

EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) INTAN BANJAR KOTA BANJARBARU

(Studi Kasus di Desa Tungkaran, Komplek Graha Permata Indah 2)

Dian Loveria Devitasari¹, Murdiansyah Herman², A. Nikhrawi Hamdie³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120049

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1109127301

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Uniska, 1105026401

Email : dianloveria79@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan pada PDAM Intan Banjar dalam pendistribusian di Kota Banjarbaru dan keluhan masyarakat di Desa Tungkaran, Komplek Graha Permata Indah 2 mengenai pendistribusian air bersih dari PDAM Intan Banjar.

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada 5 (lima) orang informan. Analisis data menggunakan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dalam pendistribusian air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang sudah memenuhi kriteria dan dalam pembayarannya juga sudah bekerjasama dengan berbagai pihak untuk memudahkan pelanggan, namun untuk pelayanan pendistribusian air bersih masih belum efektif hal tersebut disebabkan oleh letak geografis pelanggan yang berada di dataran tinggi yang menyebabkan suplai air tidak merata. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di Desa Tungkaran, Komplek Graha Permata Indah 2 mengenai pendistribusian air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar bahwa air yang didistribusikan kualitasnya kurang bagus, karena warna airnya masih keruh bercampur tanah karena banyak endapannya. Dari keluhan-keluhan pelanggan alangkah baiknya PDAM Intan Banjar mengambil langkah yang tepat dalam memberikan pelayanan pendistribusian air bersih ke rumah para pelanggannya.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan, Pendistribusian, PDAM*

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the description of the effectiveness of services at Intan Banjar PDAM in the distribution in Banjarbaru City and community complaints in Tungkaran Village, Graha Permata Indah 2 Complex regarding the distribution of clean water from PDAM Intan Banjar.

The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data were collected using observation, documentation, and interview techniques to 5 (five) informants. Data analysis uses steps of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the effectiveness of the service in the distribution of water in the Regional Water Company (PDAM) Intan Banjar was quite good, it can be seen from the facilities and infrastructure that met the criteria and in the payment also had collaborated with various parties to facilitate customers, but for clean water distribution services are still ineffective because of the geographical location of customers in the highlands which causes uneven water supply. Complaints conveyed by the community in Tungkaran Village, Graha Permata Indah 2 Complex regarding the distribution of clean water in the Intan Banjar Regional Drinking Water Company (PDAM) that the quality of distributed water is not good, because the

color of the water is still turbid mixed with soil because of its many sediments. From customer complaints, it would be better if PDAM Intan Banjar took the right step in providing clean water distribution services to the homes of its customers.

Keywords : *Effectiveness, Service, Distribution, PDAM*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam bidang jasa di Indonesia merupakan salah satu pelayanan publik yang banyak digunakan oleh masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan di negara kita adalah tanggung jawab pemerintah, karena sebagai penyelenggara negara, pemerintah mengemban amanat undang-undang dasar negara. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, instansi-instansi swasta dan lain-lain.

Lemahnya pelayanan yang terjadi mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diemban oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Keluhan masyarakat tentang kurang lancarnya pelayanan-pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan fenomena yang menunjukkan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

PDAM Intan Banjar merupakan salah satu instansi milik daerah yang tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kota Banjarbaru. PDAM Intan Banjar sebagai Perusahaan Daerah telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua pelanggan dengan harga yang terjangkau. Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula pentingnya keberadaan PDAM di Kota Banjarbaru. Sesuai Perda No. 1 Tahun 2006, PDAM Intan Banjar melayani dua wilayah atau daerah yaitu Kabupaten Banjar dan Kota

Banjarbaru. Dua wilayah tersebut sebelumnya merupakan satu daerah dan dipimpin oleh Bupati Kabupaten Banjar, akan tetapi sejak tahun 1999 terjadi pemekaran wilayah yang menjadikan Kota Banjarbaru berdiri sendiri dibawah kepemimpinan Walikota Kota Banjarbaru.

Peneliti mengidentifikasi dari media massa BanjarmasinPost bahwa terjadi masalah dalam pengelolaan air bersih. Target pelayanan air bersih di Kota Banjarbaru dibawah pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar hingga saat ini tak kunjung membaik, masih banyaknya catatan layanan pengaduan pelanggan yang didapat oleh PDAM Intan Banjar. Hal tersebut dikarenakan pendistribusian air bersih PDAM Intan Banjar kerumah para pelanggannya baik di Kota Banjarbaru dan Kabupaten Banjar terhenti dalam beberapa hari. Salah satu jaringan pipa milik PT Drupadi IPA Syarkawi, jebol seluas 500 milimeter hingga alami kebocoran di Jalan Gubernur Syarkawi, Kota Banjarbaru. Selain masalah pendistribusian air yang terhenti di beberapa wilayah, air PDAM juga sering keruh bercampur tanah, bahkan tak jarang air dari aliran PDAM bercampur binatang jentik-jentik. Berdasarkan masalah tersebut terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 7 huruf c UUPK menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pelayanan publik menjadi sangat penting karena berhubungan dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis akan melakukan penelitian mengenai **“Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar Kota”**

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Efektivitas

Efektivitas merupakan kemampuan kerja yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi melalui penyelesaian pekerjaan yang sudah sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Efektivitas juga sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Keberhasilan pekerjaan harus dilakukan dengan tepat, jika tidak tepat akan menyebabkan pelayanan tidak efektif.

Menurut Siagian (dalam Indrawijaya, 2010) mendefinisikan efektivitas adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu pada waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindakan-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas, dan fungsi instansi tersebut (Ndraha, 2005). Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum juga ditentukan oleh faktor kemampuan pemimpin dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai. Khususnya pemimpin Kantor PDAM Intan Banjar dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja pegawai dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan.

Ada 4 faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

1. Ciri organisasi
2. Ciri lingkungan
3. Ciri pekerja
4. Kebijakan dan praktek manajemen

Definisi Pelayanan

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan dikaitkan dengan negara modern sebagai negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan sebagai negara kesejahteraan. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Ada berbagai pendapat tentang pelayanan seperti dikemukakan oleh Wasistiono (2002), bahwa pelayanan adalah pemberian jasa oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya agar pegawai mampu melayani para pelanggannya secara efektif. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan bermacam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan pada Kantor PDAM Intan Banjar masih kurang efektif, masih banyaknya catatan layanan pengaduan pelanggan yang didapat oleh PDAM Intan Banjar. Hal tersebut dikarenakan pendistribusian air bersih PDAM Intan Banjar kerumah para pelanggannya sering keruh bercampur tanah, bahkan tak jarang air dari aliran PDAM bercampur binatang jentik-jentik nyamuk. Selain itu, tidak semua pelanggan mendapatkan pendistribusian air secara tidak lancar.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat akan semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2007). Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Pada kondisi dan situasi yang demikian, maka birokrasi atau organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih berkualitas, profesional, proporsional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif.

Definisi Pendistribusian

Distribusi adalah pemindahan tempat barang dan jasa dari produsen ke konsumen (Manullang, 2002) Distribusi terlaksana karena adanya penyedia jasa-jasa. Penyedia listrik atau air harus memiliki suatu jaringan untuk membawa jasa tersebut kepada pengguna/konsumen.

Bidang distribusi mempunyai tugas pokok mendistribusikan air dari asalnya (sumber air baku yang sudah diperbaiki kualitasnya) sampai ke pelanggan. Untuk mengantarkan air dari

pengambilan dilakukan dengan pipa transmisi yang kemudian didistribusikan kepada pelanggan melalui jaringan distribusi.

Untuk memberikan jaminan bahwa air dapat sampai ke pelanggan sesuai dengan kebutuhannya maka Bidang Distribusi juga bertanggungjawab atas perbaikan jaringan yang rusak. Informasi kerusakan jaringan dapat berasal dari laporan pelanggan dan masyarakat serta petugas yang melakukan pencarian kerusakan di malam hari. Kegiatan pencarian kerusakan jaringan seringkali hanya dapat dilakukan di malam hari karena pada jam-jam tersebut tekanan air dalam pipa sangat tinggi sehingga kebocoran menjadi lebih mudah dideteksi.

Guna mengurangi kehilangan air dalam hal kebocoran pipa secara fisik petugas mempercepat pelaksanaan perbaikannya. Juga rehabilitasi pipa tua/besi secara bertahap menggunakan pipa HDPE dengan harapan mengurangi adanya kebocoran pada accessories. Serta bisa meningkatkan tekanan pada pelayanan pelanggan.

Untuk meningkatkan cakupan pelayanan, Bidang Distribusi juga bertugas melakukan sambungan baru. Sambungan baru ini dilakukan sesuai dengan permohonan yang dibuat oleh calon pelanggan. Jadi, pelayanan distribusi air bersih adalah proses pemenuhan kebutuhan air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang diselenggarakan oleh pihak PDAM Intan Banjar sebagai penyedia pelayanan untuk para pelanggan. Oleh karena itu kebutuhan air bersih harus tercukupi setiap harinya, baik dari segi jumlah maupun mutunya. Dengan pelayanan yang baik, maka pelanggan akan terpenuhi kebutuhan air bersih, sehingga dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Indikator Efektivitas Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Karena pada prinsipnya pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima.

Terdapat indikator-indikator pelayanan publik menurut Lovelock (2005), yaitu:

1. Tangible (Berwujud)

Penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan

sekitarnya merupakan salah satu cara organisasi jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan.

2. Reliable (Handal)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Seperti informasi yang akurat, penyedia pelayanan tepat, penanganan masalah pelanggan, dan penyediaan pelayanan tepat waktu.

3. Responsiveness (Respon/Ketanggapan)

Adanya keinginan untuk melayani pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance (Jaminan)

Adanya perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan agar terus menggunakan pelayanannya. Sikap pegawai yang ramah, perhatian, dan memiliki kesopanan mampu menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empaty

Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam memberikan pelayanan, pegawai harus siap untuk memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif.

Membangun sebuah pelayanan yang efektif memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini disusun secara ilmiah dengan menela'ah dan mengumpulkan data serta informasi yang diperoleh untuk mengungkapkan suatu fenomena sosial dan mendapatkan gambaran yang lebih jelas secara objektif tentang permasalahan yang dihadapi.

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atas suatu fenomena sesuai

dengan keadaan. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini meliputi dua sumber data, yaitu:

- a. Data Primer
Data yang diperoleh melalui observasi langsung dilapangan dan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat dalam penelitian ini.
- b. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber-sumber tertulis seperti pengumpulan dokumen antara lain, struktur organisasi, profil PDAM Intan Banjar Kota Banjarbaru, dan arsip resmi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik:

- a. Observasi
Observasi adalah pengamatan langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.
- b. Wawancara
Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan komunikasi. Komunikasi tersebut dilakukan dengan tanya jawab secara lisan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- c. Dokumentasi
Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat langsung dan menganalisis dokumen-dokumen.

Analisis Data

Peneliti menganalisa data kualitatif dituangkan dalam laporan yang lengkap dan terperinci, dimaksudkan agar memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan mengenai obyek yang diteliti. Data dalam metode mencerminkan interpretasi yang menyeluruh atas fenomena tertentu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar Dalam Pendistribusian Air di Kota Banjarbaru

Efektivitas pelayanan adalah gambaran mengenai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Seperti yang dikemukakan Sumaryadi (2005), yang mengatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan dapat dikatakan efektif tanpa harus memperhatikan waktu, tenaga, dan yang lainnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar merupakan sebuah perusahaan milik BUMN yang bergerak pada pelayanan pendistribusian air bersih. Karena PDAM Intan Banjar sebagai pelayan masyarakat memiliki kualitas, kuantitas, dan efektivitas yang bertanggungjawab untuk melayani masyarakat agar mereka puas. Hal ini diketahui melalui hasil penelitian yang dilakukan kepada pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar Kota Banjarbaru. Hasil kerja pegawai PDAM Intan Banjar merupakan prestasi yang ditunjukkan pegawai dengan semaksimal kepada perusahaan dan pelanggan.

Adapun lima indikator menurut Lovelock (2005) yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar antara lain:

- a. Indikator Tangible (Berwujud)
Dapat diketahui bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan dalam hal fasilitasnya yang sudah memenuhi kriteria. Demikian juga dengan pembayarannya yang dapat dilakukan dimana saja agar pelanggan lebih mudah dalam pembayarannya.
- b. Indikator Reliable (Handal)
Kemampuan pegawai PDAM Intan Banjar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik dengan melakukan perbaikan kebocoran pipa dan mengganti pipa-pipa tua serta pipa-pipa besi yang nantinya akan dimasukkan ke anggaran perkomplek. Namun fakta dilapangan berbeda dengan yang disampaikan oleh pelanggan, bahwa pelayanan pendistribusian air yang berikan oleh PDAM Intan Banjar ke

rumah para pelanggannya masih belum efektif.

c. Indikator Responsiveness
(Respon/Ketanggapan)

Kemauan PDAM Intan Banjar sudah cukup baik dalam melayani keluhan yang disampaikan pelanggan, namun masih ada pelanggan yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan pegawai.

d. Indikator Assurance (Jaminan)

Sikap pegawai yang ramah, perhatian, dan memiliki kesopanan mampu menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pegawai PDAM Intan Banjar harus mempunyai pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya, memiliki sopan santun, dan ramah terhadap pelanggan. Setelah melakukan wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa jaminan (assurance) yang diberikan oleh PDAM Intan Banjar cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang keramahan sikap pegawai saat memberikan pelayanan. Dan pegawainya pun sudah mengikuti aturan yang dibuat oleh perusahaan.

e. Indikator Emphaty

Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi agar nantinya tidak ada hambatan yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PDAM Intan Banjar dalam berkomunikasi kepada pelanggan sudah cukup baik. Kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif. Namun hal tersebut bertentangan dengan tanggapan pelanggan yang merasakan langsung masalah yang dihadapi. Menurut pelanggan pegawai PDAM Intan Banjar dalam berkomunikasi belum optimal, hal tersebut dikarenakan ada pegawai yang

lambat untuk merespon keluhan dari pelanggan.

Keluhan masyarakat di Desa Tungkaran, Komplek Graha Permata Indah 2 mengenai pendistribusian air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar

Dalam mendistribusikan air ke pelanggan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar mengalami masalah yaitu air yang didistribusikan ke pelanggan kurang jernih dan bahkan banyak endapannya Banjar, yang pertama wawancara dengan Bu Isnaniah

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pelanggan di Desa Tungkaran, Komplek Graha Permata Indah 2 yang mengeluhkan atas pelayanan pendistribusian air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar. Keluhan yang disampaikan kadang tidak direspon dengan baik mengenai laporan pelanggan. Setiap pelanggan yang memerlukan bantuan sebaiknya ditanggapi tanpa membedakan status sosial sehingga akan timbul kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kesimpulan

Dari beberapa paparan yang penulis jelaskan dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan dalam pendistribusian air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar Kota Banjarbaru dalam memberikan pelayanan dan tanggung jawabnya dilihat sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari:

1. Sarana dan prasarana Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan dalam hal fasilitasnya yang sudah memenuhi kriteria dan dalam pembayarannya juga sudah bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memudahkan pelanggan. Namun untuk kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendistribusian air bersih kepada para pelanggannya masih belum efektif, hal tersebut disebabkan oleh letak geografis pelanggan yang berada didataran tinggi yang menyebabkan suplai air ke pelanggan tidak merata. Dalam hal keluhan pelanggan mengenai kebocoran pipa, pendistribusian air yang keruh dan kurang lancar masih belum sesuai dengan standar perusahaan. Untuk respon yang diberikan oleh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar dalam memberikan kebutuhan serta menanggapi keluhan pelanggan sudah cukup baik

- namun masih ada pelanggan yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan pegawai. Seharusnya pihak pegawai lebih tanggap dan lebih cepat dalam memberikan respon kepada pelanggan yang memerlukan bantuan. Adanya kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi agar nantinya tidak ada hambatan yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar.
2. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di Desa Tungkaran, Komplek Graha Permata Indah 2 mengenai pendistribusian air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar bahwa air yang didistribusikan kualitasnya kurang bagus, karena warna airnya masih keruh bercampur tanah karena banyak endapannya. Keluhan yang disampaikan kadang tidak direspon dengan baik oleh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar. Setiap pelanggan yang memerlukan bantuan sebaiknya ditanggapi tanpa membedakan status sosial sehingga akan timbul kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dari keluhan-keluhan pelanggan alangkah baiknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar mengambil langkah yang tepat dalam memberikan pelayanan pendistribusian air bersih ke rumah para pelanggannya terutama di Desa Tungkaran, Komplek Graha Permata Indah 2.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dalam Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar, yakni:

1. Hendaknya meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendistribusian air bersih kepada para pelanggannya harus efektif agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Intan Banjar sehingga nantinya tidak akan terjadi permasalahan lagi.

2. Mengupayakan para pegawai dapat merespon dengan baik mengenai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
3. Mengupayakan para pegawai dapat melayani pelanggan dengan lebih tanggap dan cepat.
4. Memerlukan kepedulian yang baik dari pegawai dalam melakukan hubungan komunikasi agar nantinya tidak ada hambatan yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Indrawijaya, A.I., 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. In PT Refika Aditama. Bandung.
- LAN., 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- LAN., 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN.
- Lovelock, C.H. & Wright, L.K., 2005. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Manullang, M., 2002. *Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasalong, H., 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, A.S., 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan publik*. Bandung: Nuansa.
- Saefullah, H. A. D., 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: APII dan PK2W Lemlit Unpad.
- Sarman, Mukhtar, 2004. *Pengantar Metode Penelitian Sosial*, Pustaka FISIP UNLAM, Banjarmasin.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.

- Sumaryadi, 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta. Gramedia.
- Thoha, M., 2007. *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wasistiono, S., 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Fokusmedia.

B. Jurnal

- Septiani, R. S., 2018. *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi*. FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang.

- Suryani, E., 2017. *Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tarakan*. FISIP Universitas Terbuka, Tarakan.
- Nurcholidah, L., 2017. *Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PDAM Lamongan*. Universitas Islam Lamongan.

C. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.