

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TARIF TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA PERUSAHAAN AIR MINUM UNIT IKK ANJIR
KABUPATEN KAPUAS**

Rizky Abimanyu¹, A. Nikhrawi Hamdie², Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, UNISKA, NPM 17120215

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, UNISKA, NIDN. 1105026401

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, UNISKA, NIDN. 1121028801

Email : abi.eltibiz@gmail.com

ABSTRAK

RIZKY ABIMANYU, NPM 17120215 “*Implementasi kebijakan Tarif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada perusahaan Air Minum Unit IKK Anjir Kabupaten Kapuas* “. Bimbingan Bapak A. Nikhrawi Hamdie, S.Sos., S.H., M.H sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP sebagai CO Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tentang Bagaimana Implementasi kebijakan Tarif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada perusahaan Air Minum Unit IKK Anjir Kabupaten Kapuas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. teknis pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan, memiliki kesimpulan bahwa kebijakan dalam penetapan tarif yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Kapuas harus mencakup prinsip-prinsip yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 tahun 2006 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 tahun 2016. Dalam implementasinya dikatakan masih belum ada salah satu prinsip yang masih belum diterapkan dengan baik. Berkaitan dengan Teori Merilee S. Grindle disimpulkan bahwa kebijakan penetapan tarif ini masih belum tepat dan berjalan dengan baik karena jika adanya penyesuaian tarif air minum harus diimbangi dengan kinerja PDAM yang lebih baik, termasuk ditingkatkannya kualitas pelayanan kepada para pelanggan PDAM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Kapuas belum dikatakan baik karna masih rendahnya daya tanggap dan empati. Adapun permasalahan yang terdapat di PDAM Kabupaten Kapuas diantaranya distribusi air macet, air keruh dan air bau, dimana permasalahan tertinggi adalah tidak ada air dan ini menunjukkan jumlah pelapor yang semakin tinggi. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM dalam bidang keluhan pelanggan yaitu menyediakan layanan pengaduan berupa media sosial resmi PDAM Kabupaten Kapuas, melakukan pengecekan rutin sebulan sekali, menerapkan budaya disiplin pegawai serta menerapkan kebijakan Distrik Meter Area (DMA) untuk menghindari dan mendeteksi adanya pencurian

air. Oleh karena itu dalam mengatasi permasalahan tidak ada air dan air keruh petugas PDAM Kabupaten Kapuas dapat di selesaikan dengan melakukan pengawasan dan pengecekan rutin dengan benar dan merata, sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Tarif, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

RIZKY ABIMANYU, NPM 17120215 “Implementation of Tariff Policy on Service Quality at the Drinking Water Company Unit IKK Anjir, Kapuas Regency”. Guidance of Mr. A. Nikhrawi Hamdie, S.Sos., S.H., M.H as Main Advisor and Mr. Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP as CO Advisor.

The purpose of the study was to find out a description of how the tariff policy implementation on service quality at the drinking water company Unit IKK Anjir, Kapuas Regency. The research method uses a qualitative approach with qualitative descriptive research. technical data collection using observation techniques, interviews, and documentation. Based on the results of the data collected, it is concluded that the policy in setting tariffs carried out by PDAM Kabupaten Kapuas must include the principles contained in the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 23 of 2006 and Regulation of the Minister of Home Affairs Number 71 of 2016. there is one principle that is still not well implemented. In connection with Merilee S. Grindle's theory, it is concluded that this tariff setting policy is still not right and running well because if there is an adjustment in drinking water rates, it must be balanced with better PDAM performance, including improving the quality of service to PDAM customers. This shows that the service provided by PDAM Kapuas Regency has not been said to be good because of the low responsiveness and empathy. The problems found in PDAM Kapuas Regency include the distribution of jammed water, cloudy water and smelly water, where the highest problem is that there is no water and this shows the number of complainants is getting higher. Efforts to improve services carried out by PDAMs in the field of customer complaints are providing complaint services in the form of official social media of PDAM Kapuas Regency, conducting routine checks once a month, implementing a culture of employee discipline and implementing District Meter Area (DMA) policies to avoid and detect water theft. . Therefore, in overcoming the problem of no water and cloudy water, the Kapuas Regency PDAM officer can be resolved by carrying out routine monitoring and checking correctly and evenly, thus creating a good quality of service.

Keywords: Policy Implementation, Tariff, Service Quality

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Salah satu tujuan PDAM adalah turut serta dalam melaksanakan pembangunan daerah khususnya, dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya, dengan cara menyediakan air minum yang bersih, sehat, dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat di suatu daerah, yang sekaligus merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat apabila merujuk pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No: 690-069 tahun 1992, tentang Pola Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM, ditegaskan bahwa PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, di mana dalam menjalankan fungsinya PDAM diharapkan mampu membiayai dirinya sendiri (selffinancing) dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanannya, di samping itu PDAM juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pembangunan kepada Pemerintah daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kapuas sebagai satu-satunya Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas yang bergerak dibidang penyediaan dan penyaluran air bersih untuk masyarakat Kabupaten Kapuas, keberadaannya sangat vital. Kinerja dan pelayanan pegawai yang baik merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan akan berdampak baik juga pada PDAM itu. Tapi ternyata PDAM Tirta Dharma masih banyak menimbulkan masalah yang dihadapi. Berdasarkan pada observasi awal yang peneliti lakukan, pihak PDAM mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PDAM. Salah satu keluhan masyarakat tersebut terletak di debit air. Debit air dalam hal ini berorientasi kepada jumlah air yang didistribusikan kepada masyarakat. mulai dari kualitas air dan volume air yang disalurkan. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Dharma dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

Berdasarkan PERMENDAGRI NO 23 Tahun 2006 ada 6 prinsip yang dianut dalam menetapkan tarif air minum pada PDAM yaitu : Prinsip

keterjangkauan dan keadilan, Prinsip mutu pelayanan, Prinsip pemulihan biaya, Prinsip efisiensi pemakaian air, Prinsip transparansi dan akuntabilitas, Prinsip perlindungan air baku.

Selanjutnya dasar penerapan tarif air PDAM diatur dalam Peraturan Bupati yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kapuas No. 71 tahun 2006 tentang Penetapan Tarif Air Minum pada perusahaan daerah air minum tercantum dalam pasal 2 yaitu, Perhitungan dan penetapan tarif air PDAM Kabupaten Kapuas didasarkan pada prinsip:

- 1.1 keterjangkauan dan keadilan;
- 1.2 mutu pelayanan;
- 1.3 pemulihan biaya;
- 1.4 efisiensi pemakaian air;
- 1.5 perlindungan air baku; dan
- 1.6 Transparansi dan akuntabilitas.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta dharma, melalui Direktur Utama kembali menerapkan penyesuaian tarif air PDAM setelah ada evaluasi menyeluruh terhadap penyesuaian tarif air yang telah diterapkan sebelumnya, karena ada kewajaran tentang biaya operasional perusahaan yang memang membutuhkan biaya yang cukup tinggi, dalam evaluasi PDAM disebutkan, tarif yang dibebankan saat ini terlalu rendah sehingga tidak seimbang dengan biaya operasional, akibatnya PDAM tidak dapat melakukan investasi jangka panjangnya guna mengembangkan sumber daya manusia dan sumber daya alam.

Biaya penerapan tarif air PDAM ini sudah mengacu kepada Permendagri No 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Umum pada PDAM dan Peraturan Daerah kapuas.

TINJAUAN PUSTAKA

Usman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah.

Pengertian biaya menurut Supriyono (2000;16) adalah “harga perolehan yang dikorbankan atau digunakan dalam rangka memperoleh penghasilan atau revenue yang akan dipakai sebagai pengurang penghasilan”. Menurut Mulyadi (2005;8) biaya adalah “pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu”.

Klasifikasi Biaya pengklasifikasian biaya menurut Sulastiningsih dan Zulkifli (1999:85-87) sebagai berikut:

1. Biaya standar dan biaya dianggarkan

Biaya standar merupakan biaya yang ditentukan di muka (predetermine costs) yang merupakan jumlah biaya yang seharusnya dikeluarkan untuk menghasilkan satu unit produk.

2. Biaya terkendali (controllable costs) dan biaya tidak terkendali (uncontrollable costs)

Biaya terkendali (controllable costs) merupakan biaya yang dapat dipengaruhi secara signifikan oleh manajer tertentu. Biaya tidak terkendali (uncontrollable costs) merupakan biaya yang tidak secara langsung dikelola oleh otoritas manajer tertentu.

3. Biaya tetap committed dan discretionary

Biaya tetap committed merupakan biaya tetap yang timbul dan jumlah maupun pengeluarannya dipengaruhi oleh pihak ketiga dan tidak bias dikendalikan oleh manajemen..

4. Biaya variabel teknis (engineered variabel cost) dan biaya kebijakan (discretionary variabel cost)

Biaya variabel teknis adalah biaya variabel yang sudah diprogramkan atau distandarkan seperti biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung. Biaya relevan (relevant cost) dan biaya tidak relevan (irrelevant cost)

5. Biaya relevan (relevant cost) dalam pembuatan keputusan merupakan biaya yang secara langsung dipengaruhi oleh pemilihan alternatif tindakan oleh manajemen. Biaya tersebut dapat ditiadakan apabila diinginkan.

6. Biaya terhindarkan (avoidable costs) dan biaya tidak terhindarkan (unavoidable costs)

Biaya yang terhindarkan adalah biaya yang dapat dihindari dengan diambilnya suatu alternatif keputusan. Biaya tidak terhindarkan adalah biaya yang tidak dapat dihindari pengeluarannya.

7. Biaya diferensial (differential costs) dan biaya marginal (marginal cost) Pada dasarnya biaya diferensial dan biaya marginal memiliki pengertian yang sama, yaitu tambahan biaya disebabkan keputusan untuk menambah unit yang diproduksi. Namun istilah dan penerapan kedua pengertian tersebut berbeda.

8. Biaya kesempatan (opportunity cost)

Biaya ini merupakan pendapatan atau penghematan biaya yang dikorbankan sebagai akibat dipilihnya alternatif tertentu.

Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan

dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono (2012: 11) jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Teori George C. Edward Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Pejabat Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas berharap kenaikan tarif yang dilakukan Perusahaan Air Minum Unit Ikk Anjir Kabupaten Kapuas, mampu meningkatkan kualitasnya dalam pelayanan maupun air yang diproduksi untuk disalurkan kepada pelanggan.

Regulasi kenaikan tarif berdasarkan Peraturan Daerah nomor 71/PDAM/II/2020 tentang penyesuaian tarif serta Peraturan Menteri Dalam Negeri atau Pemendagri Nomor 71 Tahun 2016 Tentang perhitungan dan penetapan Tarif Air Minum.

Dalam melakukan pemetapan tarif PDAM kabupaten Kapuas harus memerhatikan beberapa prinsip yang terdapat dalam pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 yaitu sebagai berikut :

a. Keterjangkauan Dan Keadilan

Tarif air yang ditetapkan harus terjangkau oleh pelanggan rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan pokok air minum sehari-hari. Kemudian bagi

pelanggan yang memiliki tingkat ekonomi rendah maka PDAM kabupaten Kapuas menetapkan tarif rendah pada kelompok pelanggan tertentu. Untuk menciptakan keadilan dan menutupi beban subsidi kepada pelanggan yang tidak mampu, PDAM Kabupaten Kapuas menetapkan tarif yang lebih tinggi bagi kelompok pelanggan yang lebih mampu dan bagi pelanggan yang menggunakan air diatas standar kebutuhan pokok dengan perhitungan dan penerapan subsidi silang.

b. Mutu pelayanan

Tarif air yang ditetapkan PDAM Kabupaten Kapuas mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Hal ini seperti yang tercantum dalam Peraturan menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum pada pasal 4 bahwa mutu pelayanan menjadi dasar pertimbangan tarif adalah :

- 1) kualitas air yang diterima oleh pelanggan yang berkaitan dengan komponen biaya pengolahan air yang diperhitungkan ke dalam tarif air minum, kualitas air ditentukan oleh kualitas baku dan pengolahan air.
- 2) Kontinuitas pengaliran air yang diterima oleh pelanggan dan berkaitan dengan besaran biaya pokok sistem transmisi dan distribusi untuk mentransportasi / mengalirkan air dari tempat pengolahan ke tempat domisili pelanggan.
- 3) Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan yang ditentukan oleh besaran komponen biaya administrasi dalam tarif air minum menghasilkan jasa pembuatan rekening air yang akurat, kemudian cara pembayaran, pelayanan pengaduan pelanggan dan kegiatan administratif lainnya.
- 4) Pemulihan Biaya

Prinsip pemulihan biaya adalah bahwa PDAM Kabupaten Kapuas diharapkan mampu menghasilkan pendapatan yang nilainya minimal dapat menutup seluruh biaya usaha serta PDAM Kabupaten kapuas diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kuantitas, kualitas, kontinuitas pelayanan, sehingga PDAM Kabupaten Kapuas mampu menghasilkan keuntungan yang memadai untuk mengembangkan usahanya dan mampu memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah sebagai hasil deviden atas ekuitas pemerintah daerah.

5) Efisiensi Pemakaian Air

Efisiensi pemakaian air dicapai antara lain melalui penerapan tarif progresif. Tarif progresif adalah tarif air minum per unit yang dikenakan lebih tinggi ketika penggunaan air minum oleh pelanggan melebihi standar kebutuhan pokok. Tarif progresif diperhitungkan melalui penetapan blok konsumsi serta dikenakan kepada pelanggan yang konsumsinya melebihi standar kebutuhan pokok air minum.

6) Perlindungan Air Baku

Perhitungan tarif harus mempertimbangkan perlindungan dan pelestarian fungsi sumber air dalam jangka panjang. Pengenaan tarif progresif bertujuan untuk perlindungan air baku.

7) Transparansi Dan Akuntabilitas

Proses Perhitungan dan penetapan tarif harus dilakukan secara transparan dan akuntabel. Proses perhitungan dan penetapan tarif yang transparan dilakukan oleh PDAM Kabupaten Kapuas dengan cara menyampaikan secara jelas informasi yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif kepada para pemangku kepentingan, serta menjangkau secara bersungguh-sungguh aspirasi yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif dari para pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan yang dimaksud adalah masyarakat pelanggan, pemerintah daerah, dan PDAM. Antar pemangku kepentingan harus saling berhubungan. Keterlibatan para pihak tersebut didasarkan pada atas proporsionalitas kepentingan antara pelanggan, perusahaan, dan pemilik. Dimana dalam penetapan tarif yang ditetapkan serta dapat mengakomodir kepentingan ketiganya. Dalam pelaksanaan transparansi perhitungan tarif telah diketahui oleh pihak PDAM serta pemerintah dan akan dipublikasikan setelah adanya keputusan yang dikeluarkan oleh bupati terkait tarif air. Namun dalam pelaksanaan kepentingan PDAM Kabupaten Kapuas sedikit dikurangi karena pemerintah menetapkan tarif air PDAM Kabupaten Kapuas lebih condong berdasarkan faktor politik.

Terkait Permasalahan PDAM Kabupaten Kapuas Khususny Unit IKK Anjir dalam menangani masalah yang terjadi terkait kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Kapuas yaitu dengan :

a) Meningkatkan Kapasitas Produksi

Dengan melaksanakan kerja sama dengan pihak swasta dalam hal penyediaan air curah, sehingga dapat melaksanakan pemerataan pendistribusian air pada wilayah pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas.

- b) PDAM memberikan kebijakan kepada pelanggan yang terkena akumulasi tagihan pemakaian air dengan memberikan perhitungan tarif air rendah.

Selain masalah kualitas serta kontinuitas air, selanjutnya adalah aspek kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan jasa pembuatan rekening yang akurat, kemudahan cara pembayaran, pelayanan pengaduan pelanggan, dan kegiatan administratif lainnya.

Pada aspek ini mengkoordinir masalah administrasi seperti pembuatan rekening dan pengaduan serta pemeriksaan meteran masing-masing pelanggan. Namun hal ini tidak luput dari masalah, seperti yang telah ditemukan oleh peneliti aspek ini paling tidak ada dua masalah yang banyak dialami pelanggan yaitu masalah kumulasi pemakaian air dimana masing-masing meteran pelanggan tidak setiap bulan diperiksa sehingga dalam menentukan tagihan pelanggan hanya bisa mengira-ngira sehingga menjadikan tagihan rekening pelanggan setiap bulan menjadi sangat rendah, namun mulai tahun 2019 diberlakukan sistem pemeriksaan android sehingga foto meteran serta jumlah pemakaian langsung masuk ke data komputer PDAM Kabupaten kapuas, hal ini yang membuat tagihan pelanggan menjadi membengkak.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Kapuas kepada Publik, peneliti menggunakan indikator Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry:

1. Bukti Langsung (tangible)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengatakan Tangibles (bukti fisik) dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Bukti langsung dengan pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan baik fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan PDAM Kabupaten Kapuas kepada konsumen. Ketersediaan sarana serta fasilitas umum yang merupakan faktor penunjang dalam memberikan layanan, selain itu dapat menggambarkan eksistensi dari perusahaan kepada pihak eksternal dalam memberikan pelayanan dengan nyata

2. Keandalan (reliability)

Keandalan merupakan suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Dengan keandalan pegawai dalam bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan hal yang berkaitan dengan PDAM Kabupaten Kapuas. Keandalan petugas yang bekerja

merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, mempekerjakan petugas yang tidak kompeten pada bidangnya justru akan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan, pegawai yang tidak handal dalam bekerja menggambarkan kualitas pelayanan yang buruk. Keandalan dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan:

a. Prosedur atau Proses Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan dari PDAM Kabupaten Kapuas yang diberikan kepada konsumen.

b. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi Pelayanan merupakan ketepatan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya, ketepatangunaan dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan aspek yang patut diperhatikan, pelanggan secara umum memang menginginkan efisiensi pelayanan dengan maksimal. Pelayanan yang diberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan apa yang dijanjikan mampu memperlihatkan bahwa kualitas dari perusahaan tersebut dapat dibuktikan dengan baik. Dengan adanya kejelasan waktu dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat membuat konsumen memiliki gambaran serta dapat mengurangi keresahan konsumen terkait dengan permasalahan yang sedang dialami. Dengan durasi penyelesaian kerja yang dapat diminimalisir dengan cepat menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik

3. Daya Tanggap (responsiveness)

Daya tanggap adalah kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan. Air merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang tidak dapat dilepas dari kebutuhan sehari-harinya, dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai apabila terjadi permasalahan terutama dilapangan maka akan sangat merugikan masyarakat karena kesulitan memperoleh air.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keragu-raguan.

Dengan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai akan meningkatkan suasana kerja yang kondusif dilingkungan kerja. Dengan lingkungan kerja yang baik maka akan berdampak baik pula pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

5. Empati (empathy)

Rasa empati yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berdampak pada kelangsungan konsumsi air masyarakat.

Air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan

komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Intansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi masih kurang intensif dilaksanakan, adanya perbedaan pandangan antara pimpinan, pegawai dan pelanggan PDAM sehingga bisa menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan di PDAM Kabupaten Kapuas, Sumber daya di PDAM Kabupaten Kapuas yang tersedia, baik sarana dan prasarana pendukung, sumber daya anggaran, maupun sumber daya aparatur belum memadai untuk mendukung implementasi kebijakan pelayanan di Kabupaten Kapuas, Disposisi atau sikap implementor dalam hal ini pegawai PDAM masih jauh dari apa yang diharapkan, Struktur birokrasi pada PDAM Kabupaten Kapuas belum berjalan optimal.
2. Kualitas pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Kapuas, belum berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar terpenuhi semua kebutuhan pelanggan PDAM setiap harinya.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan publik yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Sumber daya di PDAM Kabupaten Kapuas masih perlu ditingkatkan dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan seperti sumber daya manusia yang masih perlu diikutkan dalam pelatihan-pelatihan, sarana dan prasarana perlu diadakan.
2. Diharapkan kepada seluruh petugas PDAM Tirta Dharma dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata. Melakukan pengkajian ulang terhadap masalah-masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan publik agar permasalahan-permasalahan mengenai tidak ada air dan air keruh dapat segera diselesaikan.
3. Melakukan pengawasan dan pengecekan rutin sebulan sekali secara merata sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik
4. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma dapat berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menambah pegawai bidang teknis lapangan dan menyeleksi petugas yang bekerja sesuai pada bidang yang dibutuhkan. Dengan demikian produktivitas kerja tersebut akan tetap menjaga kualitas pelayanan dengan solusi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- B Sumantri,H Parwiyanto, *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen*.Jurnal Wacana Publik,2017
- Bactiar S.Bachri, *Meayakinkan Validasi Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*, Jurnal Teknologi Pendidikan, 2010
- Budi, Winarno. 2005. Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van. Horn: The Policy
- Diyanti, Vol 10, No 2 (2011) *Estimasi Penentuan Tarif Air Minum Berdasarkan Tingkat Pendapatan Konsumen* Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Media.
- Henny Mahmudah, Volume I No.02, Februari 2016ISSN : 2502-3780Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen *Analisis Penyesuaian Tarif Dasar Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Kabupaten Lamongan*.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembinaan.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2005. *Akuntansi Biaya. Edisi 5. Penerbit UPP AMP YKPN*. Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani.2010. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Perreault dan McCarthy (2008). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat
- Priyoaji Dimas, Metakaryanto *Evaluasi Pelayanan Air Minum Pada Daerah Pelayanan IPAM Babat, PDAM Lamongan*. Masters thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.2017
- Rahmawati, Diana, 2013. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan*, Journal *Economia*, Vol 9, No. 1
- Riyasa, 2007, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Journal ISSN 410-4628
- Rosidah, 2011, *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam organisasi*.
- Sinambela dan Politik Lijan.2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suharno. 2008. *Prinsip-prinsip Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta : UNY Press
- Sukmadinata, NS. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Supriyono, S.U, 2000, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi. Pertama, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Teguh Priyo Utomo, Vol 3 No. 1, *Analisis Kenaikan Tarif Air Pdam Kabupaten Lamongan Tahun 2013*
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta
- Winarno, Budi. (2007) *Analisis Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan
- Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Air Minum
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, Tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM
- Peraturan Daerah Kapuas No. 71 tahun 2006 tentang Penetapan Tarif Air Minum pada perusahaan daerah air minum
- Permendagri No 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Umum pada PDAM dan Peraturan Daerah kapuas.