**BAB III**

**PEMBAHASAN**

**3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah

daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah. Dalam hal ini keberadaan PDAM sebagai BUMD dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang bagi perkembangan kelangsungan dunia usaha dan perkembangan ekonomi di daerah, percepatan pembangunan di daerah, karena air bersih yang dihasilkan PDAM merupakan barang yang essensial yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Di sisi lain dengan menjual air bersih ini PDAM diharapkan juga memiliki efisiensi sehingga memiliki kemampuan dalam memupuk dana dan menghasilkan keuntungan, yang juga merupakan kontribusi bagi PAD. Dana dari PAD ini yang kemudian diharapkan mampu menunjang terselenggaranya rencana pembangunan di daerah, dan hasil pembangunan itu pada akhirnya dapat dinikmati kembali oleh masyarakat. Maka sejalan dengan itu agar PDAM berjalan dengan tujuan dan fungsinya, memerlukan pengelolaan yang baik dan benar dengan memperhatikan segala kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimilikinya, dalam upayanya makin mensejahterakan masyarakat di era otonomi ini. Ataupun Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi msyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya diseluruh Indonesia. PDAM merupakan sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat aparat eksekutif maupun legislative daerah.

Perusahan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahan daerah air minum dinamai *Suido Syo.*

**3.2 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

1. **Visi dari PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor adalah**

“Mewujudkan keunggulan dibidang pelayanan air bersih yang memenuhi standar kehandalan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat.”

1. **Misi dari PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut :**
2. Memberikan pelayanan air minum dengan kualitas,kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan persyaratan serta memperhatikan keterjangkauan masyarakat.
3. Meningkatkan cakupan pelayanan air minum diwilayah Kabupaten Bogor.
4. Meningkatkan pendapatan perusahaan dalam rangka mendukung pengembangan perusahaan dan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).
5. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dan kesejahteraan karyawan.
6. Meningkatkan peran aktif dalam pelestarian lingkungan sumber air baku diwilayah Kabupaten Bogor.
7. Menjalankan usaha dengan dilandasi kepekaan yang tinggi agar dapat memberikn nilai tambah sebagai wujud pertanggung jawaban kepada Pelanggan, Pemilik serta Pegawai.
8. Berpatisipasi dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Kabupaten Bogor.
9. Meningkatkan kegiatan dalam rangka menunjang peningkatan perekonomian masayarakat Kabupaten Bogor.
   1. **Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

**a. Direktur utama**

Direktur utama mempunyai tugas mengadakan koordinasi dan integrasi

serta sinkronisasi dengan semua unit kerja perusahaan, mengembangkan

perusahaan, mengevaluasi kegiatan. Dan melaksanakan urusan perusahaan

daerah di bidang air.

**b. Bagian Administrasi dan Keuangan terdiri dari :**

**1.) Sub Bagian Administrasi, yang bertugas :**

1. Memimpin sub bagian administrasi.

2. Mengagendakan kegiatan Direktur dalam hal kepentingan

internal dan eksternal serta mendokumen hasil kegiatan.

3. Mengelola kesekretariatan termasuk menjaga kerahasiaan

dokumen perusahaan daerah.

4. Menyiapkan konsep usulan perubahan kebijakan Perusahaan

Daerah kepada pihak terkait yang berpedoman padaketentuan

yang ada.

5. Menyelenggarakan kegiatan yang terkait dengan administrasi,

hukum, dan peraturan internal Perusahaan Daerah.

6. Menerima surat masuk dan mendistribusikan kepada yang

berkepentingan

7. menyusun agenda surat keluar/masuk dan sostem penyimpanan

dokumen

8. Mengurus dan mengatur peralatan kantor dan kebutuhan rumah

tangga Perusahaan Daerah.

9. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian, kesejahteraan

pegawai dan pembinaan pegawai.

10. Mengelola kendaraan dinas dan perawatan inventaris kantor.

11. Mengadakan pembelian yang diperlukan.

12. Memberikan pembinaan dan penilaiaan terhadap pegawai

dibawahnya.

13. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan

14. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Administrasi

bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi dan

Keuangan.

**2.) Sub Bagian Keuangan, yang bertugas :**

1. Mengendalikan kegiatan di sub bagian keuangan

2. Mengendalikan perputaran kas perusahaan.

3. Mengendalikan laba/rugi perusahaan.

4. Melaksanakan verifikasi terhadap semua pengajuan keuangan.

5. Menyusun laporan keuangan perusahaan.

6. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai

dibawahnya.

7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

8. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Keuangan

bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi dan

Keuangan.

**c. Bagian Hubungan Pelanggan**

Bagian hubungan pelanggan mempunyai tugas :

1. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bagian

layanan pelanggan,rekening dan meter segel

2. Menyelenggarakan promosi dan penyuluhan air bersih kepada

masyarakat.

3. Menyelenggarakan pelayanan langganan, pengelolaan rekening

dan pengelolaan data data langganan.

4. Mengadakan penelitian dan pengecekan lapangan terhadap

sebab -sebab terjadinya ketidakwajaran penunjukan angka

meter pelanggan, sambungan liar dan pencurian air.

5. Melakukan analisa pola konsumsi, rencana jumlah sambungan

dan penjualan air sebagai penyusunan Anggaran Perusahaan

maupun upaya penyesuaian tarif.

6. Menampung laporan pengaduan dari pelanggan.

7. Mengatur ketepatan waktu pembacaan meter air.

8. Menyusun laporan yang diperlukan.

9. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai

dibawahnya.

10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

11. Dalam menjalankan tugas Kepala Bagian Hubungan Pelanggan

bertanggung jawab kepada Direktur.

**Bagian Hubungan Pelanggan juga mempunyai fungsi** :

1. Memimpin dan mengarahkan kegiatan sub dibawahnya.

2. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan, mengurus

penagihan rekening langganan, mengolah data langganan,

pengawasan meter air dan administrasi meter air.

3. Menganalisa pola konsumsi, perencana jumlah sambungan dan

penjualan air untuk penyesuaian tarif.

**Bagian Hubungan Pelanggan terdiri dari :**

1. **Sub Bagian layanan Pelanggan dan Meter Segel, yang bertugas :**

1. Membantu Kepala Bagian Hubungan Pelanggan di sub bagian

Tugasnya

2. Mengadakan promosi dan penyuluhan kepada masyarakat

mengenai cara berlangganan, penggunaan air secara

ekonomis,pemberitahuan tentang peraturan baru yang terkait,

serta tarif air yang berlaku.

3. Menerima, mencatat dan menyelesaikan atas pengaduan dari

pelanggan.

4. Mengadakan pengecekan terhadap klasifikasi golongan

langganan serta mengusulkan kemungkinana perubahannya.

5. Melaksanakan pemeriksaaan data penggunaan air berdasarkan

meter air di pelanggan sesuai jadwal dan menjamin ketepatan

pembacanya.

6. Menerima dan meneliti data pembacaan meter pelanggan.

7. Mengadakan penelitian dan pengecekan lapangan terhadap

penyebaba terjadinya kettidakwajaran penunjukan angka meter

pelanggan, penertiban sambungan liar dan pencurian air.

8. Menyusun wilayah pembacaan meter dan pengaturan waktu

serta mengklasifikasikan tarif.

9. Menampung dan menyelesaikan pengaduan dari pelanggan

tentang pemakaian air.

10. Melakukan evaluasi dan merencanakan wilayah pembacaan

dan pergantiannya serta prasarana yang diperlukan untuk

pembacaan.

11. Memproses permohonan rekomendasi.

12. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.

13. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawahnya

14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

15. Dalam menjalankan tugasnya Kepala Sub Bagian Layanan

Pelanggan dan Meter bertanggung jawab kepada kepala Bagian

Hubungan Pelanggan.

1. **Sub Bagian Rekening, yang bertugas :**

1. Membantu Kepala Bagian Hubungan Pelanggan di sub bagian

tugasnya.

2. Menerima data pembacaan meter langganan.

3. Menyelenggarakan proses pembuatan rekening air dan non air serta membuat rekapitulasi Daftar Rekenung yang akan ditagih (DRD).

4. Memeriksa dan mengoreksi rekening yang telah dibuat

berdasarkan golongan tarif, harga air, biaya administrasi dan

biaya lainnya.

5. Menyerahkan rekeningh air dan non air bersama-sama dengan

daftar rekening yang akan ditagih, kepada Kepala Bagian

hubungan Pelanggan untuk diteruskan kepada Kepala Bagian

Keuangan.

6. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.

7. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai

dibawahnya.

8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

9. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Rekening

bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan

Pelanggan.

**d. Bagian Teknik**

**Bagian teknik mempunyai tugas :**

1. Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan di Sub Bagian

Perencanaan Teknik, Produksi dan Distribusi serta Peralatan teknik.

2. Membantu Direktur untuk melakukan koordinasi dan

mengendalikan kegiatan teknik secara keseluruhan.

3. Melakukan analisa rencana kerja dan program kerja beserta

dari biaya pelaksanaan yang diajukan.

4. Mengawasi pelaksanaan dan pekerjaan di bagian teknik dan

melaksanakan pemeriksaan di lapangan.

5. Melakukan analisis kegiatan pelaksanaan tugas serta

mengusulkan langkah yang diperlukan.

6. Merencanakan penyusunan anggaran dan pengendalian

pelaksanaan anggaran bagian teknik.

7. Melakukan pemeriksaan ke instalansi produksi,transmisi dan

distribusi secara berkala.

8. Menyusun laporan berkala secara teratur.

9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

10. Dalam menjalankan tugas Kepala Bagian Teknik bertanggung

jawab kepada Direktur.

**Bagian Teknik terdiri dari :**

**1) Sub Bagian Perencanaan Teknik, yang bertugas :**

1. Membantu Kepala Bagian Teknik di sub bagian tugasnya.

2. Mengkoordinir dan melaksanakan penyusunan program

pengembangan jangka panjang, menengah dan jangka pendek.

3. Mengkoordinirdan mengawasi kegiatan persiapan pelaksanaan

dan pengawasan pekerjaan.

4. Mempersiapkan programpengembangan di bagian teknik,

pengembangan sumber air, system transmisi dan distribusi

berikut perlengkapan dan peralatan yang diperlukan.

5. Menyusun penetapan standar biaya, anggaran biaya, program

kerja dan jadwal pelaksanaan pekerjaan serta pembuatan

dokumen.

6. Merencanakan, memeriksa dan menilai pekerjaan

pembangunan dan perbaikan yang diserahkan oleh pihak ketiga.

7. Menyusun anggaran biaya sambungan langganan untuk setiap

permintaan sambungan baru atau perubahan sambungan

langganan.

8. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.

9. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai

dibawahnya.

10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

11. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Perencanaan

**Teknik bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Teknik**.

**2) Sub Bagian Peralatan Teknik,yang bertugas :**

1. Membantu Kepala Bagian Teknik di sub bagian tugasnya.

2. Mengkoordinir dan melaksanakan perawatan dan perbaikan

peralatan mekanik,perlistrikan, mesin-mesin, serta peralatan

produksi lainnya.

3. Melaksanakan pendataan seluruh peralatan mekanik dan listrik

serta peralatan lainnya.

4. Menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan

pembelian dan pengelolaan barang yang dibutuhkan

perusahaan.

5. Menerima, memeriksa dan menyimpan barang yang dikirim ke

gudang serta mengadministrasikan dan mengeluarkan barang.

6. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.

7. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai di

bawahnya.

8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

9. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Peralatan Teknik

bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Teknik.

**3) Sub Bagian Produksi dan Distribusi, mempunyai tugas :**

1. Membantu Kepala Bagian Teknik di sub bagian tugasnya.

2. Menyelenggarakan pengendalian serta berupaya

mempertahankan kualitas, kuantitas dan kontiunitas produksi air.

3. Mengatur dan menyelenggarakan instalansi sumber,

pengelolaan air, laboratorium, dan jaringan pipa kolektor.

4. Menjamin dan melaksanakan pendistribusian air secara merata,

cukup dan terus menerus.

5. Mengkoordinir dan melaksanakan pemasangan pipa transmisi,

distribusi dan tersier.

6. Mengkoordinir perbaikan kebocoran pipa dan gangguan aliran

air serta mengatur fungsi jaringan pipa.

7. Mengadakan pengetesan, meneliti dan menilai peralatan sesuai

kebutuhan distribusi.

8. Melaksanakan pembuatan laporan yang diperlukan.

9. Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai

dibawahnya.

10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

11. Dalam menjalankan tugas Kepala Sub Bagian Produksi dan

Distribusi bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Teknik.

**e. Cabang**

Untuk membantu Direktur dalam penyelenggaran Perusahaan

Daerah dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, dibentuk

cabang yang meliputi daerah pelayanan :

1. Cabang Pelayanan II Depok II Tengah, Kota Depok.
2. Cabang Pelayanan III Depok II Timur, Kota Depok.
3. Cabang Pelayanan IV Taman Duta, Kota Depok.
4. Cabang Pelayanan V Leuwiliang, Kabupaten Bogor.
5. Cabang Pelayanan VI Ciomas, Kabupaten Bogor.
6. Cabang Pelayanan VII Kedunghalang, Kabupaten Bogor.
7. Cabang Pelayanan VIII Parung Panjang, Kabupaten Bogor.
8. Cabang Pelayanan IX Cileungsi, Kabupaten Bogor.
9. Cabang Pelayanan X Ciawi, Kabupaten Bogor.
10. Cabang Pelayanan XI Cibinong, Kabupaten Bogor.

**Cabang dipimpin oleh Kepala Cabang yang mempunyai tugas** :

1. Memimpin pelaksanaan pekerjaan Cabang sebagaimana ditetapkan direktur dalam rangka mencapai tujuan.
2. Menggunakan semua materi dan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien dalam rangka melaksanakan kegiatan operasional Perusahaan Daerah.
3. Mengajukan usulan kepada Direktur mengenai hal-hal yang menjadi prioritas penanganan cabang dan lain hal yang berhubungan dengan usaha memajukan perusahaan maupun kesulitan yang dihadapi.
4. Memimpin penyusunan anggaran Cabang dan mengajukan kepada panitia anggaran.
5. Bertindak atas nama Perusahaan Daerah untuk Cabang yang dipimpinnya dalam urusan dengan pihak ketiga sesuai dengan wewenang yang diberikan Direktur
6. Mengadakan koordinasi yang baik dengan Kepala Bagian dalam melaksanakan tugas.
7. Menilai prestasi kerja dan mengusulkan promosi pegawai cabang kepada Direktur
8. Menyampaikan laporan secara periodik sesuai ketentuan yang berlaku kepada Direktur mengenai pelaksanaan kegiatan Cabang.
9. Membimbimg, membina, meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dibawahnya.

10. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Direktur

11. Dalam menjalankan tugas Kepala Cabang bertanggung jawab kepada Direktur

**Dalam menjalankan tugasnya Kepala Cabang dibantu oleh :**

**a. Koordinator Umum, mempunyai tugas :**

1. Melakukan koordinasi, memimpin dan melaksanakan kegiatan Cabang dibidang Umum, administrasi dan keuangan.

2. Menyusun rencana kerja di bidang umum administrasi keuangan yang menjadi tanggung jawab cabang.

3.. Menyusun laporan harian dan bulanan serta laporan lainnya dibidang umum, Administrasi, keuangan cabang serta kebutuhan barang cabang.

4. Mengatur penyelenggaraan pembukuan cabang secara tepat waktu.

5. Melakukan koordinasi dalam hal pemasaranCabang.

6. Membimbing, membina, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai dibawahnya.

7. Meningkatkan pengetahuan dan mengikuti perkembangan di bidangnya.

8. Mengadakan kerjasama dengan Koordinator teknik cabang dan coordinator Wilayah

9. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Cabang.

10. Dalam menjalankan tugas Koordinator Umum bertanggung jawab kepada

Kepala Cabang

**b. Koordinator Teknik, mempunyai tugas :**

1. Melakukan koordinasi, memimpin dan melaksanakan kegiatan Cabang di bidangteknik
2. Menyusun rencana kerja di bidang teknik yang menjadi tanggung jawab

Cabang.

1. Mengawasi pelaksanaan pemeliharaan sumber dan fasilitas transmisi, operasi unit-unit produksi, distribusi air, perbaikan perpipaan, serta pemasangan/penutupan sambungan air ke pelanggan.
2. Mengusahakan agar semua kegiatan cabang di bidang teknik berjalan lancar dan mengusulkan penyesuaian terhadap kebijaksanaan perusahaan dalam bidang produksi,distribusi, sambungan baru dan sebagainya sesuai dengan perkembangan dan kemampuan Perusahaan Daerah.
3. Menyusun laporan harian dan bulanan serta laporan lainnya dibidang teknik Cabang.
4. Meningkatkan pengetahuan dan mengikuti perkembangan dibidangnya.
5. Membimbing,membina, meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dibawahnya.
6. Mengadakan kerjasama dengan koordinator umum cabang koordinator wilayah.
7. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Cabang.
8. Dalam menjalankan tugas koordinator teknik bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

**c. Koordinator Wilayah, mempunyai tugas :**

**1.** Memimpin pelaksanaan pekerjaan Wilayah sebagaimana ditetapkan Kepala Cabangdalam rangka mencapai tujuan.

**2.**Menggunakan semua materi dan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien dalam rangka melaksanakan kegiatan operasional Wilayah.

**3.** Penanggung jawab jalannya operasional Wilayah, baik di bidang teknik maupun administrasi keuangan, sebagaimana ditetapkan oleh Kepala Cabang dalam rangka menuju tercapainya visi dan misi Perusahaan Daerah.

**4.** Mengawasi dan mengusahakan penagihan uang dari langganan secara intensif dan efektif.

**5.** Mengatur pelaksanaan penyetoran uang hasil penarikan rekening/piutang langganan Wilayah ke Bank/Kantor Pusat secara tertib.

**6.** Mengajukan usulan kepada Kepala Cabang mengenai hal-hal yang menjadi prioritas penanganan Wilayah dan lain hal yang berhubungan dengan usaha memajukan perusahaan maupun kesulitan yang dihadapi.

**7.** Mengadakan koordinasi yang baik dengan Koordinator Umum dan Koordinator Teknik dalam menjalankan tugas.

**8.** Meningkatkan pengetahuan dan mengikuti perkembangan di bidangnya.

**9**. Membimbing, membina, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai dibawahnya.

**10**. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Cabang.

**11**. Dalam menjalankan tugas Koordinator Wilayah bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

**Untuk lebih jelasnya mengenai gambar struktur organisasi dan data**

**karyawan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dapat dilihat dalam**

**lampiran.**

**3.4 Sarana dan Prasarana PDAM Tirta Kahuripan**

Bukti langsung *(tangible)* atau bukti fisik, yaitu kemampuan PDAM Tirta Kahuripn Kabupaten Bogor cabang ciomas untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi.

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

Karena itulah PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor cabang ciomas melengkapi perusahaannya dengan perlengkapan dan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Diharapkan dengan adanya perlengkapan serta peralatan tersebut pelayanan yang diberiksn oleh PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor cabang ciomas dapat semakin baik dan maksimal.

Dengan tersedianya perlengkapan serta peralatan yang mendukung kerja pegawai

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

**Tabel 1.1**

**Daftar Barang Inventaris**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Barang** | **Jumlah** |
| 1 | Komputer | 12 |
| 2 | Meja Komputer | 12 |
| 3 | Kursi | 20 |
| 4 | Lemari | 3 |
| 5 | Dispenser | 3 |
| 6 | Air Condicioner (AC) | 3 |
| 7 | Televisi | 3 |
| 8 | Meja dan Kursi Tamu | 1 |
| 9 | Telephone | 4 |
| 10 | Meja Kerja | 7 |

Sumber : PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Cabang Ciomas

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

Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayananpun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidak puasan bagi pihak yang dilayani. Dalam hal menyediakan fasilitas pelayanan, PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Cabang Ciomas telah berupayauntuk memberikan yang terbaik. Fasilitas penunjang pelayanan yangdiperuntukkan bagi para pelanggan yang ada di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Cabang Ciomas diantaranya adalah ruang tunggu yang bersih dan nyaman, kursi yang empuk, TV dan tempat parkir yang memadai serta toilet yang bersih.

**3.5 Daya Manusia (SDM) PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Cabang Ciomas**

SDM mempunyai peran yang sangat besar bagi sebuah organisasi atau perusahaan.Sehingga semua kalangan harus menyadari bahwa SDM itu unsur manusia dalam perusahaan yang dapat memberikan keunggulan dalam organisasi. Sumber daya manusia yang mampu membuat tujuan,sasaran strategi dan inovasi yang bisa diunggulkan dalam organisasi. Selain itu juga perlu adanya dorongan dan dukungan dari pemimpin agar tujuan dan sasaran organisasi dapat di capai, pemimpin harus mampu menciptakan komitmen dalam organisasinya. Dengan adanya komitmen yang di miliki pegawainya maka akan mempengaruhi kinerjanya dalam mecapai tujuan dan sasaran organisasi. Kinerja individu menjadi prioritas perhatiandalam sebuah organisasi.Di sisi lain, kinerja individu dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas dari seorang karyawan. Melalui penilaian kinerja, maka seorang karyawan dapat dinilai kualitas bekerjanya dalam sebuah perusahaan.Hal ini tentu bertujuan untuk mendeskripsikan karyawan tersebut apakah layak atau tidak layak untuk bekerja pada sebuah perusahaan.Profesionalitas dan kualitas kerja para pegawai juga merupakan indikasi adanya komitmen pegawai terhadap perusahaan sebagai organisasi tempatnya bekerja. Karyawan akan berusaha bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mewujudkan tujuan yang ingin di capai organsisasi dengan sepenuh hati demiKomitmen organisasi berkaitan dengan sikap seseorang yang berhubungan dengan organisasi tempat mereka bergabung. Sikap ini berkaitan dengan persepsi tujuan organisasi dan keterlibatannya dalam melaksanakan kerja Komitmen adalah janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan kita. Komitmen merupakan pengakuan seutuhnya, sebagai sikap yang sebenarnya yang berasal dari watak yang keluar dari dalam diri seseorang. Komitmen akan mendororong rasa percaya diri, dan semangat kerja, menjalankan tugas menuju perubahan ke arah yang lebih baik. Hal ini ditandai dengan peningkatan kualitas phisik dan psikologi dari hasil kerja. Komitmen yang berasal dari dalam diri individu atau komitmen afektif lah yang paling bermanfaat bagi perusahaan karena pegawai dengan komitmen afektif yang tinggi cenderung merasa yakin terhadap perusahaan sehingga akan berusaha optimal untuk meningkatkan kualitas kerjanya demi pencapaian tujuan perushaan. Komitmen afektif pada pegawai merupakan salah satu perilaku kerja yang di timbulkan akibat dari persepi pegawai terhadap lingkungannya.Kinerja pegawai tidak lepas dari peran pemimpinnya, kepemimpinan berpengaruh terhadap jalannya suatu organisasi perusahaan.Peran kepemimpinan sangat strategis dan penting karena sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan suatu organisasi yang di bentuk dalam suatu perusahaan. Dengan kebijakan dan usaha untuk selalu mempertahankan pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang baik, maka diharapkan akan mampu menghindari faktor-faktor yang mengakibatkan tidak tercapainya tujuan organisasimendorong pembentukan organisasi mampu menciptakan budaya organisasi yang kuat dan menciptakan komitmen pegawai terhadap organisasinya. Sehingga pegawai mampu menunjukan kinerja terbaiknya dan organisasi terbantu dalam hal pencapaian sesuai dengan tujuan dan sasaran yang dimilikioleh suatu perusahaan. Pegawai bertugas menjalankan kinerja suatu perusahaan untuk

mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pegawai harus mampu menjalankan tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, karena keberhasilan suatu perusahaan tak lepas dari kinerja para pegawainya.

PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor cabang Ciomas mempunyai total pegawai sejumlah 43 orang, baik itu yang berada di Humas, Administrasi, Teknik, maupun kas penagihan. Dari total pegawai yang tersebut diatas mempunyai latar belakang pendidikan yang beragam.

**Tabel 1.2**

**Klasifikasi Pendidikan Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Cabang Ciomas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tingkat Pendidikan** | **Jenis Kelamin** | | **Jumlah** |
| **Laki Laki** | **Perempuan** |
| S2 | - | - | - |
| S1 | 3 | 8 | 11 |
| D3 | 1 | 4 | 5 |
| D2 | - | - | - |
| SMA | 9 | 5 | 14 |
| SMK | 9 | 4 | 13 |
| SMP | - | - | - |
| SD | - | - | - |
| **Total** | **22** | **21** | **43** |

Sumber : PDAM Tirta Kahuripan Cabang Ciomas

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa latar belakang pendidikanpegawai yang paling banyak adalah dari SMU atau SMA dengan jumlah 14 orang dan yang paling sedikit berasal dari lulusan D3 yang hanya berjumlah 5 orang. Apabila ada pegawai baru, pihak PDAM memberi pelatihan-pelatihan kerja sesuai pekerjaan yang akan dikerjakannya. Hal itu bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mempunyai keterampilan dalam mengerjakan pekerjaannya.

Dan berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian penyajian data dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas yang ada di PDAM Tirta Kahuripan saat ini sudah cukup baik karena selain latar belakang pendidikan hal lain yang juga turut meningkatkan kompetensi petugas pelayanan adalah dengan diadakannya pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk menambah pengetahuan petugas pelayanan agar dapat melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik. Secara keseluruhan kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah sesuai dan telah ditingkatkan dengan diadakannya pelatihan-pelatihan terhadap petugas.

* 1. **Uraian Singkat Magang**

Penulis melaksanakan kegiatan Magang di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Cabang Cioms selama 32 hari mulai pada tanggal 2 April sampai dengan 25 Juni 2018 waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu pada pukul 08.00 sampai dengan 15.00 atau sekitar 7 jam.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hari Kerja** | **Jam Masuk** | **Jam Istirahat** | **Jam Pulang** |
| Senin | 08,00 | 12.00 -13.00 | 15,00 |
| Selasa | 08,00 | 12.00 -13.00 | 15,00 |
| Rabu | 08,00 | 12.00 -13.00 | 15,00 |
| Kamis | 08,00 | 12.00 -13.00 | 15,00 |
| Jumat | 08,00 | 12.00 -13.00 | 15,00 |
| Sabtu | Libur | | |

Pada Kegiatan magang ini bertujuan untuk memahami dan bagaimana melakukan pelayanan yang baik terhadap para pelanggan suatu perusahaan tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten menerapkan lima hari kerja didalam kegiatan magang tersebut. Di tempat magang tersebut ada beberapa para pelanggan maupun calon pelanggan yang ingin memasang sambungan baru ataupun melaporkan ada kesalahan dalam alat pemantau ukuran seberapa besar pemakaian air. Kualitas yang diberikan kepada para pelanggan akan memberikan dampak yang besar bagi perusahaan tersebut apalagi yang bersangkutan dengan air bersih.

Air sebagai sumber kehidupan mahluk hidup terutama manusia yangberkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic humanneed*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial maka dari itu PDAM akan memberikan yang terbaik untuk para pelanggannya.

**3.7 Hasil dan Pembahasan Identifikasi Masalah**

**3.7.1 Prosedur Pelayanan Perusahan Daerah Air Minum (PDAM )**

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yangharus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persayaratan atau aturan yang dimiliki PDAM untuk memperoleh hasil produksi yaitu air. Setiap pelanggan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana di anggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM secara keseluruhan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh pelanggan walaupun sering kali para pelanggan ada yang belum memahami bagaimana prosedur atau cara pasang sambungan baru. Selain itu juga Pelayanan yang diberikan tepat waktu atau sesuai denganyang dijanjikan kepada pelanggan. Sebagai pelanggan yang selalu menggunakan PDAM, mereka memiliki karakteristik yang pada umumnya diharapkan oleh pengguna jasa lainnya, yaitukecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan.Ketepatan jadwal pelayanan merupakan unsur penting dalampenilaian dari masyarakat atas kinerja pelayanan dari organisasi publik, karena dengan jadwal dan durasi pelayanan yang tepat membuat pelanggan memiliki gambaran jelas dan tidak resahterhadap pelayanan yang diberikan. Semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik. Cara-cara pelayanan yang baik oleh organisasi publik merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas jasa tetapi pelanggan juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat memperolehnya. Kadangkala setiap masyarakat (calon pelanggan) terbebani dengan proses permohonan untuk pemasangan sambungan air terutama masyakarat yang rumahnya berada didalam gang atau tidak berada dipinggir jalan umum serta perumahan, dimna proses tersebut harus dilakukan dengan cara kollektif atau harus membayar uang pipa (sambungan) air yang berada di rumah calon pelanggan yang dihubungkan dengan pipa induk yang berada dipinggir jalan umum. Pelayanan yang demikian tentunya mengabaikan hak setiap masyarakat untuk mendapatkan air bersih secara adil dan dengan biaya yang terjangkau.

**Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah disajikan maka dapat kita pahami bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan dalam melakukan pelayanan kepada warga masyarakat atau penerima pelayanan semuanya mengacu pada Standar Oprasional Pelayanan (SOP) yang berlaku di instansi tersebut sehingga segala jenis kegiatan pelayanan telah diatur dengan baik, jelas dan telah dijalankan dengan baik.

Akan tetapi masih terdapat beberapa kendala-kendala yang ditemukan di lapangan meski Standar Oprasional Pelayanan (SOP) telah dijalankan, dimana terkadang permasalahan-permasalahan yang timbul disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan patuh dalam tahapan proses yang telah ditetapkan sehingga menimbulkan kesan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan prosedur pelayanan yang ada telah berjalan dengan baik hanya saja perlunya dukungan dari warga dan penerima pelayanan lainnya untuk dapat mematuhi prosedur-prosedur yang ada.

**Waktu Penyelesaian**

Sebagaimana yang penulis temui dilapangan dan telah disajikan pada bagian ini bahwa tidak semua yang diatur dalam standar operasional prosedur pelayanan dapat dijalankan dengan maksimal hal ini terkendala baik dari pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor cabang Ciomas ” sendiri maupun terkendala oleh pemohon dalam hal ini masyarakat yang bersangkutan. Tidak terlaksananya tata kerja dan waktu-waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam standar operasional pelayanan juga dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang dimiliki, salah satu waktu penyelesaian yang penulis temui yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan adalah waktu penyambungan yang mana diatur dalam standar operasional pelayanan akan diselesaikan dalam waktu empat hari akan tetapi kenyataan yang ada sangat lama hingga berbulan-bulan. Hal-hal semacam ini disebabkan oleh faktor sarana dan prasarana yang minim sehingga tidak dapat terlaksana dengan baik sesuai yang dimuat dalam standar operasional prosedur pelayanan. Secara keseluruhan standar waktu penyelesaian yang dijalankan oleh instansi terkait sudah cukup baik dan prosedur kegiatan waktu penyelesaian telah mengacu pada standar oprasional pelayanan yang ada.

**Tahapan- Tahapan Prosedur yang dilakukan oleh PDAM kepada masyarakat untuk pelanggan PDAM**

Semua masyarakat kabupaten Bogor bisa menjadi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Akan tetapi masyarakat harus atau mewajibkan memenuhi sejumlah persyaratan yang diminta. Tahapan tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Calon Pelanggan mengajukan permohonn menjadi pelanggan PDAM, dibagian pelayanan kantor PDAM, dengan membawa persyaratan : Fotocopy KTP, Nomer sambung PDAM terdekat dari lokasi yang akan dilakukan pemasangan PDAM
2. Petugas Pelayanan melakukan input dikomputer data pendaftaran calon pelanggan baru.
3. Setelah diinput sesuai data calon pelanggan baru, berkas surat permohonan langganan diprint dan ditandatangani oleh calon pelanggn yang dibubuhi dengan materai senilai Rp 6.000
4. Calon pelanggan membayar biaya pendaftaran dikasir sebesar Rp.13.000
5. Petugas PDAM akan melakukan survei lokasi calon pelanggan untuk menentukan RAB ( Rencana Anggaran Biaya ) atau biaya pemasangan yang harus dibayar oleh calon pelanggan.
6. Calon pelanggan akan dihubungi melalui telepon ataupun sms untuk melakukan pembayaran biaya pemasangan sambungan di kantor PDAM
7. Kemudian Calon pelanggan datang ke bagian pelayanan untuk melakukan pembayaran, petugs pelayanan kn melakukan input pembayaran dikomputer sesuai dengan RAB yang sudah ada.
8. Calon pelanggan membayar biaya pemasangan sambungan dibagian kasir.
9. Setelah dilakukan pembayaran, bagian teknik akan melakukan pemasangan sambungan kerumah yang bersangkutan.
10. Sejak sambungan kerumah yang bersangkutan dipasang, makan pelanggn tersebut sudah menggunakan air minum.
11. Untuk menentukan jumlah pemakaian air dilakukan pembacaan standmeter oleh petugas pembaca meter mulai tanggal 1 sampai dengan tanggal 25 setiap bulannya. Pembaca standmeter pertama dilakukan pada bulan berikutnya setelah pemasangan.
12. Pembayaran rekening pertama setelah dilakukan pembacaan meter oleh petugas.

**3.7.2Faktor yang mendukung dan menghambat dari kualitas pelayanan**

**Pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor**

Pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalammelayani pelanggan tentunya tidak lepas dari faktor pendukung dan faktorpenghambat. Faktor pendukung merupakan hal yang dapat mendukun g kualitas pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sehingg pelanggan akan merasa puas, sedangkan faktor penghambat akan membuat kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo menurun.

**a. Faktor pendukung**

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung,baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor pendukung pelayanan tersebut, yaitu :

**1) Faktor kesadaran.**

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

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

**2) Faktor aturan.**

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

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

**3) Faktor Organisasi.**

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

tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

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

**4) Faktor Pendapatan.**

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

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

**5) Faktor kemampuan dan keterampilan.**

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

**6) Faktor sarana pelayanan**

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

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

**b. Faktor-faktor penghambat**

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

Setelah peneliti mengadakan penelitian ternyata faktor-faktor yang menghambat pelayanan yaitu keadaan pipa dan sumur cadangan (faktor intern organisasi) juga dipengaruhi oleh faktor ekstern dari organisasi, yaitu dari pelanggan yang menunggak pembayaran, bahkan kadang ada yang tidak mau membayar dengan berbagai alasan. Kemudian selain itu pipa pipa yang berada didalam tanah seringkali mengalami kebocoran yang dapat mengkibatkan aliran air ke rumah-rumah menjadi terganggu. Dan juga pada musim kemarau masyarakat seringkali mengalami kesusahan air bersih dan dapat berakibat masyarakat menggunakan air kotor yang digunakan untuk keperluan sehari hari seperti cuci pakaian dan sebagainya. Untuk faktor penghambat dari segi pegawai, tidak ada karena seluruh pegaawai PDAM mematuhi peraturan yang berlaku.

**3.7.3 Perbandingan Teori dengan Praktek**.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan perlanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Maka pelanggan adalah pemaksimal nilai. Mereka membentuk ekspektasi nilai dan bertindak berdasarkan nilai tersebut.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM dapat diukur

menggunakan indikator menurut pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman

(dalam Total Quality Management, 2003:27-28).

**1. Bukti langsung (tangible)**

Bukti langsung *(tangible)* atau bukti fisik, yaitu kemampuan PDAM Tirta Kahuripan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi.Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagipelanggan, tidak hanya itu melainkan juga bagi pagawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu PDAM diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik PDAM itu sendiri dalam penyediaan air minum bagi masyarakat khususnya pelanggan akan merasa puas. Karena itulah PDAM Kabupaten Sukoharjo melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kahuripan dapat semakin baik dan maksimal. Dengan tersedianya peralatan yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan

bagi para pelanggan, bisa membuat para pelanggan merasa nyaman dan betah saat harus mengantri atau pada saat pembayaran rekening atau padasaat mengurus keperluannya.

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

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

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

***3.* Daya Tanggap *(Responsiviness)***

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

**4. Jaminan (Assurance)**

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

**5. Empati (empathy)**

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

Adanya suatu hubungan antara petugas dengan pelanggantentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa suatu komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu hubungan. Apabila terjadi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dengan pelanggan, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Intansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik

**Tabel 1.3**

**Matrik Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Kahuripan**

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