
**EFEKTIFITAS PELAYANAN DALAM KEPUASAN KONSUMEN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) OGO MALANE
KABUPATEN TOLITOLI**

Oleh

Masrin Gafar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Madako Tolitoli

Email: masringafar95@gmail.com

Abstrak

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana efektifitas pelayanan dalam kepuasan konsumen pada perusahaan daerah Air Minum Ogo Malade Kabupaten Tolitli. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pemaparan data dan informasi yang di dapatkan dari lapangan dan disesuaikan dengan Grand Theory. Grand Theory yang digunakan adalah Teori meneurt Nurdjaman (2004)⁽¹⁾ : Kesederhanaan, Keterbukaan, Keadilan dan Ketepatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesederhanaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan air minum Ogo Malane Kabupaten Tolitoli termasuk dalam kategori baik atau efektif. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik dan dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Tingkat keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik dan ketepatan dalam pelayanan perlu ditingkatkan agar masyarakat tidak mengalami kendala atau tidak menunggu lama dalam pengaduan pelayanan.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan & Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Peranan pelayanan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang sangat dibutuhkan oleh konsumen, dalam kualitas jasa yang penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik, ternyata untuk itu memerlukan pelaksanaan pelayanan pelanggan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau tidak puas.

Pelayanan konsumen merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan hubungan psikologi antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan. Dalam kegiatan pemberian pelayanan maka perusahaan tersebut akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan atau konsumennya. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ogo Malane sebagai perusahaan daerah yang diberi

tanggung jawab untuk mengembang dan mengelolah sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ogo Malane bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktifitas, persiapan dan implementasi proyek untuk mengembang layanan kepada masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ogo Malane merupakan salah satu instansi dari pemerintah daerah yang memberikan pelayanan dibidang air bersih yang layak konsumen di Kabupaten Tolitoli. Dalam penelitian ini menurut informan Bapak Suryadi mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ogo Malane kadang tepat waktu dan kadang juga tidak tepat waktu sebagai contoh dalam perbaikan pipa dan pemasangan atau perbaikan water meter. Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Sumarni yang mengatakan bahwa ketepatan waktu dalam pekerjaan perlu ditingkatkan karena masih ada pegawai yang tidak tepat

waktu dalam pelaksanaan pekerjaannya terutama dalam pelayanan.

Dan sudah menjadi rahasia umum bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih dinilai buruk oleh masyarakat pengguna pelayanan publik. Berbagai keluhan dan kritik banyak disuarakan masyarakat kepada lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan berkait dengan kondisi pelayanan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah. Kasus demi kasus dalam berbagai sektor pelayanan terjadi, sementara praktek pelayanan publik masih dirasakan gamang dan hanya sekedar memenuhi tuntutan tugas dan peraturan. Oleh karena itu reformasi kebijakan bidang penyelenggaraan pelayanan publik, harus dilakukan secara menyeluruh, agar tidak terfragmentasi secara sektoral dan tanpa koherensi yang logis, serta terselenggara bersesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Reformasi didefinisikan sebagai perubahan radikal untuk perbaikan di berbagai bidang dalam suatu masyarakat atau negara.

LANDASAN TEORI

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berNegara, maka pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Pelayanan publik erat kaitannya dengan pemerintahan karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individu maupun kelompok. Pelayanan publik

memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan pemerintahan memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan oleh pihak swasta.

Badan-badan pemerintahan dengan segenap jajarannya dalam kebijakan dan penyediaan pelayanan publik dituntut untuk selalu menghormati hak-hak asasi rakyat, dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga publik. Ditengah perkembangan yang seperti ini, siapapun yang mengemban tugas pemerintahan mesti menyadari sepenuhnya norma pemerintahan, bahwa kewenangan yang melekat pada instansi birokrasi pemerintahan itu sesungguhnya bersumber dari suara rakyat yang diberikan semasa penyelenggaraan pemilihan umum. Proses ini merupakan langkah paradigmatis yang menjadikan rakyat sebagai "sang penerima pelayanan" dengan jajaran birokrasi sebagai "sang pelayan". Konsepsi ini telah mengubah secara besar-besaran konsepsi klasik dan tradisional tentang status kelembagaan pemerintahan, sejalan dengan derap langkah modernisasi dan reformasi birokrasi pada takaran demokratisasi sebagai spirit birokrasi, yang terus bermetamorfosis sejalan dengan "arah zaman".

Menurut *Sinambela* (2011:5)⁽²⁾ pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayan publik yang termuat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009⁽³⁾ mempunyai azas-azas sebagai berikut :

1. Kepentingan Umum
Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian Hukum
Yaitu adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
3. Kesamman Hak

- Yaitu pemberi pelayanan tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Kesimbangan hak dan kewajiban.
Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi dan penerima pelayanan
 5. Keprofesionalan
Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
 6. Partisipatif
Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
 8. Keterbukaan
Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
 9. Akuntabilitas
Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 10. Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
 11. Ketepatan waktu
Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tentunya memerlukan metode/jenis penelitian yang dapat membantu dan memudahkan dalam memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal

menurut pandangan manusia yang teliti. Penelitian kualitatif ini berhubungan erat dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti semuanya tidak dapat diukur dengan angka (Sulistyo – Basuki, 2006 :78)⁽⁴⁾. Penelitian ini berlokasi pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ogomale Tolitoli dalam waktu 2 (dua) bulan.

Menurut Sugioyo (2009:221)⁽⁵⁾ teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, Pertimbangan tersebut dapat dikatakan sebagai teknik menentukan informan secara sengaja dan dianggap mengetahui masalah yang akan diteliti. Informan penelitian yang menjadi data primer ditentukan dengan metode Purpose. Kriteria penentuan informan didasarkan pada pertimbangan kedudukan / jabatan, kompetensi dan penguasaan masalah yang relevan dengan objek penelitian.

Untuk pengumpulan data dalam penelitian ini diperlukan data yang tepat agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah, teknik observasi, wawancara, dokumentasi.

Sugito (2012:59) menyebutkan yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, peneliti harus paham dengan metode kualitatif, menguasai teori dan wawancara terhadap bidang yang diteliti serta memiliki kesiapan untuk memasuki lapangan. Dalam pengambilan data lapangan peneliti dibantu oleh pedoman wawancara alat rekam dan alat rekomendasi hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam pengambilan dan pengumpulan data. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2007:204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan daerah air minum (PDAM) Ogo Malane mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Khususnya dalam ruang lingkup Kabupaten Tolitoli. Guna mengetahui pelayan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ogo Malane. Dengan menggunakan dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Nurjaman (2004) meliputi kesederhanaan, keterbukaan, keadilan dan ketepatan.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud adalah dengan memberikan layanan kepada masyarakat adalah suatu prinsip kesederhanaan yang mengandung arti bahwa apakah prosedur / tatacara pelayanan yang diselenggarakan dalam melayani masyarakat telah dilakukan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat seperti perbaikan pipa dan water meter serta pemasangan sambungan baru. Menurut Nurdjaman (2004) kesederhanaan yaitu prosedur atau cara pelayanan yang secara mudah tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Untuk melihat kelengkapan hasil tanggapan informan tentang tingkat kesederhanaan dalam pemberian pelayanan pegawai terhadap masyarakat yang melakukan perbaikan pipa dan water pipa serta pemasangan sambungan baru, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu informan kungsi yaitu Direktur (Arnol Rasang, SP) yang menyatakan bahwa :

“Pegawai perusahaan daerah air minum (PDAM) Ogo Malane dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat memudahkan baik dari segi prosedurnya, dijelaskan tataranya supaya masyarakat paham dan mengerti”

Hal senadan juga disampaikan oleh (Fitriyanti, SE) yang merupakan salah seorang informan dengan jabatan Kasubag Hubungan Langgan yang menyatakan bahwa :

“Disini prosedur pelayanannya sudah sederhana dan jelassetiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tinggal memenuhi pemsyaratannya”

Hal ini dibenarkan oleh salah seorang warga masyarakat (Suiyadi) yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya pegawai perusahaan daerah air minum (PDAM) Ogo Malane memberikan pelayanan yang sederhana, mudah kami mengerti dan dapat kami jangkau dengan baik.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat (Jahra) mengatakan bahwa :

“Prosedur pelayanannya mudah sudah jelas dan cepat, sangat membantu dan memudahkan masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa informan mengartakan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tidak berbelit-belit, jelas dan tepat sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) Ogo Malane sudah baik, karena pegawai yang melakukan pelayanan selalu memberikan kesederhanaan dan kemudahan terhadap masyarakat.

2. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan dalam pemberian layanan adalah suatu tatacara pemberian layanan, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang bberkaitan dengan proses layanan, wajib diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan, baik diminta maupun tidak diminta. Menurut Nurdjaman (2004), keterbukaan merupakan tatacara pelayanansesuai dengan rincian biaya/tarif terbuka dan mudah diketahui besaran biaya pelanggan.

Untuk melihat kelengkapan hasil informan tetntang efektifitas pelayanan terhadap keterbukaan pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ogo Malane dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu

informan yaitu Kasubag Perencanaan (Moh. Tang, ST) mengatakan bahwa :

“Kami dari pihak PDAM selalu transparansi dalam hal apapun kecuali ada hal-hal yang privas yang tidak bisa disebarakan kepada masyarakat, serta kami selalu menghimbau kepada pegawai jika ada masyarakat yang belum paham atau bertanya kepada pegawai harus dijelaskan dengan atau dijawab dengan jelas.

Hal ini dibenarkan oleh Suryadi salah seorang warga masyarakat yang mengatakan bahwa :

“Kalau untuk persoalan keterbukaan menurut saya selaku masyarakat pengguna layanan bahwa pegawai PDAM sudah terbuka dengan masyarakat, buktinya sebelum meberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai menjelaskan terlebih dahulu.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan kunci yaitu Direktur PDAM (Arnol Rasang, SP) yang mengatakan bahwa :

“Saya kira kami selalu terbuka dengan masyarakat dan tidak ada dirahasiakan kecuali ada hal-hal pribadi tergantung dari pertanyaan masyarakat, kalau pertanyaan itu mengenai mekanisme yang ada dilapanagn atau prosedur tentang biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat mengenai pemasangan pipa dan lain-lain yang berkaitan dengan masyarakat. kami pagawai akan menjelaskan dengan rinci serta tidak ada yang ditutup-tutupi”.

Hal senada juga disampaikan salah seorang warga masyarakat (Fadli) yang mengatakan bahwa :

“Saya rasa pihak PDAM sudah terbuka segala sesuaitunya yang berkaitan dengan mekanisme yang ada dilapangan seperti angka catatan meter air dan pipa tersubat.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa informan menyatakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM terhadap masyarakat sangat terbuka, dalam arti bahwa pegawai dalam

hal biaya/tarif selau bersifat terbuka kepada masyarakat.

3. Keadilan

Keadilan dalam pelayanan adalah cakupan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil badi seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat siapa yang dilayani.

Selain distribusi yang merata keadilan dalam pelayanan juga dapat dilihat dengan adanya perlakuan yang sama dengan pegawai kepada masyarakat yang dilayani tanpa ada perbedaan dari segi apapun. Artinya perwujudan pelayanan yang baik adalah mendapatkan perlakuan yang sama dengan pelayanan terhadap kepentingan yang sama. Menurut Nurdjaman (2004) keadilan adalah adanya perlakuan yang sama terhadap biaya pelayanan tanpa melihat siapa yang dilayani.

Untuk mengetahui seluruh jawaban dan tanggapan informan mengenai keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat (Suryadi) sebagai berikut :

“Saya rasa tidak ada lagi yang mau dikatakan tidak adil kepada masyarakat, karena pengawai sudah sangat adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

Hal senada juga disampaikan masyarakat (Fadli) yang mengatakan bahwa :

“Pegawai sudah adil karena semua pertanyaan atau keluhan dari masyarakat ditanggapi baik oleh pihak PDAM.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan kasubag perencanaan (Moh. Tang, ST) yang mengatakan bahwa :

“Pengawai PDAM tidak membeda-bedakan karena pelanggan PDAM adalah mitra, tidak ada perbedaan misalnya yang kita tangani orang yang kurang mampu tapi dia adalah pelanggan PDAM tetap direspon karena mereka itu adalah mitra PDAM, tanpa mereka PDAM tidak akan jalan.”

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM sangat adil dalam

memberikan pelayan kepada semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Ketepatan

Ketepatan mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Menurut Nurdjaman (2004) ketepatan yaitu kepetapan dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai kurun waktu yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui keseluruhan jawaban dan tanggapan informan mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun hasil wawancara dengan salah satu informan yaitu kasubag perencanaan (Moh.Tang, ST) yang mengatakan bahwa :

“Kalau di PDAM setiap laporan dan keluhan yang masuk, kita langsung kerjakan sampai dengan selesai, intinya kalau tidak selesai pasti akan ada laporan balik lagi.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat (Jahra) yang mengatakan bahwa :

“Kalau menurut saya pegawai sudah tepat waktu karena setiap pekerjaan yang dilakukan pasti dikontrol oleh atasannya.”

Hal yang berbeda disampaikan oleh kasubag hubungan langganan (Fitriyanti, SE) yang mengatakan bahwa :

“Biasanya tidak tepat waktu katena adanya pekerjaan yang diprioritaskan, misalnya adanya kerusakan pada pipa induk atau banyaknya laporan yang masuk sedangkan keterbatasan tenaga teknis.”

Hal ini dibenarkan oleh masyarakat (Sumarni) yang meyakini bahwa :

“Biasanya tidak tepat waktu dalam pekerjaan, misalnya perbaikan pipa bocor, kita sudah lapor hari ini tapi dikerjakan nanti besok atau lusa.”

Berdasarkan tanggapan informan di atas terlihat bahwa kepetapan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM bahwa masih ada pegawai yang belum tepat waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat karena adanya pekerjaan prioritas atau

pekerjaan yang diutamakan. Dan dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan perlu ditingkatkan, sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kesedrhanaan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Ogomalane termasuk dalam kategori baik/efektif. Karena pegawai PDAM selalu memberikan kesedrhanaan dan kemudahan dalam pelayanan.
2. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan.
3. Tingkat keadilan pegawai dalam pelayanan sudah sangat baik karena dalam pemberian keadilan tanpa membeda-bedakan masyarakat.
4. Ketepatan dalam pemberian pelayanan masih perlu ditingkatkan karena masih ada masyarakat yang merasa belum puas dengan kete[atan pelayanan oleh pegawai PDAM.
5. Untuk penanganan ketepatan dalam pekeryaan perlu adanya ketambahan tenaga teknis sehingga pekerjaan tidak bertumpuk dan dapat diselesaikan tepat waktu.
6. Agar pegawai PDAM dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat perlu adanya peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan.
7. Agar pegawai lebih ditingkatkan pelayanannya terutama dalam ketepatan waktu terutama dalam ketepatan waktu sehingga pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nurdjaman H. Progo., 2004, *Penyelenggaraan Pemerintahan Umum*, Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen dalam Negeri, Jakarta
- [2] Sinambela, Lijan Poltak, Dkk, 2011, *Reformasi Pealyanan Publik*, Jakarta Bumi Aksara

-
- [3] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Umum*.
- [4] Basuki, Sulistyono, 2006, *Metode Penelitian*, Jakarta. Wedatama Widya Sastra.
- [5] Sugiono, 2007, *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta
- [6] Sugiono, 2012, *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN