	Tidak setuju	1	1,5	1	1,5
3.	Ragu-ragu	2	3,0	11	16,4
4.	Setuju	37	55,2	33	49,3
5.	Sangat setuju	25	37,2	21	31,3
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Untuk dapat memberikan pelayanan terhadap keluhan yang baik dan berkualitas, maka petugas PDAM Kabupaten Jombang yang menangani keluhan pelanggan tersebut haruslah mampu melakukan komunikasi secara baik dan terarah kepada pelanggan. Kemampuan berkomunikasi dan terarah ini dimaksudkan agar apa yang disampaikan kepada pelanggan dapat memberikan pengertian dan penjelasan yang terarah dan mudah dimengerti oleh pelanggan. Oleh karena itu pelanggan sangat mengharapkan petugas dapat memahami kebutuhan pelanggan akan hal ini. Dalam hal ini petugas dinilai cukup baik dalam

hal memahami tentang harapan ini. Terbukti sebanyak 55,2% dan 37,2% responden menyatakan setuju dan sangat setuju akan item ini. Akan tetapi tentu saja masih terlihat suatu kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan. Dari data responden yang ada menunjukkan 49,3% dan 31,3% menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap kinerja yang selama ini dilakukan oleh petugas PDAM Kabupaten Jombang, sehingga untuk item ini perlu untuk diperhatikan dan diperbaiki lagi.

TABEL 14
PERHATIAN KHUSUS KEPADA PELANGGAN

No	Option	Harapan		Kinerja	
		Frekuensi (Orang)	Present (%)	Frekuensi (Orang)	Present (%)
1.	Sangat tidak setuju	2	3,0	-	-
2.	Tidak setuju	2	3,0	3	4,5
3.	Ragu-ragu	1	1,5	10	14,9
4.	Setuju	31	46,3	37	55,2
5.	Sangat setuju	31	46,3	17	25,4
Total		67	100	67	100

Sumber : Data primer diolah

Seorang pelanggan yang menyampaikan keluhan, tentunya sangat mengharapkan petugas untuk memberikan perhatian atas keluhan yang disampaikan. Mengingat pelangganlah yang merasa dirugikan dan sering kali melakukan pengaduan dengan nada yang emosional, maka diperlukan seseorang petugas yang mampu menanganinya dengan cara menenangkan pelanggan tersebut dan memberikan perhatian yang lebih kepadanya. Untuk kinerja ini

responden memberikan penilaian terhadap item ini menyatakan setuju sebanyak 55,2% dan 25,4% menyatakan sangat setuju bahwa petugas peduli terhadap keluhan yang disampaikan dan diberikan suatu pelayanan yang lebih extra baik dan hati-hati dalam memberikan pengertian kepada pelanggan tentang masalah yang dihadapi oleh pelanggan tersebut, sedangkan yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju sebanyak 14,9% dan 4,5%.

C. Interprestasi Data

5. Keandalan

a. Kecepatan Pelayanan Keluhan

Dari hasil analisis service quality tampak untuk item kecepatan layanan terjadi kesenjangan sebesar -0,20. Dengan posisi kinerja berada dibawah harapan pelanggan. Rendahnya kecepatan pelayanan keluhan ini disebabkan oleh adanya komunikasi yangt lemah antara pihak dari PDAM Kabupaten Jombang dengan pihak pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2000 : 86) tentang kesenjangan komunikasi yang menyebutkan bahwa ”komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pelanggan, dan salah satu penyebab kesenjangan komunikasi itu adalah pesan komunikasi perusahaan yang tidak dipahami oleh pelanggan”. Ketidaktahuan pelanggan akan peraturan dan tata tertib yang disampaikan perusahaan kepada pelanggan menyebabkan macetnya komunikasi diantara keduanya.

Dari kendala tersebut dapat diketahui bahwa strategi peningtkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan adalah dengan apa yang disebut oleh Tjiptono (2000 : 86) sebagai mendidik konsumen tentang perlayanan jasa. Dimana strategi ini dapat perusahaan lakukan dengan meningkatkan persepsi terhadap kualitas

dengan cara menjelaskan kepada pelanggan tentang aturan dan tata cara yang mendasari suatu kebijakan suatu perusahaan.

b. Ketepatan (akurasi) waktu Penyeleseaian Penanganan Keluhan

Dari hasil analisis service quality diketahui bahwa nilai kesenjangan pada item ini mencapai -0,18. Kesenjangan pada item ini disebabkan oleh kelalaian petugas dalam memberikan janji tentang waktu penyelesaiasan penanganan yang telah ditetapkan. Misalkan petugas menjanjikan pada saat pemasangan baru, air akan mengalir kerumah 3 hari setelah pemasangan, padahal seharusnya waktu yang dijanjikan adalah 2 hari setelah pemasangan. Hal semacam ini oleh Tjiptono (2000 : 86) digolongkan dalam salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, yaitu intensitas tenaga yang tinggi.

Untuk mengatasi masalah kendala ini maka pihak PDAM Kabupaten Jombang harus selalu melakukan pengembangan budaya kualitas pelayanan. Oleh Tjiptono (2000 : 90) dikatakan bahwa ”pengembangan budaya kualitas dapat dilakukan salah satunya dengan pengembangan individual dari petugasnya / karyawan”. Selain itu dari pihak manajemen perlu untuk mengontrol secara kontinyu terutama dari karyawan yang baru saja diterima sebagai karyawan PDAM Kabupaten Jombang.

c. Hasil Pelayanan Keluhan

Dari hasil analisis service quality diketahui bahwa hasil pelayanan keluhan mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pihak perusahaan diharapkan untuk memperbaiki semua kekurangan yang belum terpenuhi, sebab kinerja dari perusahaan tersebut berada dibawah harapan pelanggan. Adapun penyebab dari kesenjangan ini diukur dengan kesesuaian

antara hasil penanganan keluhan dengan harapan pelanggan dan waktu yang telah dijanjikan.

Oleh karena itu apabila kedua item ini dapat ditingkatkan oleh perusahaan, maka item hasil pelayanan ini secara otomatis mengalami peningkatan yang positif dan signifikasi.

6. Daya Tanggap

a. Ketanggapan atas PengaduanKeluhan

Ketanggapan aras pengaduan keluhan mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,10. Besarnya nilai kesenjangan pada item ini dikarenakan oleh anggapan pelanggan bahwa perusahaan dapat menangani semua keluhan dengan cepat, padahal tidak demikian adanya. Memang perusahaan selalu tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan, namun kecepatan dalam menangani keluhan juga harus bertolak ukur pada tata aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dari kendala tersebut yang dapat dilakukan adalah dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Strategi ini dapat dilakukan dengan meningkatkan persepsi terhadap kualitas dengan cara menjelaskan kepada pelanggan tentang alasan yang mendasari kebijaksanaan dari perusahaan tentang aturan pewnangan keluhan.

b. Ketanggapan Petugas untuk Membantu Pelanggan

Berdasarkan analisis service quality, nilai kesenjangan dari item ketanggapan petugas untuk membantu pelanggan adalah sebesar -0,12. Hal ini setidaknya dapat mengingatkan perusahaan untuk berusaha meningkatkan

kinerjanya sekaligus berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan, sehingga nilai kesenjangan tidak berada lagi dibawah harapan pelanggan.

Untuk itu strategi yang diperlukan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja sehingga dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan adalah dengan meningkatkan komunikasi eksternal serta mengembangkan kualitas berupa peningkatan pelayanan dalam rangka memuaskan pelanggan (Tjiptono, 2000 : 90). Disamping itu juga perlu dilakukan pengukuran dalam evaluasi kerja dan pemantauan kepuasan pelanggan.

c. Kemampuan Petugas untuk Memahami Keluhan Pelanggan

Berdasarkan kemampuan petugas untuk mnemahami keluhan pelanggan, maka nilai kesenjangan menurut analsis service quality sebasar -0,13. walaupun telah dipandang mampu untuk memahami keluhan pelanggan, seyogyanya pihak perusahaan mempertahankan hasil ini, ada baiknya juga lebih ditingkatkan kinerjanya agar nilai kesenjangan yang diperoleh dapat diperkecil lagi bahkan tidak ada sama sekali.

7. JAMINAN

a. Pernyataan dan Keahlian Petugas

Bedasarkan analisis service quality, nilai kesenjangan yang terjadi pada item pengetahuan dan keahlian karyawan sebesar -0,06. Walaupun dinilai bagus terhadap kinerja dan harapannya dari pelanggan namun ada baiknya apabila ditinjau lebih lanjut dari kondisi lapangan yang ada, dimana pelanggan akan merasa senang apabila petugas lebih detail dan mengetahui serta lebih ahli dalam menangani keluhan yang disampaikan. Untuk itu strategi yang harus dilakukan

adalah melakukan komunikasi yang lebih baik dengan pelangga guna memenuhi harapan tentang item ini.

b. Kemudahan dan Kepastian dalam Prosedur Pengaduan Keluhan

Bedasarkan hasil analisis service quality, maka nilai kesenjangan yang diperoleh dari item kemudahan dan kepastian prosedur dalam pengaduan keluhan sebesar -0,32. Hal ini berarti kinerja dari perusahaan masih perlu dingkatkan lagi, sebab kinerja dari perusahaan masih dibawah harapan pelanggan. Munculnya nilai kesenjangan ini disebabkan oleh pelanggan yang masih merasa prosedur yang diberikan dan ditetapkan oleh perusahaan masih terlalu berbelit-belit dan tanpa ada kepastian jawaban yang pasti.

Banyak diantara pelanggan pada saat melakukan pengaduan merasa bahwa pengaduannya tidak ditanggapi secara serius dengan alasan dari pihak perusahaan, prosedur yang dilakukan untuk mengadukan keluhan yang dikatakan masih kurang, dan lain-lain. Padahal menurut pelanggan persyaratan pengaduan tentang keluhan yang dihadapi sudah lengkap sehingga bagi pelanggan perusahaan terkesan berbelit-belit dalam menangani keluhan pelanggan. Dari sini terlihat bahwa PDAM Kabupaten Jombang telah gagal dalam memenuhi harapan pelanggan. Dengan janji akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan anmun kenyataan yang diterima oleh pelanggan ternyata jauh dari harapan pelanggan.

Untuk itu strategi yang perlu dilakukan oleh pelanggan adalah peningkatan kesungguhan dari petugas pelayanan keluhan dan meningatkan komunikasi yang baik antara pihak pelanggan dengan petugas pelayanan yang ada diloket pelayanan penanganan keluhan.

8. EMPATI

a. Kemampuan Petugas untuk Berkomunikasi dengan Pelanggan

Pada item ini kesenjangan yang diperoleh dari hasil analisis service quality sebesar -0,15. Munculnya nilai kesenjangan ini lebih disebabkan oleh masih adanya petugas yang kurang komunikatif dengan pelanggan, terutama cara penyampaian alasan yang kurang sopan terhadap pelanggan. Sehingga banyak pelanggan yang merasa dirinya tidak dilayani dengan baik dan sopan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000 : 85) tentang rendahnya faktor kualitas pelayanan yang terjadi secara simultan sehingga mengakibatkan timbulnya masalah sehubungan dengan interaksi produsen dengan konsumen jasa.

Untuk itu strategi yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah mengembangkan budaya peningkatan kualitas yang ditanamkan kepada para petugas penanganan pelayanan keluhan agar lebih komunikatif terhadap pelanggan dengan memberikan suatu saran yang baik dan sopan.

b. Perhatian Khusus kepada Pelanggan

Berdasarkan analisis service quality, pada item ini mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,29. Hal ini muncul lebih disebabkan oleh adanya petugas yang terkesan kurang memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, seolah terkesan cuek dengan apa yang dilaporkan oleh pelanggan tentang keluhan yang mereka hadapi, sehingga pelanggan merasa bahwa kinerja yang dihasilkan masih sangat rendah.

Oleh karena itu kiranya disamping menunjukkan kinerjanya, perusahaan harus meningkatkan kepribadian petugas dalam melayani pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan. Misalnya pelanggan disarankan untuk mencatat data pribadi mereka, dan setelah itu petugas memberikan pengarahan yang baik dan sopan dan diberikan suatu kepastian tentang waktu terselesainya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Hal ini akan dapat membuat pelanggan merasa lebih diperhatikan atas keluhannya tersebut.

D. STANDAR PELAYANAN MINIMAL DAN TOLAK UKUR PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

PDAM Kabupaten Jombang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan berusaha untuk dapat memuaskannya. Untuk mencapai maksud tersebut diperlukan suatu tolak ukur untuk mengukur kinerja PDAM Kabupten Jombang salah satu alat yang sedang dikembangkan untuk mengukur kinerja PDAM Kabupten Jombang adalah Standar Pelayanan Minimal.

Ketentuan Pasal 60 ayat (8) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005, tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum telah memberikan keleluasaan kepada PDAM Kabupten Jombang untuk dapat mengatur dan menetapkan tarif sesuai dengan standar harga air. PDAM Kabupaten Jombang juga diberikan kesempatan oleh Pemerintah Daerah untuk menentukan sumber-sumber air yang diperlukan oleh masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja penetapan tarif dan penetapan sumber-sumber baru oleh PDAM Kabupaten Jombang, maka PDAM Kabupaten Jombang menetapkan Standar

Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal yang telah ditentukan oleh PDAM Kabupaten Jombang adalah dapat melaksanakan kinerja dengan baik, mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan mampu melaksanakan setiap pengaduan yang terjadi dengan cepat dan tepat waktu.

Adapun tabel kualitas pelayanan sebagai tolak ukur hasil kerja dari PDAM Kabupaten Jombang tahun 2004/2005 dan 2005/2006 adalah sebagai berikut :

TABEL 15
KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2004/2005

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Kapasitas Penanganan	Keterangan
1.	Januari	100	98	Masih ada kekurangan
2.	Pebruari	56	56	Maksimal
3.	Maret	64	63	Masih ada kekurangan
4.	April	45	45	Maksimal
5.	Mei	56	56	Maksimal
6.	Juni	43	40	Masih ada kekurangan
7.	Juli	65	65	Maksimal
8.	Agustus	85	80	Masih ada kekurangan
9.	September	70	68	Masih ada kekurangan
10.	Oktober	46	46	Maksimal
11.	Nopember	63	63	Maksimal
12.	Desember	68	68	Maksimal

Sumber : Data primer diolah

TABEL 16
KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2005/2006

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Kapasitas Penanganan	Keterangan
1.	Januari	50	50	Maksimal
2.	Pebruari	56	53	Masih ada kekurangan
3.	Maret	70	65	Masih ada kekurangan
4.	April	54	50	Masih ada kekurangan
5.	Mei	26	26	Maksimal
6.	Juni	55	55	Maksimal
7.	Juli	64	64	Maksimal
8.	Agustus	26	26	Maksimal
9.	September	74	74	Maksimal
10.	Oktober	42	42	Maksimal
11.	Nopember	65	65	Maksimal
12.	Desember	45	45	Maksimal

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin baik. Proses pelayanannya pun juga cenderung mengalami peningkatan meskipun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan yang tidak sedikit.

E. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Jombang

Pengelolaan PDAM sebagai salah satu unit ekonomi tetap harus berdasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi walaupun disisi lain PDAM juga mempunyai fungsi sosial. Idealnya kedua fungsi tersebut hendanya dilaksanakan secara seimbang, sehingga sesuai dengan maksud pendiriannya.

Tugas PDAM juga melayani masyarakat dalam menyediakan air bersih semakin lama semakin berat, dimana dengan semakin bertambahnya penduduk dan perumahan, naiknya tingkat pendidikan, tingkat taraf hidup masyarakat dan kondisi ekonomi masyarakat saat ini menuntut PDAM untuk meningkatkan pelayanannya pada masyarakat.

Kondisi diatas menuntut PDAM sebagai suatu perusahaan untuk menjalankan operasinya secara professional. Untuk itu didalam penyediaan air minum yang besar tersebut, maka diperlukan strategi yang tepat dari semua unsur terkait dan bertanggung jawab. Upaya untuk meningkatkan hasil perusahaan yaitu meningkatnya kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat merupakan pendekatan yang positif bagi peningkatan keuntungan serta pertumbuhan PDAM.

Upaya yang dilakukan PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat meliputi *:*

1.1 Bidang Sumber Daya Manusia (SDM)

Berhasil tidaknya tujuan organisasi sangat tergantung pada pelaku-pelaku organisasi itu sendiri yang dalam hal ini adalah pegawai. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989 : 658) pegawai didefinisikan orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya). Sedangkan menurut T. Liang Gie seperti yang dikutip oleh Musanef (1992 : 5) kepegawaian adalah segenap aktifitas yang bersangkut paut dengan masalah penggunaan tenaga kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pegawai adalah orang yang melakukan aktifitas (pekerjaan) dengan imbalan jasa berupa gaji atau tunjangan dari pemerintah atau badan usaha.

Pegawai merupakan salah satu modal pokok dalam usaha untuk mencapa tujuan pokok organisasi. Oleh karenanya, kelangsungan hidup suatu organisasi sangat ditentukan adanya kerjasama yang kompak dalam manajemen. Meningkatkan kemampuan sesuai minat keahliannya, baik formal maupun informal yang memadai. Besar kecilnya peranan pegawai dalam lingkungan pekerjaan sepadan dengan kedudukan dan jenis pekerjaan yang dilakukan. Makin tinggi kedudukan seseorang, maka makin besar peran yang dimainkan dalam organisasi. Adanya motivasi agar lebih berperan dalam kesatuan administrasi guna memperoleh nilai tambah bagi kesatuan organisasi yang dalam hal ini adalah PDAM.

Adapun berbagai usaha dalam proses pembinaan mental kerja bagi para pegawai PDAM maka demi terciptanya tujuan umum PDAM adalah sebagai berikut :

A. Meningkatkan Kualitas Pegawai Dengan Diklat.

1. Pengertian Diklat

Menurut ketentuan dalam Inpres No. 15 Tahun 1974 (dalam Siagian 1988: 112) maka yang diartikan dengan diklat adalah sebagai berikut :

> Pendidikan dirumuskan sebagai segala usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia Indonesia baik secara jasmaniah maupun rohaniah yang berlangsung seumur hidup baik didalam maupun diluar sekolah dalam rangka pembangunan persatuan Indonesia serta masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila.
> Sedangkan latihan dirumuskan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh peningkatan ketrampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.

2. Tujuan Diklat

Menurut Sikula tujuan diklat adalah :

1. Untuk meningkatkan kuantitas hasil
2. Untuk meningkatkan kualitas hasil
3. Merealisasikan perencanaan personalia
4. Meningkatkan moral kerja
5. Meningkatkan kesejahteraan
6. Mencegah ketuaan semangat
7. Mengembangkan personalia (Made, 1988 : 123)

Sedangkan tujuan diklat PNS menurut UU No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian didalam pasal 8 adalah untuk mencapai daya guna dan

hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan pendidikan serta pengaturan dan penyelenggaraan latihan jabatan PNS yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu keahlian, kemampuan dan ketrampilan.

Suatu organisasi atau perusahaan didalam penyelenggaraan diklat mempunyai tujuan :

1. Memelihara dan meningkatkan kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan, baik pekerjaan lama maupun pekerjaan baru baik dari segi peralatan maupun metode.
2. Menyalurkan keinginan pegawai untuk maju dari segi kemampuan dan memberikan rasa bangga kepada mereka.

Dengan diklat akan diperoleh pegawai yang selalu semangat, terampil dan berpengetahuan luas. Kondisi ini sangat mendukung tercapainya tujuan organisasi.

3. Manfaat Diklat

Adapun manfaat diklat pegawai negeri menurut Musanef (1992 : 170) adalah sebagai berikut :

Pendidikan pegawai negeri adalah pendidikan yang dilakukan untuk meningkatkan kepribadian, pengetahuan dan kemampuan sesuai dengan tuntutan prasyarat jabatan dan pekerjaannya sebagai pegawai negeri. Sedangkan pengertian latihan pegawai negeri adalah bagian dari pendidikan yang dilakukan pegawai negeri untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan tuntutan persyaratan pekerjaan sebagai pegawai negeri dimana ynag bersangkutan ditempatkan.

Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa manfaat diklat bagi pegawai negeri adalah untuk menambah pengetahuan dan keterampilan disamping akan menambah kesadaran dan meninggikan moralitas serta memupuk pegawai perusahaan khususnya PDAM.

4 Jenis Diklat

Adapun jenis pendidikan dan latihan dapat dibedakan :

1. *Prae Service training* atau biasa disebut juga *Orientation training*

   Yaitu pendidikan dan latihan yang diselenggarakan bagi calon pegawai, sebagai usaha pengenalan dari dekat tentang pekerjaan dan lingkungannya. Penyelenggaraannya dapat secara massal atau individual dalam waktu yang berbeda-beda.

2. *In service training*

   Yaitu pendidikan dan latihan yang diselenggarakan bagi pegawai dalam statusnya sebagai pegawai tetap untuk meningkatkan kemampuan, kecakapan, pengetahuan, ketrampilan atau bersifat penyegaran sehubungan dengan tugas pekerjaannya. Berdasarkan cara pekerjaannya dibedakan lagi menjadi 2, yaitu *on the job training* dan *off the job training.*

Sedangkan metode yang digunakan dalam pendidikan dan latihan pegawai adalah dengan metode seminar atau konferensi, metode lokakarya, metode sekolah atau kursus, dan metode belajar sambil bekerja.

Langkah diklat ini diambil karean PDAM menyadarai bahwa salah satu faktor produksi yang memegang peranan penting dalam organisasi adalah manusia. Bagaimanapun lewat diklat maka seorang pegawai akan banyak belajar dalam memahami peraturan perusahaan maupun kebijaksanaan personalia. Disamping itu juga akan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan yang pada gilirannya akan sangat bermanfaat dalam kelancaran setiap pelaksanaan kerjanya.

B. Pembinaan kedisiplinan pegawai

Disiplin adalah suatu bentuk ketataan terhadap aturan baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Ketaatan terhadap aturan tertulis pada dasarnya adalah terbuka agar diketahui oleh semua orang yang berkepentingan. Aturan tidak tertulis misalnya kebiasaan, adat istiadat dan yang lebih luas lagi adalah norma. Untuk dapat mengerti dan lebih memahami kemudian mematuhi aturan yang tidak tertulis diperlukan waktu dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Adapun yang dimaksud dengan disiplin disini terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis dan lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan oleh pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab atas pelaksanaan aturan itu. Salah bentuk pemeliharaan aturan ialah kedisiplinan dalam pelaksanaan secara tertib dan konsisten melalui disiplin yang tinggi maka pelaksanaan suatu aturan dapat mencapai maksud dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pihak dengan ketentuan bahwa aturan itu dibuat setelah mempertimbangkan asas kadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum.

Mengenai kedisiplinan ada dus jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan displin dalam hal kerja atau perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut meruapakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi.

C. Pemeliharaan kesejahteraan pegawai

Demi mendukung tercapainya tujuan perusahaan maka usaha menciptakan kondisi kerja yang dapat membuat pegawai merasa tenang dan betah dalam bekerja adalah sangat perlu untuk dilaksanakan. Disamping itu, dengan upaya tersebut diharapkan pula pegawai akan mampu melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh dengan penuh rasa tanggung jawab.

Kesejahteraan menurut Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (1989 : 606) adalah keamanan, keselamatan, kesenangan hidup, kamakmuran dan sebagainya. Sedangkan menurut Siagian (1992 : 187) kesejahteraan pegawai dapat diartikan :

1. Menerima segala haknya sebagai pegawai negeri seperti gaji penuh, tunjangan jabatan, tunjangan isteri dan anak kalau ada, tunjangan pengobatan, hak cuti, upah lembur dan berbagai hak lainnya sesuai dengan peraturan kapagawaian yang berlaku.
2. Berhak atas kesempatan mengembangan pengetahuan dan ketrampilan melalui program pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh organisasi bagi para anggotanya.
3. Berhak menerima bimbingan dalam rangka pengembangan kariernya di masa depan.

Dengan demikian, kesejahteraan pegawai adalah balas jasa lengkap (material dan spiritual) yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan, bertujuan untuk mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental pegawai agar produktivitas kerjanya meningkat.

Dalam rangka menciptakan kondisi yang demikian salah satu upaya perusahaan adalah dengan memberikan kesejahteraan bagi para pegawai. Kesejahteraan yang diberikan kepada para pegawai dapat berupa finansial dan non finansial. Dari segi ekonomis, misalnya pemberian gaji yang cukup, pemberian tunjangan, uang saku, uang transport dan bonus. Yang bersifat fasilitas seperti

kantin, Mushola, tempat olah raga, pelayanan kesehatan, asuransi tenaga kerja, asuransi keselamatan kerja dan sebagainya.

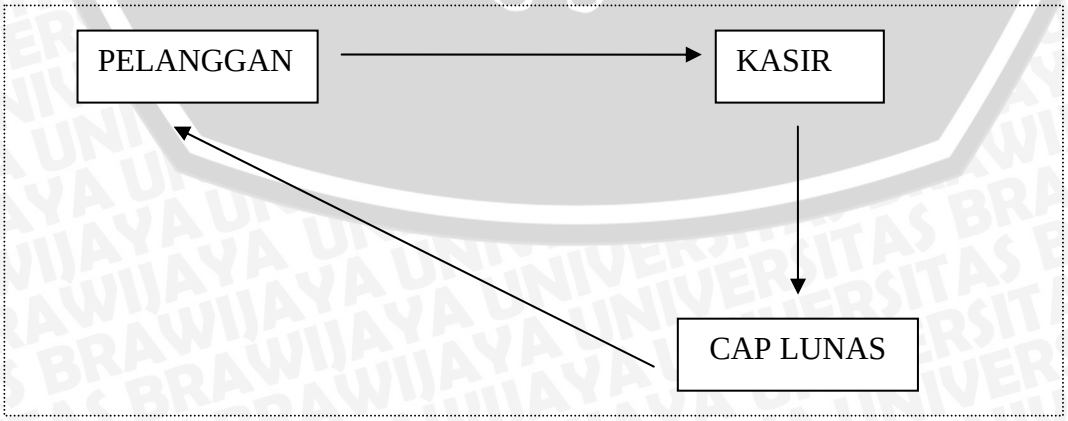
Kesejahteraan yang diberikan kepada para pegawai harus berasaskan pada keadilan dan berpedoman kepada peraturan pemerintah dan berdasarkan atas kemampuan perusahaan. Dengan adanya kesejahteraan pegawai maka akan tercipta ketenangan, semangat kerja yang tinggi, dedikasi dan sikap loyal pegawai terhadap perusahaan tempat bekerjanya, selain itu pegawai akan merasakan keberadaan dirinya sebagai manusia seutuhnya dan bukan sebagai salah satu faktor produksi yang dapat dieksploitasi. Diharapkan pula tenaga dan pikirannya dapat diberikan secara optimal bagi upaya perusahaan dalam mencapai tujuannya

1.2 Bidang Pelayanan

1.2.1 Prosedur Pembayaran Rekening

Pembayaran rekening pada PDAM bersifat pelayanan. Setiap warga masyarakat yang hendak membayar rekening air harus mendatangi kantor PDAM secara langsung dan membayar tagihan yang telah ditetapkan. Alur pembayaran rekening dapat dilihat pada gambar 3 :

GAMBAR 3
ALUR PEMBAYARAN REKENING



Sumber Data : Dokumen PDAM Kabupaten Jombang Tahun 2005

Dari table diatas urutan pembayaran rekening PDAM Kabupaten Jombang adalah :

1. Pelanggan datang dengan membawa rekening bulan yang lalu.
2. Kasir memberitahukan jumlah tagihan atas nama yang bersangkutan.

Pelanggan membayar dengan dibubuhi cap lunas pada rekening 1 dan 2, rekening 1 diberikan kepada pelanggan sedangkan rekening 2 sebagai arsip.

Adapun Prosedur-prosedur yang ada pada PDAM adalah sebagai berikut :

1. Waktu : Rekening air harus segera dilunasi antara tanggal 01 s/d 20 pada setiap bulannya, jika tanggal 20 jatuh pada hari libur, maka batas waktu pembayaran diajukan pada hari kerja sebelumnya.
2. Pelayanan Pembayaran :
   a. Senin s/d Kamis Jam 08.00 WIB s/d 12.00 WIB
   b. Jumat Jam 08.00 WIB s/d 10.00 WIB
   c. Sabtu Jam 08.00 WIB s/d 12.00 WIB
3. Untuk memudahkan pelayanan pada waktu membayar diharapkan membawa rekening bulan yang lalu untuk menghitung jumlah rekening air yang harus dibayar.
4. Setelah Melakukan pembayaran rekening air, sebelum meningglakan loket PDAM supaya meneliti rekening untuk mencocokkan nama, nomor sambungan, nomor rekening dan jumlah uang yang dibayarkan.

Denda/Sanksi

Sesuai Surat Keputusan Bupati No.11 tahun 2003 :

1. Denda keterlambatan pembayaran rekening air.
    a. Di atas tanggal 20 s/d akhir bulan sebesar Rp. 2.000,00
    b. Mulai tanggal 1 bulan berikutnya sebesar Rp. 3000,00 per bulan
2. Tunggakan rekening selama 3 bulan, akan diadakan pencabutan meter air dan instalasinya tanpa pemberitahuan terlebih dahulu pada pelanggan.
3. Apabila pelanggan menghendaki penyambungan kembali setelah diadakan pencabutan, maka harus melunasi seluruh tunggakan & denda serta dikenakan biaya sambungan baru.
4. Pelanggan wajib menjaga keamanan meter air dan instalasinya. Meter hilang/rusak pelanggan mengganti harga meter air dan ongkos pemasangannya.

Menurut salah satu pelanggan PDAM Kabupaten Jombang Ir. Sukiadi yang beralamat di Jln. Arief Rahman Hakim 79 Jombang mengatakan bahwa :

Menurut saya cara yang dilakukan PDAM Kabupaten Jombang dalam proses pembayaran rekening air sudah cukup baik, namun terkadang masih ada juga kesalahan teknis seperti kekeliruan dalam pengecekan meteran air yang membuat pelanggan merasa dirugikan. Oleh sebab itu, kami memohon dengan sangat agar dalam pengecekan meteran bisa lebih teliti lagi. (4 September 2006, Hari Senin, jam 11.00 WIB, PDAM Kabupaten Jombang).

1.2.2 Prosedur dan Persyaratan Pemasangan Sambungan Baru

Prosedur pemasangan sambungan baru air adalah sebagai berikut :

Setiap akhir bulan menjumlahkan daftar rekening dan mencatat perubahan bulanan dalam kartu langganan serta mengarsip kembali kartu langganan. Daftar perubahan rekening bulanan lembar ke-2 dan nota perubahan

rekening. Mengirim kepada Kepala Urusan Rekening, daftar perubahan rekening bulanan lembar ke-1.

Kepala Bagian Langganan menerima setiap bulan dari Petugas Seksi Pembuatan Rekening, Daftar perubahan rekening bulanan lembar ke-1. Pada akhir bulan mencatat perubahan atas dasar daftar perubahan rekening bulanan ke dalam register rekening.

PROSEDUR PEMASANGAN SAMBUNGAN BARU

1. Atas dasar permintaan dari permohonan untuk berlangganan, petugas pelayanan langganan mencatat nama dan alamat pemohon. Jika alamat pemohon berbeda dengan alamat sambungan air yang diminta maka petugas akan mencatat kedua alamat dengan menandai secara jelas alamat sambungan air.
2. Petugas Pelayanan Langganan memeriksa apakah pemohon atau alamat sambungan air yang diminta mempunyai tunggakan rekening dengan PDAM. Jika terdapat tunggakan, petugas akan meminta agar pemohon menyelesaikan tunggakannya terlebih dahulu melalaui kasir. Setelah menyelesaikan tunggakannya, pemohon diminta menyerahkan kuitansi lembar ke-1 kepada petugas.
3. Selanjutnya pemohon mengisi tiga lembar formulir permohonan menjadi langganan dan surat pernyataan pemohonan dan proses menjadi langganan dapat dilaksanakan. Petugas mengembalikan kuintansi lembar ke-1 kepada pemohon.
4. Jika pemohon adalah penyewa dari bangunan itu, petugas harus meminta dari pemohon surat kuasa dari pemilik rumah yang mengijinkan PDAM

memasang sambungan air padarumah tersebut dan juga satu perjanjian dari untuk membayar sisa tunggakan air dalam hal pemohon kemudian tidak memenuhi kewajibannya.

5. Mencatat secara kronologis proses permohonan menjadi langganan di dalam buku permohonan pemasangan air minum, mengarsip surat kuasa yang diterima dari pemohon dan selajutnya meneruskan ketiga lembar permohonan menjadi langganan pernyataan pemohon dan proses pelaksanaannya menjadi langganan kepada Kepala Bagian Administrasi dan Hubungan Langganan.
6. Atas dasar permohonan menjadi langganan, pernyataan pemohon dan proses pelaksanaan menjadi langganan yang diterima dari Petugas Pelayanan Langganan, Kepala Seksi Hubungan Langganan memeriksa Permohonan dan meneruskannya kepada Direktur Teknik untuk diteliti dan ditetapkan apakah cukup air untuk diberikan dan terdapat pipa pada daerah permohonan sambungan.
7. Kepala Seksi Hubungan Langganan menerima kembali dari Direktur Teknik ketiga lembar permohonan dan dokumen lainnya, termasuk bagan rencana teknik dan spesifikasi material dan sebagaianya setelah penyelidikan di lapangan setelah selesai dilaksanakan. Jika distribusi air dan pipa ternyata cukup untuk melayani permohonan sambungan, Bagian Perencanaan Teknik membuat perencanaan teknik dan taksiran biaya untuk pemasangan dan membuat rekapitulasi taksiran biaya di dalam permohonan menjadi langganan dan meminta persetujuan dari Direktur Teknik untuk dilakukan pemasangan. Akan tetapi jika distribusi dan

keadaan pipa tidak cukup, memberitahu pemohon dan meneruskan kepada Direktur Teknik lembar ke-1 dan ke-2 dari permohonan untuk tujuan perencanaan.

8. Petugas Pelayanan Langganan mencantumkan beban biaya lainnya dalam ketiga lembar permohonan langganan dan meneruskan kepada pemohon ketiga lembar menjadi langganan, dokumen lainnya dan bagan rencana teknik serta spesialisasi material untuk keperluan pembayaran biaya yang dibebankan. Setelah pembayaran dilakukan, menerima dari pemohon ketiga lembar permohonan menjadi langganan menjadi lembar asli dari kuitansi. Jika pembayaran akan dilakukan dengan angsuran maka pemohon diwajibkan membuat surat pernyataan langganan dalam 2 (dua) rangkap yang disetujui lebih dahulu oleh Direktur Utama.
9. Mencatat uraian (nomer kuitansi dan tanggal pembayaran) dari pembayaran ke dalam permohonan menjadi langganan dan mengembalikannya kepada pemohon.
10. Meneruskan kepada Direktur Utama dan Keuangan, lembar ke-1 sampai ke-3, permohonan langganan berikut dokumen-dokumen pendukungnya serta bagan rencana teknik, spesifikasi material dan sebagainya.
11. Merima kembali dari Direktur Umum dan Keuangan dokumen-dokumen yang telah disetujui beserta bagan rencana teknik dan spesifikasi material dan sebagainya, menyiapkan Bon Bukaan dalam rangkap 2 (dua).
12. Mendistribusikan dokumen-dokumen sebagai berikut :

    1. Ke Bagian Transmisi dan Ditribusi

    - Bon bukaan lembar ke-1 dan ke-2

- Gambar lembar ke-2
- Rencana biaya penggunaan alat lembar ke-1

Sebagai arsip, penggunaan menunggu pemasangan selesai

- Berkas dokumen kecuali gambar dan rencana biaya penggunaan alat lembar ke-1

13. Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi (KSTD), setelah menerima Bon Bukaan lembar ke-1 dan ke-2, Gambar lembar ke-1, Rencana Biaya dan Penggunaan alat lembar ke-1 berdasarkan dokumen-dokumen tersebut membuat Surat Perintah Kerja dalam rangkap 2 (dua) dan mengarsip sementara Surat Perintah Kerja lembar ke-2.
14. Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi selanjutnya memerintahkan kepada Pelaksana pada SubBagian Transmisi dan Distribusi untuk melaksanakan bukaan sambungan baru dan menyerahkan kepada bagian dokumen-dokumen Surat Perintah Kerja lembar ke-1, Bon Bukaan lembar ke-1, Gambar lembar ke-3 dan Rencana Biaya Penggunaan Alat-alat lembar ke-3.
15. Setelah menerima pelaksanaan dari Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi untuk bukaan sambungan baru berikut :
    - Surat Perintah Kerja lembar ke-1
    - Bon Bukaan lembar ke-1
    - Gambar lembar ke-3
    - Rencana Biaya Penggunaan alat-alat lembar ke-3

    Pelaksanaan mengajukan permintaan alat dan water meter, menerimanya dari gudang dan melaksanakan penyambungan baru. Menandatangani Bon

Bukaan lembar ke-1 dan mencatat di dalamnya tanggal bukaan. (Lihat Prosedur Pencabutan dan Pemasangan Meter).

16. Setelah selesai melaksanakan pemasangan sambungan baru pelaksana menyerahkan kembali dokumen-dokumen yang diterima sebelumnya kepada Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi.
17. Setelah pemasangan sambungan baru dilaksanakan, Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi menerima kembali dari bagian dokumen-dokumen tersebut, menanda tangani Bon Bukaan lembar ke-1 dan mengarsipnya. Jika seluruh proses pekerjaan telah selesai, menerima kembali surat perintah kerja lembar ke-1. Mengirim kembali kepada petugas pelayan langganan, gambar lembar ke-3 dan rencana Biaya penggunaan alat lembar ke-3.
18. Setelah pelaksanaan penyambungan, Kepala Seksi Hubungan Langganan menerima dari Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi, Bon Bukaan baru lembar ke-1, gambar lembar ke-3 dan rencana biaya lembar ke-3. Mengambil kembali dari arsip sementara berkas dokumen penyambungan dan mendistribusikan dokumen-dokumen sebagai berikut :

    1. Ke Kepala Bagian Keuangan :
        - Permohonan menjadi langganan lembar ke-1
        - Pernyataan pemohon lembar ke-1
        - Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-1
        - Gambar lembar ke-1
        - Rekapitulasi rencana biaya gambar ke-1
        - Perinci rencana biaya lembar ke-1

- Surat panggilan lembar ke-2
- Pernyataan langganan lembar ke-1

2. Ke Kepala Bagian Perencanaan Teknik :
   - Permohonan menjadi langganan lembar ke-2
   - Pernyataan pemohon lembar ke-2
   - Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-2
   - Gambar lembar ke-2
   - Rekapitulasi rencana biaya lembar ke-2
   - Perincian rencana biaya lembar ke-2
3. Ke Arsip :
   - Permohonan menjadi langganan lembar ke-3
   - Pernyataan pemohon lembar ke-3
   - Proses pelaksanaan jadi langganan lembar ke-3
   - Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-3
   - Gambar lembar ke-3
   - Rekapitulasi rencana biaya gambar ke-3
   - Perinci rencana biaya lembar ke-3
   - Surat panggilan lembar ke-3

19. Berdasarkan dokumen dalam arsip, Kepala Seksi Hubungan Langganan membuat Kartu Langganan dan Kartu Baca Meter dan mencatat tanggal penyambungan langganan ke dalam Buku Induk Langganan. Mendistribusikan Kartu Langganan kepada Seksi Rekening dan Kartu Baca Meter kepada Pembaca Meter.

Salah satu pelanggan PDAM Kabupaten Jombang yang bernama Joko Marianto, beralamat di Jln. Patimura Gg IV No.28 Jombang mengatakan bahwa :

Menurut saya cara yang dilakukan PDAM Kabupaten Jombang dalam proses pemasangan sambungan baru sudah cukup baik, namun prosedurnya terlalu membingungkan bagi pelanggan baru yang belum mengetahui prosedurnya secara rinci seperti saya. Waktu yang dibutuhkan dalam pemasangan sambungan baru relative lama. (4 September 2006, Hari Senin, jam 10.00 WIB, PDAM Kabupaten Jombang)

Pelanggan lainnya yaitu ibu Istina yang beralamatkan di jalan Dr. Sutomo 69 Jombang mengatakan bahwa :

Mungkin sudah banyak dilakukan oleh PDAM Kabupaten Jombang, namun menurut saya masih banyak juga pengaduan-pengaduan yang menurut saya dikarenakan kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai. Mulai dari lambatnya proses pemasangan sambungan baru maupun penganganan tentang pipa bocor. Harapan saya dengan banyaknya pengaduan dari pelanggan akan membuat kinerja PDAM semakin baik dengan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. (7 September 2006, Hari Kamis, jam 10.30 WIB, PDAM Kabupaten Jombang)

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

1.3 Bidang Teknis

1.3.1 Menekan Tingkat Kebocoran

Masalah utama yang dihadapi PDAM Kabupaten Jombang pada saat sekarang dan pada masa yang akan datang adalah masalah kebocoran. Kapasitas produksi yang semula cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat bisa berkurang karena faktor teknis maupun non teknis yang pasti merugikan banyak pihak. Untuk menanggulanginya maka upaya yang dilakukan adalah dengan menekan tingat kebocoran. Adapun penyebab utama terjadinya kebocoran atau kehilangan air pada saat pendistribusian adalah :

1. Faktor Teknis, antara lain disebabkan karena
    a. Pipa yang sudah tua
    b. Meteran macet
    c. Kualitas pipa yang tidak memadai
    d. Kebocoran air pada kran pelanggan
2. Faktor non teknis, antara lain disebabkan karena
    a. Kesalahan petugas pembaca meter dalam membaca meter
    b. Pencurian air atau sambungan illegal
    c. Konsumen menunggak pembayaran rekening
    d. Pemborosan Pemakaian air

1.3.2 Pemasangan Pipa Distribusi

a. Atas dasar permintaan dari permohonan untuk berlangganan, petugas pelayanan langganan mencatat nama dan alamat pemohon. Jika alamat pemohon berbeda dengan alamat sambungan air yang diminta maka petugas

akan mencatat kedua alamat dengan menandai secara jelas alamat sambungan air.

b. Petugas Pelayanan Langganan memeriksa apakah pemohon atau alamat sambungan air yang diminta mempunyai tunggakan rekening dengan PDAM. Jika terdapat tunggakan, petugas akan meminta agar pemohon menyelesaikan tunggakannya terlebih dahulu melalui kasir. Setelah menyelesaiakan tunggakannya, pemohon diminta menyerahkan kuitansi lembar ke-1 kepada petugas.

c. Selanjutnya pemohon mengisi tiga lembar formulir permohonan menjadi langganan dan surat pernyataan pemohonan dan proses menjadi langganan dapat dilaksanakan. Petugas mengembalikan kuintansi lembar ke-1 kepada pemohon.

d. Jika pemohon adalah penyewa dari bangunan itu, petugas harus meminta dari pemohon surat kuasa dari pemilik rumah yang mengijinkan PDAM memasang sambungan air padarumah tersebut dan juga satu perjanjian dari untuk membayar sisa tunggakan air dalam hal pemohon kemudian tidak memenuhi kewajibannya.

e. Mencatat secara kronologis proses permohonan menjadi langganan di dalam buku permohonan pemasangan air minum, mengarsip surat kuasa yang diterima dari pemohon dan selajutnya meneruskan ketiga lembar permohonan menjadi langganan pernyataan pemohon dan proses pelaksanaannya menjadi langganan kepada Kepala Bagian Administrasi dan Hubungan Langganan.

f. Atas dasar permohonan menjadi langganan, pernyataan pemohon dan proses pelaksanaan menjadi langganan yang diterima dari Petugas Pelayanan

Langganan, Kepala Seksi Hubungan Langganan memeriksa Permohonan dan meneruskannya kepada Direktur Teknik untuk diteliti dan ditetapkan apakah cukup air untuk diberikan dan terdapat pipa pada daerah permohonan sambungan.

g. Kepala Seksi Hubungan Langganan menerima kembali dari Direktur Teknik ketiga lembar permohonan dan dokumen lainnya, termasuk bagan rencana teknik dan spesifikasi material dan sebagaianya setelah penyelidikan di lapangan setelah selesai dilaksanakan. Jika distribusi air dan pipa ternyata cukup untuk melayani permohonan sambungan, Bagian Perencanaan Teknik membuat perencanaan teknik dan taksiran biaya untuk pemasangan dan membuat rekapitulasi taksiran biaya di dalam permohonan menjadi langganan dan meminta persetujuan dari Direktur Teknik untuk dilakukan pemasangan. Akan tetapi jika distribusi dan keadaan pipa tidak cukup, memberitahu pemohon dan meneruskan kepada Direktur Teknik lembar ke-1 dan ke-2 dari permohonan untuk tujuan perencanaan.

h. Petugas Pelayanan Langganan mencantumkan beban biaya lainnya dalam ketiga lembar permohonan langganan dan meneruskan kepada pemohon ketiga lembar menjadi langganan, dokumen lainnya dan bagan rencana teknik serta spesialisasi material untuk keperluan pembayaran biaya yang dibebankan. Setelah pembayaran dilakukan, menerima dari pemohon ketiga lembar permohonan menjadi langganan menjadi lembar asli dari kuitansi. Jika pembayaran akan dilakukan dengan angsuran maka pemohon diwajibkan membuat surat pernyataan langganan dalam 2 (dua) rangkap yang disetujui lebih dahulu oleh Direktur Utama.

i. Mencatat uraian (nomer kuitansi dan tanggal pembayaran) dari pembayaran ke dalam permohonan menjadi langganan dan mengembalikannya kepada pemohon.

j. Meneruskan kepada Direktur Utama dan Keuangan, lembar ke-1 sampai ke-3, permohonan langganan berikut dokumen-dokumen pendukungnya serta bagan rencana teknik, spesifikasi material dan sebagainya.

k. Merima kembali dari Direktur Umum dan Keuangan dokumen-dokumen yang telah disetujui beserta bagan rencana teknik dan spesifikasi material dan sebagainya, menyiapkan Bon Bukaan dalam rangkap 2 (dua).

l. Mendistribusikan dokumen-dokumen sebagai berikut :

   Ke Bagian Transmisi dan Ditribusi

   - Bon bukaan lembar ke-1 dan ke-2
   - Gambar lembar ke-2
   - Rencana biaya penggunaan alat lembar ke-1 sebagai arsip, penggunaan menunggu pemasangan selesai
   - Berkas dokumen kecuali gambar dan rencana biaya penggunaan alat lembar ke-1

m. Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi (KSTD), setelah menerima Bon Bukaan lembar ke-1 dan ke-2, Gambar lembar ke-1, Rencana Biaya dan Penggunaan alat lembar ke-1 berdasarkan dokumen-dokumen tersebut membuat Surat Perintah Kerja dalam rangkap 2 (dua) dan mengarsip sementara Surat Perintah Kerja lembar ke-2.

n. Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi selanjutnya memerintahkan kepada Pelaksana pada SubBagian Transmisi dan Distribusi untuk

melaksanakan bukaan sambungan baru dan menyerahkan kepada bagian dokumen-dokumen Surat Perintah Kerja lembar ke-1, Bon Bukaan lembar ke-1, Gambar lembar ke-3 dan Rencana Biaya Penggunaan Alat-alat lembar ke-3.

o. Setelah menerima pelaksanaan dari Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi untuk bukaan sambungan baru berikut :
   - Surat Perintah Kerja lembar ke-1
   - Bon Bukaan lembar ke-1
   - Gambar lembar ke-3
   - Rencana Biaya Penggunaan alat-alat lembar ke-3

   Pelaksanaan mengajukan permintaan alat dan water meter, menerimanya dari gudang dan melaksanakan penyambungan baru. Menandatangani Bon Bukaan lembar ke-1 dan mencatat di dalamnya tanggal bukaan. (Lihat Prosedur Pencabutan dan Pemasangan Meter).

p. Setelah selesai melaksanakan pemasangan sambungan baru pelaksana menyerahkan kembali dokumen-dokumen yang diterima sebelumnya kepada Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi.

q. Setelah pemasangan sambungan baru dilaksanakan, Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi menerima kembali dari bagian dokumen-dokumen tersebut, menanda tangani Bon Bukaan lembar ke-1 dan mengarsipnya. Jika seluruh proses pekerjaan telah selesai, menerima kembali surat perintah kerja lembar ke-1. Mengirim kembali kepada petugas pelayan langganan, gambar lembar ke-3 dan rencana Biaya penggunaan alat lembar ke-3.

r. Setelah pelaksanaan penyambungan, Kepala Seksi Hubungan Langganan menerima dari Kepala SubBagian Transmisi dan Distribusi, Bon Bukaan baru

lembar ke-1, gambar lembar ke-3 dan rencana biaya lembar ke-3. Mengambil kembali dari arsip sementara berkas dokumen penyambungan dan mendistribusikan dokumen-dokumen sebagai berikut :

1. Ke Kepala Bagian Keuangan :
   - Permohonan menjadi langganan lembar ke-1
   - Pernyataan pemohon lembar ke-1
   - Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-1
   - Gambar lembar ke-1
   - Rekapitulasi rencana biaya gambar ke-1
   - Perinci rencana biaya lembar ke-1
   - Surat panggilan lembar ke-2
   - Pernyataan langganan lembar ke-1
2. Ke Kepala Bagian Perencanaan Teknik :
   - Permohonan menjadi langganan lembar ke-2
   - Pernyataan pemohon lembar ke-2
   - Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-2
   - Gambar lembar ke-2
   - Rekapitulasi rencana biaya lembar ke-2
   - Perincian rencana biaya lembar ke-2
3. Ke Arsip :
   - Permohonan menjadi langganan lembar ke-3
   - Pernyataan pemohon lembar ke-3
   - Proses pelaksanaan jadi langganan lembar ke-3
   - Rencana penggunaan alat-alat lembar ke-3

- Gambar lembar ke-3
- Rekapitulasi rencana biaya gambar ke-3
- Perinci rencana biaya lembar ke-3
- Surat panggilan lembar ke-3

s. Berdasarkan dokumen dalam arsip, Kepala Seksi Hubungan Langganan membuat Kartu Langganan dan Kartu Baca Meter dan mencatat tanggal penyambungan langganan ke dalam Buku Induk Langganan. Mendistribusikan Kartu Langganan kepada Seksi Rekening dan Kartu Baca Meter kepada Pembaca Meter.

2. Faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Jombang.

a. Faktor Pendukung Pelayanan

1. Tersedianya bahan baku sumber air gravitasi
2. Tersedianya SDM yang memadai dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Jombang
3. Kemudahan dan kenyamanan dalam proses pembayaran rekening.
4. Kemudahan dalam menjadi anggota PDAM Kabupaten Jombang.

b. Faktor Penghambat Pelayanan

1. Naiknya harga harga BBM (untuk diesel) dan tarif dasar listrik secara periodik.
2. Masih banyaknya tindak kriminal seperti penjarahan hutan yang berpengaruh besar pada ketersediaan air tanah maupun sumber air.

3. Naiknya harga jual sarana dan prasarana peralatan untuk perluasan jaringan, pemsangan sambungan rumah baru maupun untuk pemeliharaan peralatan.
4. Banyaknya kebocoran pipa di jalan raya yang mengakibatkan kecelakaan karena kualitas pipa yang masih rendah.

3. Menanggapi Keluhan atau Pengaduan Pelanggan

Setiap pelanggan yang mengalami masalah dengan Air dan instalasinya diperbolehkan melakukan pengaduan kepada pihak PDAM. Jika pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh pihak PDAM, maka diperbolehkan mengajukan usul dan saran apa saja yang harus dilakukan PDAM untuk meningkatkan pelayanannya. Pengaduan-pengaduan yang sering dilaporkan oleh pelanggan antara lain mengenai : kebocoran pipa saluran air, kerusakan pada meter air, air yang disediakan kotor, sering terjadi kehilangan meter air dll.

Dalam menekan tingkat kebocoran belum ada hasilnya hasilnya, hal ini terbukti dengan semakin meningkatnya tingkat kebocoran yang dilaukan PDAM Kabupaten Jombang adalah dengan mengganti meteren air yang pecah atau rusak, memperbaki pipa yang rusak serta meningkatkan kedsiplnan dan pengetahuan pegawai melalui diklat mupun kursus. Untuk mendeteksi banyaknya kebocoran PDAM Kabupaten Jombang belum mempunyai alat deteksi kebocoran sehingga sult untuk mengethu berapa jumlah kebocoran.

Pihak PDAM sendiri sudah sering kali melakukan usaha untuk dapat menanggulangi keluhan pelanggan. Adapun cara-cara yang ditempuh PDAM antara lain:

1. Dengan melakukan perawatan alat-alat seperti pipa dan meteran air
2. Menjaga kualitas air agar tetap bersih dan tidak berbau
3. Menyelenggarakan pemeriksaan alat-alat yang digunakan oleh pelanggan
4. Melaksanakan perbaikan dengan tepat dan akurat terhadap alat-alat dari pelanggan yang melakukan pelaporan.
5. Selalu melakukan dengan siaga dan penuh tanggung jawab setiap pelaporan yang masuk.
6. Memanfaatkan sumber air baku yang belum dimanfaatkan semaksimal mungkin, yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Hasil Pengamatan Dari Penelitian.

Pengamatan secara langsung dilakukan oleh peneliti mulai dari peneliti datang ke lokasi penelitian sampai dengan peneliti meninggalkan lokasi penelitian, yaitu pada awal memasuki lokasi penelitian peneliti mulai mengamati situasi ruangan pada kantor PDAM Kabupaten Jombang, keberadaan karyawan pada saat jam kerja kantor, Sarana dan prasaran penunjang aktivitas kerja pegawai.

Hasil yang dapat diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Situasi ruangan pada kantor pada jam kerja sepi dan tenang.
b. Keberadaan karyawaan pada saat jam kerja kantor cukup disiplin dan selalu mematuhi peraturan yang ada.

c. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Jombang sangat terbatas karena masih banyaknya pengaduan-pengaduan dari pelanggan yang sebagian besar adalah pipa bocor..

d. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah baik.

e. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai PDAM Kabupaten Jombang sudah memenuhi standar.

BAB V
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penyajian dan analisa data penelitian pada bab-bab terdahulu, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil, antara lain :

1. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan keluhan yang telah diberikan oleh PDAM Kabupaten Jombang dapat diketahui berdasrkan dua hal, yaitu harapan pelanggan belum merasakan pelayanan keluhan dan kinerja yang memuaskan dari perusahaan air minum tersebut. Dalam menyampaikan keluhan pelayanan keluhan ternyata harus benar-benar baik dan berkualitas.
2. Dengan analisis service quality, maka dapat diketahui selisih antara skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata harapan keseluruhan variabel adalah sebesar -0,19. Hal ini berarti kinerja dari perusahaan masih berada dibawah harapan dari pelanggan. Ini terbukti dari terjadi beberapa item dari pelayanan keluhan yang mempunyai nilai kesenjangan besar. Nilai kesenjangan terbesar terjadi pada variabel empati dan variabel bukti langsung yang mempunyai nilai kesenjangan terbesar yaitu -0,26.
3. PDAM sebagai perusahaan daerah yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pendistribustrian air bersih dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. PDAM Kabupaten Jombang dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat memberikan beberapa kemudahan-kemudahan, diantaranya sebagai berikut :

a. Dalam hal pembayaran rekening. Pembayaran rekening ini dilakukan cukup dengan memberikan rekening pembayaran bulan lalu dapat dilayani ditempat-tempat loket pembayaran. Disamping itu juga dilakukan kerja sama dengan Karang Taruna untuk mengkoordinir pembayaran rekening ini sesuai dengan wilayah kerja Karang Taruna.
b. Dalam hal prosedur dan persyaratan pemasangan sambungan baru, dimana calon pelanggan cukup dengan membawa Tanda Pengenal (KTP) sudah dapat dilayani dan tidak berbelit-belit.
c. Keluhan dari pelanggan dilayani dengan menyediakan sebuah buku pengaduan di loket pembayaran, bisa juga dilakukan dengan telepon dan surat resmi. Dalam menanggapi keluhan tersebut pihak PDAM Kabupaten Jombang menaggapinya dengan sebuah kebijakan bahwa kerusakan yang lebih parah dilayani terlebih dahulu dengan harapan tingkat kebocoran dapat diminimalisir.

4. Dalam mengelola usahanya melayani masyarakat, maka PDAM melakukan beberapa usaha baik dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) maupun menambah dan memperbaiki sarana dan prasarana.
   a. Dalam bidang SDM menunjukkan bahwa :
      1) Kualitas pegawai belum sesuai dengan beban kerja yang ada, karena dari 54 pegawai yang mempunyai pendidikan sarjana muda dan D3 hanya 8 orang, sedangkan yang lainnya mempunyai pendidikan SLTA, SLTP dan Sekolah Dasar. Sedangkan jumlah pegawai yang mengikuti diklat sudah dapat dikatakan hampir semua pegawai

pernah mengikutinya, baik yang diadakan oleh PDAM sendiri maupun instansi yang berada diluar PDAM.

2) Dalam hal pemeliharaan kedisiplinan pegawai, masih terdapat beberapa pelanggaran yang belum ditaati oleh pegawai yaitu dalam hal tingkat kehadiran.

3) Kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan kepada pegawai, meskipun dikatakan belum mencukupi untuk kebutuhan para pegawai namun sudah memberikan yang terbaik kepada pegawai. Hal ini dikarenakan kondisi perusahaan itu sendiri yang memang belum mampu memenuhinya.

b. Upaya PDAM Kabupaten Jombang dalam bidang sarana dan prasarana antara lain dengan mencari sumber baru, yaitu sebagai berikut :

1) Memanfaatkan sumber air baku yang belum dimanfaatkan semaksimal mungkin, yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

2) Menekan Tingkat Kebocoran. Dalam menekan tingkat kebocoran belum ada hasilnya hasilnya, hal ini terbukti dengan semakin meningkatnya tingkat kebocoran yang dilaukan PDAM Kabupaten Jombang adalah dengan mengganti meteren air yang pecah atau rusak, memperbaki pipa yang rusak serta meningkatkan kedsiplnan dan pengetahuan pegawai melalui diklat mupun kursus. Untuk mendeteksi banyaknya kebocoran PDAM Kabupaten Jombang belum mempunyai alat deteksi kebocoran sehingga sult untuk mengethu berapa jumlah kebocoran.

3) Sedangkan sarana dan prasarana yang ketiga adalah pemasangan pipa distribusi sebagai sarana untuk menyalurkan air kepada pelanggan yang jika dilihat perkembangannya dari tahun ke tahun selalu mengalami kemajuan, baik untuk kabupaten Jombang maupun Unit-Unit IKK yang lain yang sudah terjangkau pelayanan PDAM

B. SARAN

Dari kesimpulan yang tertulis diatas serta penyajian data dan permasalahan dibab sebelumnya, maka ada beberapa saran yang dapat dimunculkan disini. Saran-saran tersebut antara lain adalah :

1. PDAM Kabupaten Jombang perlu lebih meningkatkan kualitas pegawai baik dari latar belakang pendidikan maupun melalui pelatihan, penataran dan kursus yang sifatnya lebih mengarah kepada pemberian pelayanan mengingat semakin hari tantangan yang dihadapi semakin banyak.
2. Dalam hal pembinaan kedisiplinan diperlukan sanksi yang lebih tegas terhadap para pegawai yang melakukan keteledoran dalam melaksanakan tugas serta keluar pada saat jam dinas tanpa ada tugas dari dinas dan maksud yang jelas.
3. Untuk menekan tingkat kebocoran sebaiknya diadakan alat deteksi kebocoran sehingga dapat diketahui berapa jumlah kebocoran serta perlunya kesadaran baik dari pegawai maupun masyarakat.
4. Perlunya perbaikan dan pengecekan setiap saat terhadap jaringan-jaringan pipa yang sudah tua dan rawan kerusakan.

5. Adanya sumber baku yang belum dimanfaatkan secara maksimal dibeberapa daerah tersebut perlu lebih digunakan keberadaannya supaya tidak kekurangan air serta akan meningkatkan hasil produksi lebih banyak.
6. Diberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya air dan prosedur serta syarat pendaftaran menjadi pelanggan di PDAM Kabupaten Jombang.
7. Diadakan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka pencarian sumber air baru dimana juga terdapat kesulitan kondisi alam dan dana yang tidak mencukupi sehingga kerjasama ini perlu, misalnya dengan Dinas Pengairan.
8. Mengingat bahwa nantinya bisnis dalam penyelenggaraan jasa perusahaan air tidak lagi dimonopoli oleh pemerintah daerah saja, maka seyogyanya PDAM Kabupaten Jombang meningkatkan pelayanan keluhannya terhadap pelayanannya dengan menjaga kualitas dan mutu pelayanannya.
9. Adanya kinerja perusahaan yang masih dinilai kurang oleh pelanggan hendaknya dijadikan acuan bagi pihak perusahaan untuk meninjau ulang kebijakan yang telah dibuat.
10. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu, maka sangatlah perlu kiranya perusahaan secara kontinyu melakukan pemantauan langsung dilapangan tentang kualitas pelayanan yang ada sehingga perusahaan mengetahui langsung harapan dan persepsi pelanggan atas kinerja yang dilakukan oleh karyawannya sehingga pihak perusahaan dapat menetapkan kebijakan baru sesuai dengan harapan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Asri,M dan Suprihanto, J. 1986. *Manajemen Perusahaan, Pendekatan Operasional.* Yogyakarta: BPFE.

Hadhikusumo, R.T. Raharjo, Sutantyo dan Sumantoro. 1992. *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan.* Jakarta: *CV. Rajawali.*

Hifni. 1996. *Pemanfaatan Air dan Pengadaan Air Bersih,* Malang: Universitas Brawijaya, P2M.

Irawan dan Swastha Basu. 1986. *Lingkungan Perusahaan.* Yogyakarta: BPFE.

Islamy, Irfan. 1999. *Profesionalisme Pelayanan Publik.* Makalah Disampaikan Dalam Pelatihan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintahan Daerah Dalam Era Globalisasi Pemerintahan Daerah. Trenggalek.

Kaho, J.R. 1991. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bina Aksara.

_____ , HAS. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

Musanef. 1992. *Manajemen Kepegawian Indonesia*. Jakarta: PT. Haji Masagung.

Poerwodarminto. 1987. *Kamus Umum Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

Siagian, S.P. 1988. *Organisasi Kepegawaian dan Perilaku.* Jakarta: CV. Haji Masagung.

_____ , 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineke Cipta.

Suryono, Agus. 2001. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara,* 2: 49-58

Suwondo. 2001. Desentralisasi Pelayanan Publik: Hubungan Koplementer Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi Non-Pemerintah. *Jurnal Administrasi Negara,* 2: 29-33.

Tjipto, F. 2000. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi Offset.

Zauhar, Soesilo. 1994. Kualitas Pelayanan Publik Suatu Paparan Teoritik. *Administrator*, 2: 1-7.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

CURRICULUM VITAE

Nama : YUANES KRISTIANTO

NIM : 0210313069-31

Tempat Tanggal Lahir : JOMBANG, 11 JUNI 1983

Alamat : Jln Gubernur Suryo Gg VII / 4 Jombang

Pendidikan :

1. SDN Jombatan V Jombang Tamat Tahun 1996
2. SLTP Negeri 1 Jombang Tamat Tahun 1999
3. SLTA Negeri 1 Jombang Tamat Tahun 2002
4. Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Admnistrasi, Jurusan Adminitrasi Publik, Konsentrasi Administrasi Pemerintahan Daerah Masuk Tahun 2002