**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Gambaran Umum Perusahaan**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor bergerak dibidang pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut diatas. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor bertujuan untuk :

1. Mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum dalam memenuhi kebutuhan air minum di wilayah kota bogor
2. Memperoleh pendapatan yang wajar agar perusahaan mampu mengembangkan diri sesuai dengan fungsinya dibidang pelayanan air minum di daerah kota bogor
3. Menyelenggarakan pemanfaatan umum yang dapat di rasakan oleh masyarakat kota bogor

Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan dapat melakukan hubungan kerjasama dengan pihak lain yang berkepentingan serta tidak merugikan sesuai dengan pihak kedudukan dan tujuan perusahaan, aktivitas nya antara lain :

1. Meneliti, merencanakan, membangun dan memelihara air serta menjalankan oprasi sumber-sumber air, pipa transisi atau distribusi termasuk reservour dan instansinya
2. Mengkoordinir pembangunan instansi air minum secara integral sejalan dengan pelaksana pembangunan di kota bogor
3. Melaksanakan pelaksanaan efektif terhadap sambungan lainnya dan pemborosan dalam pemakaian air
4. Melakukan perbaikan, pengujian dan kalegrasi meter air
5. Penyediaan dan penyaluran air yang cukup kepada konsumen langganan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor
6. Mengadakan kontak kerja dengan perusahaan swasta di daerah untuk meningkatkan pola pengawasan serta penyelenggaraan dan pemeliharaan nya

Dalam melaksanakan oprasinya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) lebih mengutamakan nilai sosial daripada keuntungan dengan tujuan dan fungsinya.

* + 1. **Sejarah perusahaan**

PDAM Kota Bogor yang dikenal dengan PDAM Tirta Pakuan berdiri sejak tahun 1977, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai BUMD milik Pemerintah Kota Bogor dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor No.5 tahun 1977. Namun sejarah menunjukkan bahwa Kota Bogor yang dahulu dikenal dengan nama **“BUINTENZORG”** Telah mempunyai sistem pelayanan air minum sejak tahun 1918 yang dibangun oleh Pemerintah Belanda.

 Pada waktu itu pelayanan air minum dikelola oleh Pemerintah Belanda yang dikenal dengan nama **“Gemeente Waterliding Buitenzorg”** dengan sumber airnya berasal dari mata air Kota Batu dan berjarak + 7 km dari Kota Bogor, yang hingga kini merupakan sumber mata air terbaik yag dimiliki PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, dan pada tahun 1918 dianggap sebagai dimulainya pelayanan air minum Kota Bogor .

Sejak berdiri pada tahun 1977 sampai sekarang, lebih kurang sudah 38 tahun PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor telah memiliki pelanggan sebanyak 91.000 sambungan lagganan atau kira-kira 54% dari total penduduk Kota Bogor.

PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai bagian dari Pemerintah Kota Bogor memiliki tugas pokok untuk menyediakan air minum bgi masyarakat Kota Bogor. Penyediaan air minum oleh PDAM merupakan salah satu program Pemerintah Kota Bogor untuk meningkatkan derajat kesehatan dan produktivitas masyarakat Kota Bogor. PDAM Tirta Pakuan Bogor dalam menyediakan air minum harus memenuhi tiga syarat penyediaan air minum yaitu “kualitas, kuantias dan kontinuitas”.

Khusus dari segi kualitas, air PDAM sudah memenuhu standar Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010 yang sebelumnya diatur dalam Permenkes No. 907 tahun 2002. Selain itu, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam pengelolaan Manajemen Mutu, juga telah memiliki Standar Internasional yaitu ISO:9001 TAHUN 2008 sehingga air yang diproduksi oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah air yang higienis dan layak dikonsumsi sehari hari karena telah memenuhi standar kesehata nasional sehingga aman bagi tubuh kita.

Kuantitas, yaitu PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memproduksi atau menyediakan air minum sesuai kebutuhan pelanggan yang didistibusikan secara terus menerus selama 24jam (kontinuitas).

Saat ini PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki kapasitas produksi 1720 liter/detik, dimana 73% berasal dari permukaan (sungai), sedangkan 27% berasal dari sumber mata air. Sumber mata air yang dimiliki PDAM Tirta Pakuan memiliki kualitas yang sagat baik, sehingga pengeloaannya hanya berupa penambahan desinfektan untuk membuuh bakteri (Desinfeksi). Desinfektan yang digunakan adalah Gas Chlor.

Untuk air permukaan, PDAM Tirta Pakuan mengolah air baku (air sungai) dengan sistem pengolahan lengkap, yaitu lebih komplek dibandingan dengan pengolahan air dari sumber mata air.

* + 1. **CSR PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor**

Sebagai salah satu perushaan daerah Kota Bogor yang tugas utamanya sebagai Public Service, melayani publik dalam pelayanan air minum yang memanfaatkan sumber daya air sebagai basis kegiatan produksinya sangat bergantung pada alam, yaitu sumber daya air. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menggunakan sumber air baku yang berasal dari sumber mata air dan air permukaan.

Keberadaan dan eksistensi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sangat ditentukan oleh triple bottom lines, yakni ekonomi, sosil dan lingkungan. Hal ini secara eksplisit tertuang dalam misi CSR perushaan yang menyatakan bahwa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki komiten terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan kesejahteraan pemangku kepentingan (stakeholders) terutama pelanggan, pegawai dan masyarakat sekitarnya.

Komitmen dari misi tersebut selanjutnya dimanifestasikan melalui langkah-langkah stategis:

1. Mewujudkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan masyarakat.
2. Metahankan penyerapan tenaga kerja melalui pengelolaan yang profesional
3. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat membantu yang meliputi pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan serta memelihara kelestarian lingkungan hidup.
4. Mengembangkan pola pemberdayaan ekonomi masyarakat, baik terkait atau tidak dengan bisnis PDAM melalui penyaluran dana dan pembinaan berkesinambungan, dengan mengedepankan aspek pemerataan, kemandirian, profesional dan etika.

Indikator kunci yang digunakan sebagai parameter efektivitas pelaksanaan keempat langkah strategis itu terdiri atas :

1. Signifikasi dengan visi dan tujuan perusahaan.
2. Relevansi dengan perubahan yang terjadi dalam lingkup eksternal dan internal.
3. Memperoleh dukungan, melibatkan dan memberdayakan komunitas.
4. Menjamin kelestarian komunitas.
5. Memiliki rencana implementasi yang transparan.
6. Akuntabel.
7. Berkelanjutan.
8. Meningkatkan identitas sosial perusahaan (corp social respinsibility).

Program CSR PDAM Tirta Pakuan yang telah dilaksanakan yaitu:

Mengembagkan CSR PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai bentuk investasi keberlanjutan dan mengimplestasikannya dalam bentuk Implementasi Tanggap Sosial dan Lingkungan dalam upaya menjalin hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan berdasarkan prinsip saling percaya dan saling meghargai serta menjaga tatanan masyarakat dengan memelihara kelestarian alam dan budaya.

Program yang akan dilaksanakan:

Menjadi miitra pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan mendorong pertumbuhan perekonomian lokal yang sangat meguntungkan untuk menuju masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

* + 1. **Ruang Lingkup PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor**
1. **Tugas pokok**

PDAM Tirta Pakuan sebagai bagian dari Pemerintah Kota Bogor memiliki tugas pokok:

1. Menyediakan air minum bagi masyarakat Kota Bogor. Penyediaan air minum oleh PDAM merupakan salah satu program pemerintah Kota Bogor untuk meningkatkan derajat kesehatan dan produktivitas masyarakat Kota Bogor.
2. Memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bogor secara memadai, adil, merata serta berkesinambungan.
3. Sebagai salah satu sumber PDAM Kota Bogor.
4. **Fungsi**
5. Fungsi Ekonomi

Sebagai Public Utility senantiasa dituntut untuk meningkatka kemampuan pelayanan dan memenuhi kewajiban-kewajiban lainnya dengan cara pengelolaan perusaha secara sehat berdasarkan atas ekonomi perusahaan.

1. Fungsi Sosial

Sebagai Public Utility yang memproduksi air bersih/air minum yang merupakan kebutuhan pokok manusia senantiasa dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dari semua golongan masyarakat dengan memberlakukan tarif air minum yang disesuaikan dengan kondusif/fungsi tempat pelanggan yang ter subsidi.

 **Visi, Misi dan Moto PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor**

1. **Visi**

*“Menjadi Perusahaan Terdepan di bidang Pelayanan Air Minum”*

1. **Misi**

Memberikan kepuasan pelayana air minum secara berkesinambungan kepada masyarakat sesuai standar kesehatan yang ada dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat dan berperan sebagai penunjang otonomi daerah serta meningkatkan sumber daya manusia secara maksimal.

 Adapun penjabaran misi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan sistem pelayanan air minum yg unggul berkesinambungan memenuhi mutu yang berlaku untuk menjamin kepuasan pelayanan kepada pelanggan.
2. Mengembangkan bidang usaha sistem pelayanan air minum yang efesien, efektif dan tepat guna sehingga produk dan kinerja yang dihasilkan dapat dipasarkan dalam masyarakat atau pelanggannya dengan memperhatikan undang-undang perlindungan konsumen.
3. Mewujudkan penyelengaraan perusahaan milik daerah yang dapat menunjang otonomi daerah secara maksimal.
4. Menyelesaikan aspek teknik, aspek manajemen dan aspek kewirausahaan dalam penyelenggaraan sistem pelayanan yang berorientasi pada manfaat dan perlindungan sumber daya lingkungan.
5. Mengembangkan penelitian dan kegiatan inovatif serta peningkatan SDM yang dapat menopang pertumbuhan.
6. **Moto**

***“****Handal dalam pekerjaan, Prima dalam Pelayanan”*

* 1. **Stuktur Organisasi dan Uraian Tugas Unit Hublang (Hubungan pelanggan)**

Petugas keamanan hublang (hubungan pelanggan)

OB HUBLANG (hubungan pelanggan)

Karyawan hublang (hubungan pelanggan)

Kasub-Bag Hublang(hubugan pelanggan)

ka-Bag hublang(hubungan pelanggan)

* 1. **Sumber Daya Manusia Unit Hublang (Hubungan Pelanggan)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | JABATAN | TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH |
| 1 | Kabag  | S1 | 1 |
| 2 | Kasubag  | S1 | 1 |
| 3 | Karyawan | S1 & D3 | 5 |
| 4 | OB | SMA | 1 |
| 5 | Pet.keamanan | SMA | 2 |

Jumlah karyawan pada unit hublang

Untuk terciptanya keberhasilan kerja pada unit hublang maka jumlah karyawan pada unit hublang lebih banyak dari pada bagian unit lain hal disebabkan karena karyawan bertugas bergantian setiap harinya. Ada yang bertugas dibagian keluhan dan ada juga yang bertugas dibagian pelayanan pemasangan baru (PB) sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan ada satu orang office boy (OB) yang membantu membersihkan ruangan kerja karyawan unit hublang dan ruang tunggu pelanggan. Dan petugas keamanan yang mengontrol dan mengatur antrian.

* 1. **Sarana dan Prasarana**

 Sarana dan prasarana merupakan peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pengerjaan kantor sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, tepat, dan baik.

Sarana dan prasarana yang tersedia yang dapat menunjang kegiatan dibagian unit hublang diantaranya adalah :

 1.Pesawat Telpon

 Alat ini digunakan untuk memudahkan para karyawan untuk menghubungi bagian unit lainnya dalam menyampakan order keluhan ataupun menyampaikan pesan pekerjaan yang terdapat dibagian unit lainnya.

2. Televisi

 Merupakan interior kantor yag disimpan diruang tugggu pelanggan bertujuan untuk memberikan hiburan kepada pelanggan agar pelanggan yang sedang menunggu antrian untuk kebagian keluhan, pemasangan baru, maupun untuk kebagian kasir sehingga tidak merasa jenuh dan kesal

3. Komputer

 Komputer alat yang digunakan untuk mengetahui identitas pelanggan, masalah yang sedang dihadapi pelanggan, dan digunakan untuk melaporkan order keluhan pelanggan kebagian unit kerja lainnya dengan sistem online yang terhubung satu sama lainnya.

4. Printer

 Printer digunakan untuk mencetak lembar informasi pelanggan yang berisi nama pelanggan, nomer pelanggan, alamat, dan pemakaian maupun informasi tentang tagihan air yang harus dibayarkan oleh pelanggan.

1. Mesin Nomer Antrian

Mesin ini berfungsi untuk memberikan nomer antrian kepada pelanggan yang mempunyai kepentingan kepada bagian keluhan maupun pemasangan baru.

1. Mesin Pemanggil Nomer Antrian

Mesin ini berfungsi untuk memberikan informasi nomer antrian yang akan segera diberikan pelayanan oleh petugas yang bersangkutan.

1. Meja

Benda ini berfungsi untuk menyimpan semua perlengkapan kerja dan komputer dan untuk membantu pelaksanaan tugas kerja lainnya.

1. Kursi

Benda ini berfungsi untuk memberikan kesan nyaman kepada karyawan untuk duduk dalam pelayani pelanggan dengan baik.

1. Sofa

Benda ini berfungsi untuk memberi kesan nyaman kepada pelanggan untuk duduk sambil menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.

1. Pendingin Ruangan (AC)

Alat ini berfungsi memberikan suasana dan hawa yang sejuk diruangan kerja karyawan maupun diruangan tunggu untuk para pelanggan.

1. Kipas Angin

Alat ini berfungsi untuk membantu AC dalam menghasilkan suasana dan hawa yang sejuk didalam ruangan karyawan maupun diruang tunggu pelanggan.

1. Lemari

Lemari ini berfungsi untuk menyimpan alat-alat kerja para petugas seperti pulpen, buku catatan, buku laporan keluhan pelanggan, dan hasil dari complain pelanggan.

1. Lukisan

Interior kantor ini digunakan untuk menambah suasana menjadi menyenangkan sehingga memberi semangat dan kenyamanan kepada karyawan maupun kepada pelanggan yang datang.

1. Rak Majalah

Rak ini berfungsi untuk menyimpan majalah diruang tunggu pelanggan,agar ruangan terlihat lebih rapih dan memberikan kesan nyaman kepada pelanggan.

1. Majalah

Majalah merupakan interior tambahan untuk menambahkan kenyamanan kepada pelaggan yang sedang menuggu antrian, dengan adanya majalah pelanggan bisa membaca informasi dari majalah sambi menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

1. Tempat Sampah

Tempat sampah disediakan untuk membuat ruangan tetap bersih dari sisa makanan ataupun kertas-kertas sisa pekerjaan. Tempat sampah disediakan sesuai jenis sampahnya, ada tempat sampah organik, tempat plastik, tempat sampah non organik, dan tempat sampah kertas.

1. Pot Bunga

Pot bunga sebagai interior tambahan yang memberikan kesan ruangan yang asri dan sejuk, pot bunga disimpan diruang tunggu pelanggan, kasir, dan dimeja pelayanan pelanggan.

1. Banner

Banner berfungsi memberi informasi kepada pelanggan tentang hak dan kewajiban, serta berisi himbauan kepada pelanggan untuk memakai air secukupnya sesuai dengan kebutuhan.

* 1. **Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bogor ditempatkan pada bagian unit hublang yaitu hubungan langganan. Pada bagian ini ada dua bagian pelayanan pemasangan baru (PB) dan bagian keluhan.

1. Melayani pencatatan Keluhan Pelanggan

Menulis kembali keluhan yang sudah dilaporkan oleh pelanggan kepada staf pelayanan pelanggan keluhan pelanggan ditulis dalam buku surat masuk sesuai dengan order keluhan. Mencatat keluhan pelanggan biasanya dilakukan setiap order keluhan pelanggan, sebelum diberikan kepada bagian unit terkait hal ini bertujuan untuk dokumen pada bagian unit hublang. Hal ini harus ditulis kembali adalah nama pelapor, nomer handphone, nomer pelanggan, jenis keluhan, dan petugas yang menangani keluhan tersebut.

1. Melayani Laporan Keluhan Harian

Mencatat hasil order keluhan pelanggan yang dilaporkan oleh bagian unit terkait untuk selanjutnya ditulis pada buku surat masuk sesuai dengan order keluhan tersebut, sebelum hasilnya disampaikan kepada pelanggan yang bersangkutan. Hal ini dilakukan apabila sudah ada hasil dari order keluhan yang disampaikan oleh unit terkait kepada bagian staf pelayanan pelanggan. Hal ini harus ditulis kembali dalam membuat laporan keluhan harian adalah nama pelapor, nomer pelanggan, nomber handphone, jenis keluhan dan hasil dari order keluhan tersebut.

1. Melayani Laporan Keluhan Bulanan

Membuat laporan keluhan pada sistem komputrisasi yang sudah tersedia pada unit hublang sesuai dengan order keluhan yang ada pada setiap bulannya, untuk selanjutnya diberikan kepada kasubag hublang untuk dokumen. Hal yang harus dicatat kembali dalam membuat laporan keluhan bulanan adalah nomer panggilan, tanggal order keluhan dibuat, tanggal hasil order keluhan, petugas yang menangani keluhan, dan hasil dari keluhan pelanggan.

1. Perbanyakan Berkas Terkait Keluhan

Menggandakan dokumen order keluhan pelanggan dan hasil dari order keluhan pelanggan, untuk selanjutnya disimpan dalam bindex yang sudah tersedia sesuai denga jenis keluhan. Hal ini biasanya dilakukan setiap ada order keluhan berkaitan dengan kesalahan non teknis, berkas asli disampaikan kepada bagian unit terkait sedangkan fotocopy disimpan untuk dokumen dibagian hublag.

1. Melayani Proses Cicilan

Keringanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor kepada pelanggan yang mengeluhkan tagihan rekening air yang melonjak tinggi akibat adanya kebocoran ataupun murni karena pemakaian air yang besar, lamanya waktu cicilan maksimal 10kali pembayaran dengan catatan pembayaran cicilan pertama harus dibayar lebih besar daripada cicilan kedua dan seterusnya lalu pelanggan mempunyai kewajiban membayar cicilan dengan rekening air yang berjalan. Setelah adanya kesepakatan antara staf pelayanan pelanggan dengan pelanggan mengenai waktu cicilan baru bisa diproses, dari staf pelayanan pelanggan meminta tanda tangan kasubag untuk persetujuan lalu diproses dibagian rekening. Setelah dari bagian rekening selajutnya kwitansi cicilan ditanda tangani oleh kabag pelayanan pelanggan untuk persetujuan terakhir, lalu kwitansi cicilan bisa langsung diberikan pelanggan untuk selanjutya membayarkan cicilan pertama. Berkas cicilan disimpan di bindex yang sudah disediakan, lalu berkas harus disimpan adalah lembar kedua dari form permohonan cicilan dan fotocopy ktp pelanggan untuk dijadikan dokumen pada bagian unit hublang.

1. Melayani Proses Reduksi Langsung

Perbaikan angka stand meter karena adanya salah BAT, rumah terkunci, stand meter tidak dicatat oleh petugas, meter tertimbun dan sistem error. Reduksi langsung biasanya dilakukan oleh staf pelayanan pelanggan, lalu form keluhannya dicacat kedalam buku surat masuk khusus order keluhan kebagian pembaca meter (PM). Setelah adanya hasil dari reduksi langsung berkas di fotocopy dan berkas asli diberikan kepada bagian rekening untuk selanjutnya diproses, sedangkan fotocopy diberikan kepada staf pelayanan pelanggan untuk dijadikan dokumen. Hal yang harus dicatat kembali adalah nama pelapor, nomer pelanggan, nomer handphone, dan petugas yang menangani keluhan.

1. Mengantarkan Berkas Keluhan

Menyampaikan order keluhan pelanggan kebagian unit terkait, berkas orderan yang sudah ditulis dibuku surat masuk lalu ditanda tangan oleh kasubag sebagai persetujuan. Setelah itu baru bisa disampaikan kebagian unit terkait sesuai order keluhan, sebelum diberikan kepada unit terkait penerima order keluhan pelanggan harus menandatangani buku surat masuk sebagai tanda terima berkas order keluhan.

1. Melayani pengisian Kontrak Perjanjian Pemasangan Baru (PB)

Perjanjian atara pelanggan dengan PDAM Tirta Pakuan Bogor yang menjelaskan hak dan kewajiban pelanggan. Pengisian kontrak ini dilakukan apabila ada pelanggan yang melakukan pemasangan baru, nomer yang ditulis sesuai dengan nomer urut yang ada pada buku kontrak pemasangan baru, nomer urut pendaftaran, dan nomer registrasi untuk pendaftaran.

1. Meminta Total Tagihan Eks Pelanggan

Tunggakan pelanggan yang sudah tidak menjadi pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor karena meteran air diputus setelah tidak adanya pembayaran tiga bulan berturut-turut tanpa adanya konfirmasi kepada petugas yang bersangkutan. Permintaan total tagihan eks pelanggan dilakukan apabila adanya pelanggan yang ingin melakukan pengaktifan air kembali, total tagihan eks pelanggan dapat diminta dibagai rekening.

1. Melayani Permintaan Total Tagihan Air Pelanggan

Tagihan air yang harus dibayarkan oleh pelanggan sesuai dengan pemakaian setiap bulanya, meminta total tagihan kebagian kasir dengan cara meminta total menyebutkan nomer pelanggan. Secara otomatis kasir akan menuliskan berapa bulan tunggakan air pelanggan beserta dendanya dan terakhir ada total dari keseluruhan tagihan tersebut

* 1. **Perbandingan Teori dan Praktek**

 Selama dua bulan penulis melakukan pekerjaan dibagian unit hubungan pelanggan dengan posisi pada devisi pelayanan hubungan pelanggan (hublang) dan sambil meneliti sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan.

 Maka bila dibandingkan dengan praktek yang penulis lakukan selama dua bulan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan yang dipelajari terdapat kesamaan atau kesesuaian yang berhubungan dengan penanganan pelayanan.

* + 1. **Penerapan Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Bogor**

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

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk yang semakin pesat, kebutuhan masyarakat akan air bersih yang dihasilkan oleh PDAM sangatlah tinggi. Ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas air menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya PDAM pula dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup. PDAM sangat berarti bagi masyarakat. Diharapkan PDAM lebih mampu dalam mengatasi permasalahan yang muncul

 Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan Sudah cukup berkualitas. Petugas pelayanan jasa memiliki kemampuan untuk dapat diandalkan. Pegawai menunjukan kinerja terbaiknya ketika proses pelayanan terjadi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa. Kemampuan yang harus dimiliki petugas pelayanan adalah :

1. Terampil

Petugas PDAM tirta pakuan kota bogor terampil dalam memberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan air yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan PDAM merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat, menilai bahwa para petugas pemberi pelayanan telah menjalankan sikap responsif kepada masyarakat sebagai pelanggan dalam penyediaan air bersih secara maksimal dan memuaskan terampil dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. karena sebelum melakukan pelayanan langsung kepada pelanggan pegawai pelayanan PDAM tirta pakuan diberikan bekal pelatihan terlebih dahulu oleh petugas yang sudah kompeten dibidang pelayanan pelanggan

1. Ulet

Petugas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor seseorang yang ulet dan tidak mudah putus asa. Jadi akan terus berusaha mencari penyelesaian diiringi dengan sikap tekun, keuletan tersebut akan membawa pada sebuah dedikasi pekerjaan yang bermutu dan berkualitas. Dimana ini tentu saja akan membawa dampak positif bagi PDAM Tirta Pakuan kota bogor dan pegawai pelayanan itu sendiri.

1. Pelayanan Cepat

Pelayanan yang cepat dan akurat menjadi nilai tersendiri untuk pelayanan PDAM tirta pakuan kota bogor dengan mudahnya mengakses website dan tersedianya quick respons dari whatsapp messager yang selalu siap menerima setiap keluhan dari pelanggan. caranya cukup mengirimkan setiap keluhan yang pelanggan rasakan ke nomber whatsapp PDAM 08111182123 lalu sertakan nomer pelanggan dan jenis keluhan yang pelanggan rasakan maka dalam 1 x 24 jam petugas PDAM akan melakukan pengecekan kealamat yang sesuai dengan nomber pelanggan tersebut.

1. Pelayanan pembayaran yang mudah

Adapun cara pembayaran yang mudah dan efisien untuk pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor .pelanggan bisa melakukan pembayaran melalui atm melalui indomaret dan bisa datang langsung ke casir di pdam tirta pakuan. Caranya jika ingin melakukan pembayaran melalui Atm pelanggan hanya butuh memasukan nomer pelanggan dan langsung membayar sesuai nominal yang tertera di tagihan dan selesai. Jika ingin membayar melalui indomaret pelanggan juga hanya butuh memberikan nomer pelanggan kepada petugas indomaret dan membayar sebesar tagihan yang tertera dilayar.

Dari catatan di atas bahwa SDM dan teknologi yang PDAM jalankan sudah sangat modern dan kemudahan akses dalam pelayanan sudah sangat memadai.

1. Pengetahuan produk

kemampuan karyawan unit hubungan pelanggan terhadap produk secara tepat, dan menyeluruh sangat lah penting karena dengan pengetahuan yang dimiliki petugas pelayanan terhadap produk dapat menjelaskan kepada pelanggan tentang jenis produk apa saja yang di tawarkan di pdam tirta pakuan kota bogor dan apa yang akan di dapatkan pelanggan pdam itu sendiri.

Dari data diatas sudah dapat disimpulkan pengetahuan produk yang dimiliki petugas pelayanan PDAM sudah cukup mempuni karna dasar dari pelayanan adalah mengetahui produk yang akan diberikan kepada pelanggan atau konsumen

1. Efisiensi pelayanan

Petugas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor siap memberikan pelayanan dengan segera, Efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor kepada pelanggan seperti kecepatan pada saat ada pelanggan yang ingin membayar rekening air, pelanggan tersebut tinggal menunjukkan rekeningnya, lalu menunggu dipanggil terus langsung membayar. Jika ada pelanggan yang komplain tentang meteran air, maka pegawai PDAM akan langsung datang kelokasi untuk melakukan pengecekan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa pegawai PDAM dalam melayani pelanggan sudah cukup handal. Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan mengenai pembayaran rekening dan pemasangan sambungan baru cukup cepat.

1. Cepat tanggap

Cepat dalam melayani dan menangani keluhan yang ada di masyarakat. Pegawai PDAM cukup tanggap dalam menangani pengaduan kerusakan dari pelanggan. Apabila ada pelanggan yang datang ke kantor PDAM atau menghubungi via quick respon whatsapp messager maka pegawai akan mendengar keluhan dari pelanggan tersebut, setelah mendengar keluhannya, maka pegawai akan langsung turun ke lapangan untuk memperbaiki kerusakan yang dikeluhkan oleh pelanggan tersebut. Dari uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa pegawai PDAM cukup tanggap dalam memberikan pelayanan penanganan terhadap kerusakan. Dimana pihak PDAM berupaya menerapkan sistem one day service dalam usaha pelayanan sambungan dan penanganan keluhan pelanggan bila terjadi kerusakan. Kalau terdapat pelanggan yang harus menunggu ditangani dan diselesaikan, itu dikarenakan antrian lain yang sudah menunggu dan telah lebih dahulu mengadukan permasalahannya kepada PDAM.

1. Sopan

Kesopanan petugas pelayanan PDAM merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Meliputi kesantunan tutur kata, perbuatan atau tindakan dan penampilan. Dengan tutur kata dan tindakan yang sopan, pelanggan akan merasa lebih dihargai. Sikap ramah dapat ditunjukkan dengan selalu tersenyum kepada setiap pelanggan yang datang dan mengucapkan salam. Sikap keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

1. Jujur

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

Pegawai merupakan ujung tombak dari organisasi sebab karyawan merupakan pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Dan selayaknya suatu perusahaan memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

1. Fasilitas PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

PDAM Tirta Pakuan kota bogor untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan dari 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,Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi pelanggan, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan disamping perananan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu PDAM diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra yang baik.

Adapun fasilitas di dalam unit pelayanan adalah :

1. Mesin pencatat nomer antrian otomatis (fungsinya untuk menentukan nomber antrian pelanggan)
2. Sofa (berfungsi sebagai tempat duduk pelanggan yang sedang menunggu antrian)
3. Pengharum ruangan (berfungsi untuk mengharumkan ruangan agar pelanggan merasa betah dan nyaman saat menunggu antrian)
4. Pendingin ruangan atau AC (berfungsi untuk mendinginkan ruangan sehingga pelanggan tidak kepanasan di sela-sela waktu antri untuk menunggu dilayani)
5. Televisi (berfungsi untuk menghibur pelanggan agar tidak merasa bosan saat menunggu antrian dan panggilan dari unit pelayanan)
6. Koran dan majalah (berfungsi sebagai bacaan yang mengedukasi bagi para pelanggan yang sedang menunggu antrian agar tidak merasa jenuh dalam menunggu panggilan dari unit pelayanan)
7. Fasilitas air minum dan permen gratis (berfungsi agar pelanggan tidak merasa haus dan kehilangan mood saat menunggu antrian di unit pelayanan)
8. fasilitas wifi (berfungsi untuk para pelanggan yang ingin mengakses internet dengan mudah dan cepat)
9. Marchendise (berfungsi agar pelanggan yang rutin dan selalu tepat dalam melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo selama 12 bulan merasa bersemangat untuk tidak menunggak pembayaran air di PDAM)
10. Lahan parkir roda dua dan roda empat (berfungsi untuk para pelanggan PDAM tirta pakuan kota bogor memarkirkan kendaraannya)

Diharapkan dengan adanya fasilitas yang diperuntukan kepada pelanggan,hal ini akan membuat pelanggan merasa nyaman dan betah saat harus mengantri pada waktu melakukan pembayaran rekening atau pada saat melakukan laporan keluhan.fasilitas penunjang layanan turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidak puasan bagi pelanggan. Dalam hal menyediakan fasilitas pelayanan.

* + 1. **Pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan dari berbagai jenis keluhannya**

Tujuan pelaksanaan pelayanan keluhan pelanggan adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi oleh pelanggan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Terdapat beberapa jenis pelayanan keluhan yang biasanya dilakukan oleh petugas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yaitu:

1. Melayani Laporan Kebocoran

Pelayanan laporan kebocoran sangat efisien dan mudah pelanggan bisa melaporkan kebocoran menggunakan e-mail atau aplikasi whatsapp messager tanpa harus mendatangi kantor PDAM dalam waktu 1 x 24 jam petugas pelayanan kebocoran akan datang dan melihat kondisi meteran dan pipa pelanggan. jika kebocoran yang terjadi di dalam pipa maka dihari itu juga petugas pelayanan kebocoran akan langsung mengganti pipa yang bocor dengan pipa yang baru

1. Melayani Laporan Air Tidak Mengalir

Laporan air tidak mengalir akan ditangani langsung oleh unit pelayanan pengaliran dalam penanganannya unit pengaliran akan datang langsung ke rumah pelanggan dan akan melihat kondisi meteran air apakah ada kebocoran atau adanya sumbatan dari pipa pengaliran jika ada sumbatan maka petugas akan langsung memperbaiki pipa yang tersumbat tersebut pekerjaan ini hanya memakan waktu kurang dari 1x24 jam

1. Melayani Laporan Air Keruh

Jika terjadi laporan air keruh petugas pengaliran akan datang kerumah pelanggan dan akan memberi tahu sedang adanya perbaikan pipa dinas di sepanjang daerah tersebut dan selama perbaikan belum selesai maka air akan keruh sementara selama perbaikan belum selesai

1. Melayani Laporan Meter Macet

Laporan meter macet akan di tangani langsung oleh unit teknik petugas akan melihat masalah yang terjadi pada meteran apakah gir meteran harus diganti atau masih bisa diperbaiki jika gir rusak maka petugas akan mengganti meteran pelanggan untuk sementara waktu sampai meteran pelanggan yang rusak selesai diperbaiki oleh petugas teknik.

1. Melayani Laporan Bocor Sekitar Meter

Laporan bocor sekitar meter akan ditangani langsung oleh petugas pelayanan kebocoran yang akan datang keruma pelanggan dan pada saat itu juga meteran akan diganti dengan yang baru secara gratis karena terjadi kebocoran sekitar meter berarti meteran air tersebut memang sudah waktunya untuk diganti.

1. Melayani Laporan Gate Valve Rusak

Laporan gate valve rusak akan ditangani langsung oleh petugas teknik yang akan datang keruma pelanggan. Gate valve rusak berarti usia gate valve memang sudah lama dan petugas teknik akan langsung mengganti gate valve lama dengan yang baru.

1. Melayani Laporan Persil Bocor

Laporan persil bocor akan ditangani oleh petugas pelayanan kebocoran yang akan datang langsung kerumah pelanggan dan akan mengganti persil yang bocor dengan yang baru.

1. Melayani Laporan Meter Buram

Laporan meter buram akan di tangani langsung oleh petugas teknik, meteran buram dikarenakan adanya pengembunan atau air yang masuk, petugas akan membasuh meteran dengan air panas jika dalam waktu 1x24 jam meteran masi mengembun maka petugas akan datang kembali dan mengganti meteran pelanggan dengan meteran sementara, dan meteran pelanggan akan dibawa untuk diperbaiki setelah itu akan digantikan kembali.

1. Melayani Laporan Meter Air Pecah

Laporan meter air pecah akan ditangani langsung oleh petugas teknik, meter pecah terjadi karena meteran air tertimbun benda berat. Petugas teknik akan mengganti meteran yang pecah dengan meteran yang baru. Meteran pecah terjadi karena kelalaian pelanggan maka akan dikenakan penggantian meteran dengan harga yang sudah di tentukan olah pdam.

1. Melayani Meter Hilang.

Laporan meter hilang akan ditangani langsung oleh petugas pelayanan teknik. Petugas teknik akan mengganti meter yang hilang dengan meter yang baru akan tetapi karena meter hilang akibat kelalaian pelanggan maka pelanggan harus mengeluarkan biaya penggantian meter yang hilang tersebut

1. Melayani Gangguan Angka Meter

Laporan gangguan angka meter akan ditangani langsung oleh petugas teknik. Gangguan angka meter terjadi karena meteran berputar tidak teratur hal ini disebabkan karena meteran rusak ataupun meteran sudah lama petugas teknik akan mengganti meteran pelanggan dengan meteran sementara selama 14 hari kerja petugas akan memperbaiki meteran pelanggan dan jika sudah selesai diperbaiki meteran sementara akan digantikan kembali dengan meteran yang sebelumnya

1. Melayani Reduksi

Pelayanan reduksi dilayani langsung oleh unit hubungan pelanggan reduksi terjadi karena rumah kosong, rumah terkunci dan rumah ada anjing petugas tidak dapat masuk untuk mengecek angka meter dari bulan kebulan maka pelanggan terkadang sulit untuk membayar tagihan bulanan dikarenakan tidak adanya data kubikasi air yang pelanggan gunakan

1. Resitusi

Resitusi atau pengembalian uang disaat ada kesalahan input data dengan mengambil rekening asli hal ini disebabkan karena da salah input angka stand meter. Resitusi dilaksanakan pada saat bulan dimana pelanggan komplain dan pengembalian uang dilaksanakan pada bulan berikutnya. Resitusi dilakukan langsung oleh staf pelayanan pelanggan, setelah dari staf pelayanan pelanggan ke kassubag pembaca meter (PM) setelah itu kebagian rekening lalu kebagian keuangan tetapi pelanggan bisa mengambil pengambilan uang diloket pembayaran.

1. Kompensasi

pengambilan uang secara otomatis tanpa adanya proses resitusi dan reduksi dengancara melaporkan angka stand meter ini disebabkan karena meter air tertimbun, salah BAT, rumah terkunci, dan salah laporan angka stand. Kompensasi dilakukan langsung oleh staf pelayanan pelanggan, setelah dari staf pelayanan pelanggan ke kassubag pembaca meter (PM) lalu bulan depan pelanggan otomatis bisa langsung mengambil uang dan tidak ada pembayaran karena bulan kemarin lebih bayar.

1. Tera Meter

Tera meter atau test meteran atau pengecekan akurasi meter hal ini karena ketidak puasan pelanggan atas tagihan air. Tera meter dilakukan dari mulai pengajuan sampai 14 hari kerja. Pengajuan permohonan tera meter dilakukan langsung oleh staf pelayanan pelanggan, setelah dari staf pelayanan pelanggan ke kassubag teknik. Pengetesan meteran dilaksanakan dibengkel meter tepatnya didaerah Cipaku, dengan klasifikasi tertentu yang ditentukan oleh ISO meteran. Bila hasil tera meter baik maka pelanggan harus membayar sesuai tagihan, tetapi apabla hasilnya tidak baik maka angka stand meter akan direduksi atau diperbaharui.

1. Pindah Letak Meter

Laporan perpindahan letak meter dari tempat lama ketempat yang baru akan ditangani langsung oleh unit teknik pemindahan letak meter tidak boleh lebih dari 2 meter dari jarak meter sebelumnya

1. Angka/Stand Meter Mundur

Laporan stand meter mundur akan ditangani langsung oleh petugas teknik. Petugas akan mengganti meter yang rusak dengan meter sementara kemudian dalam 14 hari kerja petugas akan mengganti kembali meteran sementara dengan meteran sebelumnya

1. Melayani laporan Peningkatan tagihan air

Laporan terjadinya peningkatan tegihan air pelanggan akan langsung di tangani petugas pelayanan hubungan langganan petugas akan melakukan riset tagihan dari bulan-bulan sebelumya. kemudian jika tidak terjadi masalah di sistem petugas akan memeriksa meteran air pelanggan dan akan melakukan tera meter kebagian teknik untuk mengecek adanya kebocoran atau tidak jika tidak ada kebocoran maka kesalahan terjadi dikarenakan penggunaan air yang memang terlalu besar oleh pelanggan itu sendiri.

* + 1. **Faktor-faktor yang menghambat dari kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor**

 Dalam melaksanakan setiap tugasnya tentunya tidak akan terlepas dari faktor penghambat, faktor yang dapat menghambat bisa dikarenakan sumber daya manusia (SDM) baik secara internal maupun eksternal diantaranya :

* faktor internal
* kondisi pipa air di PDAM Tirta Pakuan kota bogor yang sudah lama sehingga mudah mengalami kebocoran
* sumur yang digunakan untuk mengambil sumber air kurang banyak
* Sistem yang terkadang eror dapat menghambat penanganan keluhan pelanggan kurang maksimal, sehingga staf pelayaan pelanggan harus membuat order keluhan secara manual ataupun tertulis yang akan memakan banyak waktu, Hal ini menyebabkan terjadi penumpukan pelanggan
* Pelanggan yang tidak mau antri untuk mendapatkan pelayanan padahal terdapat nomer antrian

Pelanggan yang tidak mau antri untuk mendapatkan pelayanan sering dijumpai setiap harinya, padahal bagian pelayanan maupun bagian pemasangan baru sudah mempunyai nomer antriannya masing-masing, Tetapi tetap saja pelaggan tidak mau menjalankan antrian yang berjalan, sehingga sering terjadinya penumpukan pelanggan akibat tidak tertibnya pelanggan yang mengantri.

* faktor eksternal
* faktor alam, kondisi air sangat dipengaruhi oleh alam, karena pada saat musim kemarau PDAM susah untuk mendapatkan pasokan air dikarenakan sumber air yg ada dikota bogor surut
* padamnya listrik dari PLN, karena dengan padamnya listrik dari PLN akan membuat pelayanan air kepada pelanggan menjadi tergaggu dan pelayanan kepada pelanggan pun akan terganggu.

* + 1. **Solusi yang dibutuhkan untuk mengurangi hambatan dalam pelayanan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor**

Solusi dari hambatan yang dirasakan oleh para staf pelayanan pelanggan dalam menangani keluhan pelanggan diantaranya :

1. Mengganti pipa-pipa yang sudah lama dengan yang baru agar tidak ada lagi pipa yang bocor dan mengganggu distribusi air bersih kepada masyarakat .
2. PDAM tirta pakuan kota bogor mencari sumber air baru yang ada di perkampungan penduduk yang belum terjamah pembangunan untuk menambah sumber air yang sudah ada.
3. Untuk menghindari penumpukan pelanggan yang mengantri jika sistem error sebaiknya ditambahkan petugas tambahan untuk mencatat keluhan pelanggan secara manual.
4. Ditambahkan petugas keamanan untuk mengatur pelanggan mengambil tiket antrian dan mengatur pemanggilan nomber antrian
5. PDAM tirta pakuan kota bogor membangun bendungan sebagai cadangan distribusi air kepada masyarakat.
6. Disiapkannya solar cell atau genset yang bervoltase tinggi agar pelayanan bisa tetap berjalan walaupun dalam keadaan listrik mati