

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo

Nindhi Astria

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (Nindie_astria@yahoo.com)

Abstrak

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan akan kebutuhan air bersih. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mencoba menggambarkan secara mendalam suatu objek penelitian berdasarkan fakta-fakta tentang kualitas pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo. Adapun narasumber penelitian ini yaitu dari Kepala Pimpinan PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Hasil penelitian yang diperoleh dari Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sudah jelas karena sudah sesuai dengan Keputusan No. 63 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum dan kualitas pelayanan, dan untuk waktu penyelesaian dalam proses pelaksanaannya juga sudah sesuai dengan prosedur yang diberlakukan, biaya pelayanan yang dikenakan kepada pelanggan juga sesuai dengan peraturan Walikota Surabaya No. 55 Tahun 2005 tentang tarif air minum dan struktur pemakaian air minum, sarana dan prasarannya sudah baik, hal tersebut dapat ditandai dengan penggunaan teknologi untuk memudahkan pelanggan dalam mendapatkan layanan semaksimal mungkin, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan juga sudah sesuai harapan dan penempatannya juga pada bidangnya selain itu adanya diklat rutin yang dilakukan serta slalu mengikuti monitoring dan evaluasi unit pelayanan publik unggulan/icon Jatim guna meningkatkan kinerja pegawai. Tetapi untuk produk pelayanannya masih dirasa kurang maksimal, karena masih terdapat permasalahan terkait kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan. Secara keseluruhan dari tingginya angka pangkat, pendidikan dan jenis kelamin melalui karakteristik pegawai dapat disimpulkan bahwa ketiganya sangat berpengaruh besar dalam keberhasilan untuk peningkatan pelayanan terhadap kualitas yang diberikan. Agar kualitas pelayanan terus mengalami peningkatan diharapkan pihak Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo untuk tetap senantiasa melakukan inovasi, perbaikan, dan pembenahan khususnya pada produk pelayanan yang masih dianggap kurang maksimal

Kata Kunci: Strategi, kualitas pelayanan publik

Abstract

Background This study was based on several complaints from the public about the need for clean water services. The purpose of this study was to determine and describe about the quality of public services in the Office of the Regional Water Company (PDAM) DeltaTirta Sidoarjo. The method used in this research is descriptive qualitative approach that tries to describe in depth study of an object based on the facts about the quality of public services in the Office of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Sidoarjo Delta. The guest speaker this study is from the Head of PDAM Delta Tirta Sidoarjo leadership. The results obtained from the Office of PDAM Tirta Sidoarjo Delta can be concluded that the procedure was clear because the services are in accordance with Decree no. 63 On the general guideline public service delivery and service quality, and turnaround time in the process of its implementation has also been applied in accordance with the procedure, the cost charged to the customer service is also in accordance with regulation No. Surabaya Mayor. 55 of 2005 on the tariff structure of water and water use, facilities and infrastructure is good, it can be characterized by the use of technology to enable customers to get the service as much as possible, and competence of personnel service providers also have met expectations and also its placement on the field in addition the existence of a routine training as well as monitoring and evaluation pobud follow public service units featured/Java icon in order to improve employee performance. But for a service product is still considered less than the maximum, because there are still problems related to the quality of water that is distributed to customers. On the whole of the high number of rank, education and gender through employee characteristics can be concluded that all three are very influential in the success of improvement of the quality of service provided. In order to increase the quality of services is expected to continue to the Office of the Regional Water Company (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo to remain constantly innovating, repair, and improvement of the service especially on products that are still considered to be less than the maximum

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo merupakan tumpuan masyarakat Sidoarjo dalam memenuhi kebutuhan air bersih. PDAM Delta Tirta Sidoarjo berusaha melakukan upaya yang dapat menunjang terwujudnya pencapaian kepuasan secara maksimal, pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan secara maksimal.

PDAM Delta Tirta Sidoarjo merupakan perusahaan monopoli yang harus bekerja keras guna mengejar target pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4490 dan mengusahakan penyediaan dan distribusi air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan yang sesuai dengan PERMENKES Nomor: 907/MENKES/SK/VII/2002. Tentang syarat-syarat pengawasan kualitas air minum.

Berikut beberapa keluhan masyarakat melalui media cetak dan wawancara secara langsung kepada warga sekitar:

Seorang pelanggan yang bernama Deni Purwadi yang tinggal di Jl. Kesatrian no 38, Buduran-Sidoarjo. Mengeluh bahwa setiap bulan air PDAM di daerahnya macet satu hingga dua kali. Hal tersebut sudah terjadi selama enam bulan. Terakhir terjadi pada Sabtu, 30 September 2008, sekitar pukul 15.15. Air baru mengalir lagi sekitar pukul 17.30 setelah mengalir, warna airnya kuning keruh. (Jawa Pos, Selasa 5 oktober 2008)

Menurut Bapak Yoyok Supriyanto selaku pihak humas dari PDAM Delta Tirta Sidoarjo mengungkapkan

“Terjadinya kemacetan atau sampai dengan mati total di akibatkan karena adanya pemadaman aliran listrik yang dilakukan oleh pihak PLN dalam rangka Pemeliharaan Jaringan Tegangan Menengah. Untuk sementara pendistribusian air akan dibantu menggunakan bantuan Generator (Genset), tetapi tekanan yang dikeluarkan memang tidak akan semaksimal seperti menggunakan aliran listrik. Sehingga Pendistribusian air ke pelanggan akan terganggu, dan bila air yang keluar berubah warna itu di akibatkan karena ada salah satu pipa saluran yang mengalami kebocoran, dan harus segera dilaporkan untuk segera mendapatkan perbaikan”.

Sedangkan menurut wawancara penulis dengan Ibu Suheti salah satu warga Sidoarjo yang menggunakan

jasa PDAM juga mengeluh terhadap permasalahan air dirumahnya. Berikut hasil wawancara Penulis:

“Saya bukan satu-satunya warga yang mengalami permasalahan kesulitan mendapatkan air bersih, saya berkata sulit bukan berarti saya tidak mendapatkan air, tetapi saluran air milik saya mengeluarkan air yang lajunya kecil. Jadi saya harus menunggu beberapa jam untuk bisa mendapatkan air bersih yang saya inginkan. Saya merasa tidak menikmati fasilitas yang diberikan oleh PDAM, karena saya merasa rugi waktu. Padahal saluran air milik saudara saya selalu lancar-lancar saja dan tidak pernah ada gangguan sedikitpun padahal jarak rumahnya dengan rumah saya hanya sekitar 300m saja. Beberapa tetangga disini juga mengeluh karena air yang dikeluarkan terkadang keruh.(Suheti, Minggu 15 Desember 2013)

Menanggapi dari fenomena tersebut, Bapak Yoyok Supriyanto selaku kepala Humas dari PDAM Delta Tirta Sidoarjo, mengungkapkan bahwa

“Laju air yang kecil disebabkan karena kebutuhan air pada jam tertentu mengalami peningkatan volume sedangkan pada jam kerja air cenderung lancar karena penggunaan air mengalami penurunan. Dan bisa juga saluran pipa yang ada di daerah tersebut mengalami ketidak seimbangan antara pipa dan pompa saluran air sehingga laju air yang dikeluarkan tidak mengalami kestabilan”.

Dari kenyataan/fenomena tersebut, perlu adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat karena pada dasarnya peningkatan pelayanan merupakan tugas pokok bagi Kantor Pdam Delta Tirta Sidoarjo sebagai penyedia air bersih warga Sidoarjo. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan maka perusahaan harus lebih bisa memahami kualitas pelayanan yang akan di berikan oleh pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo sehingga dapat memberikan pengaruh positif terhadap mutu pelayanan yang dihasilkan. Dari uraian tersebut, maka perlu dipandang untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan atau jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan.

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam memberikan dasar-dasar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia (2002:656), Pelayanan berasal dari kata layan yang mengandung arti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain, sehingga dengan

demikian pelayanan juga dapat diartikan sebagai sarana atau alat yang bisa terlaksana dengan memberikan atau membantu menyediakan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan suatu keahlian yang khusus oleh instansi atau perusahaan. Hal ini dilakukan agar masyarakat tersebut merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan mengharapkan timbal balik dimana masyarakat juga sadar untuk memenuhi kewajibannya. Pelayanan juga dapat menentukan citra dan pendapatan suatu instansi tersebut dimata masyarakat.

Pengertian pelayanan menurut beberapa ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda, tetapi pada hakekatnya mempunyai maksud dan tujuan yang sama. Menurut Boediono (2003:59), Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Barata (2003:27), Pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada orang/perusahaan.

Pendapat tidak jauh berbeda dengan apa yang dikemukakan oleh Ellitan dalam Usmara (2003:229), pelayanan merupakan komponen nilai yang pokok yang menggerakkan perusahaan untuk sukses. Berbeda dengan apa yang dikemukakan oleh Wasistiono (2003:43), Wasistiono mengartikan pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pendapat para ahli tersebut diakomodasi dalam suatu bentuk regulasi yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses/kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhannya atau kepentingan masyarakat atau orang lain atas dasar permintaan masyarakat itu sendiri agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (2002: 190), layanan umum yang dilakukan siapapun. Bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam, yaitu :

a. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan operasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, agar layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi :

- Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidangnya.
- Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- Meski keadaan sepi tidak ngobrol atau bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- Tidak melayani orang yang hanya sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

b. Layanan Melalui Tulisan

Melayani melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Layanan Dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan tahap hasil perbuatan atau kerjaan. Layanan bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan, ketrampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar hasilnya memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

Ketiga bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni tanpa yang lain karena selalu berkombinasi dengan lainnya.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Begitu pentingnya profesionalisme pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, telah mengeluarkan suatu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mengandung arti adanya kejelasan dalam teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik atau tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu, hal ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, hal ini mengandung arti produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yang mengandung arti proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab, hal ini mengandung arti bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, hal ini mengandung arti bahwa harus tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, hal ini mengandung arti bahwa pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan layanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, hal ini mengandung arti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas

pendukung lainnya seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kesepuluh prinsip tersebut diatas perlu mendapat perhatian dan pemahaman yang serius dari setiap aparat birokrasi garis depan karena mereka yang akan langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Dan masyarakat pula yang akan menilai sejauh mana prinsip pelayanan yang telah dilaksanakan oleh aparat birokrasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Menurut Berry dan Pasuraman (2001: 272), mengemukakan 5 (lima) prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat tercapai antara lain, meliputi :

1. *Tangible* (bukti langsung), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material.
2. *Realiable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan tanpa memiliki kejanggalan.
3. *Responsive* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

Uraian tentang pengukuran kinerja di atas adalah pengukuran kinerja pelayanan untuk sektor swasta yang telah dikembangkan oleh Parasuraman dan Berry agar kualitas pelayanan dapat dicapai melalui 5 prinsip pelayanan publik tersebut. Dan dapat di tarik kesimpulan bahwa standart prosedur pelayanan tersebut sangat berguna untuk memberi arah dalam mengambil keputusan bagi instansi/ penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

4. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standart pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standart pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pembeli layanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan Uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, maka perusahaan wajib memahami kualitas pelayanan yang akan memberikan suatu kerangka kerja kepada perusahaan tentang apa yang akan dijadikan pilihan atau suatu alternatif oleh pengguna jasa dalam menilai kualitas pelayanan dari penyedia jasa tersebut melalui penerapan 6 standart pelayanan ini.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang mencoba menggambarkan secara mendalam suatu objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. menurut Buqhan dan Taylor dalam Moleong (2003:03), pendekatan ini di arahkan pada latar belakang dan individu tersebut secara nolistik (utuh), jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandang sebagai bagian dari suatu kebutuhan, pendekatan metode kualitatif bertujuan untuk menyusun dan mengembangkan pemahaman, pendeskripsian kenyataan yang banyak seginya dengan mengikuti kaidah-kaidah komponen penelitian kualitatif.

Metode kualitatif tidak menggunakan *sampling random* atau acak dan tidak menggunakan populasi serta sampel yang banyak, sampelnya biasanya sedikit dan dipilih menurut tujuan penelitian, penelitian kualitatif sering berupa studi kasus dan multi kasus, sehingga dalam penelitian ini penelitian berusaha menggambarkan dan ingin mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo.

Menurut Lofland dan Lofland (Moleong, 2005:157) menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang lebih menekankan pada aspek materi, segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta yang ditemui peneliti di daerah penelitian. Data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh oleh informan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara. Data primer merupakan narasumber utama. Narasumber adalah orang-orang yang benar-benar tahu dan terlibat dengan implementasi kebijakan yang sedang dijalankan. Pemilihan informan atau narasumber sebagai sumber data atau informan dalam penelitian ini, berdasarkan asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Pemilihan informan ditentukan oleh peneliti dengan disesuaikan dengan tujuan penelitiannya. Hal tersebut didukung dengan penjelasan Usman dan Purnomo (2009:82). Adapun informan yang digunakan sebagai narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bapak H. Djajadi, SH, MM selaku Kepala Pimpinan PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Informasi yang ingin di dapatkan, yaitu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak PDAM.
2. Staff/pegawai pemberi pelayanan. Informasi yang ingin di dapat adalah keadaan di sekitar seperti informasi-informasi apa saja yang dapat mendukung jalannya fasilitas yang telah diberikan dan yang sudah dijalankan.
3. Perwakilan pelanggan pengguna jasa sebagai data pelengkap serta pendukung segala macam informasi yang akan saya dapat.

Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan variasi informasi (mencapai titik jenuh), maka peneliti tidak mencari informasi baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai (telah cukup). Penelitian kualitatif tidak dipersiapkan jumlah informan, tetapi juga bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci, dan kompleksitas dari keragaman fenomena sosial yang diteliti. Dengan demikian penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo menggunakan beberapa orang yang menjadi sumber untuk mendapatkan informasi terkait penelitian tersebut.

2. Data Skunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literatur, antara lain: catatan, buku, dokumen yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian, seperti kualitas pelayanan keselamatan dan keandalan, ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, kenyamanan, dan akurasi di Pelanggan. Data sekunder berupa dokumen dari Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo tentang Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan untuk mendukung sumber data primer.

Ada 3 (tiga) teknik yang dilakukann dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan observasi partisipan untuk mengamati berbagai kegiatan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

2. Wawancara

Wawancara jenis ini tidak dilaksanakan dengan struktur ketat, tetapi dengan pertanyaan yang semakin menfokuskan pada permasalahan sehingga informasi yang dikumpulkan cukup mendalam. Kelonggaran semacam ini mampu menggorek kejujuran informan untuk memberikan informasi yang sebenarnya, terutama yang berkenaan dengan perasaan, sikap, pandangan mereka terhadap pelaksana kerjanya. Teknik wawancara semacam ini dilakukan dengan pelanggan Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo yang ada pada lokasi penelitian terutama untuk mendapat data yang valid guna menjawab masalah penelitian kualitas pelayanan Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo

3. Dokumentasi

Teknik dokumen dilakukan untuk mendapat data yang sekunder yang dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data yang bersumber pada arsip dan dokumen-dokumen yang bersumber pada Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data dilakukan sejak awal dan sepanjang proses berlangsung. Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*Interactive Model of Analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1993:15), sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan merupakan data yang berupa kata-kata dan bukan angka-angka. Data tersebut

dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lokasi penelitian berupa data lapangan yang dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan oleh peneliti direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema dan polanya (melalui penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Reduksi data ini dilakukan terus menerus selama proses penelitian ini berlangsung.

3. Penyajian Data

Penyajian data (*Display Data*) dimaksud agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosoknya yang lebih utuh.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verivikasi

Verifikasi data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisa dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul yang dituangkan dalam kesimpulan-kesimpulan tentative. Dengan bertambahnya data melalui proses verivikasi secara terus menerus, barulah ditarik kesimpulan yang bersifat "*Grounded*". Dengan kata lain setiap kesimpulan yang dibuat senantiasa terus dilakukan verivikasi selama penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu hal yang terpenting dalam setiap organisasi, baik yang bergerak dalam bidang swasta maupun BUMN yang merupakan kata kunci dalam mencapai keberhasilan. Sistem pelayanan yang baik sangat berguna bagi BUMN dalam mengembangkan usaha untuk merebut dan mempertahankan pelanggan/konsumennya dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sekarang ini BUMN harus mencari suatu sistem pelayanan yang paling efektif dan efisien agar para pelanggan atau konsumen bisa terpenuhi kebutuhannya. Adapun upaya-upaya dalam memperbaiki sistem pelayanan perlu dikembangkan agar dapat memberikan layanan yang baik pada pengguna jasa atau konsumennya.

Untuk dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya, maka perusahaan baik yang bergerak dibidang jasa haruslah memahami kualitas pelayanan

yang akan memberikan suatu kerangka kerja kepada perusahaan tentang apa yang akan dijadikan pilihan atau alternatif oleh pengguna jasa atau konsumen di dalam menilai kualitas pelayanan dari penyediaan jasa tersebut. Adapun fokus penelitian ini berdasarkan standart pelayanan yang dikeluarkan oleh KepMen PAN Nomor 63 Tahun 2003, yang terdiri dari beberapa faktor yaitu: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

Berdasarkan uraian tersebut maka hal yang perlu dikaji secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dengan kita mengetahui kualitas yang diberikan oleh Kantor Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Delta Tirta Sidoarjo, maka secara tidak langsung kita dapat mengetahui seberapa besar tingkat kualitas yang diberikan sehingga ada suatu input bagi perusahaan yang mengelola sarana dan prasarana yang berguna dan menunjang kepentingan khalayak umum.

Pelayanan jasa pada masa kini dan masa datang akan semakin mendominasi dan memberikan peluang dan penyerapan tenaga kerja terbesar, sebab hal ini sejalan dengan semakin berkembangnya tingkat kebutuhan individu. sektor jasa tidak lagi dipandang sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sektor produksi, justru hal ini akan semakin berkembang seiring kemajuan teknologi yang ada diseluruh dunia.

Pengguna jasa atau konsumen bisa saja dikatakan penentu masa depan bagi suatu perusahaan, agar perusahaan tersebut dapat terus maju dan berkembang. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan jasa yang bermutu lebih baik, lebih murah, penyerahan lebih cepat, pelayanan yang baik dari sebelumnya. Kesemuanya itu dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi para pelanggan atau calon pelanggan.

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang membentuk suatu susunan yang teratur (memiliki pola kerja yang tetap) dalam menjalankan suatu pekerjaan menurut tata cara proses pelaksanaan dalam memudahkan untuk melakukan kegiatan utama dari suatu organisasi.

a. Pemasangan Baru

Dari hasil pengamatan penulisan dan kenyataan dilapangan, bahwa prosedur dan syarat-syarat yang harus dilengkapi sudah jelas. Adanya brosur pemasangan baru membantu calon pelanggan untuk mengetahui kelengkapan apa yang diperlukan dan perkiraan berapa yang harus dibayarkan. Pemasangan baru yang di depan persilnya sudah ada jaringan pipa tersier membutuhkan waktu 6 hari kerja yang aman. Pendaftaran sampai

dengan penetapan biaya membutuhkan waktu 4 hari kerja dan pembayaran samapai dengan pemasangan selama 2 hari kerja. Bagi calon pelanggan yang mendaftarkan diloket pendaftaran dengan membawa sertifikat tanah, fotocopy PBB, KTP, KSK yang mana berserta aslinya untuk dicocokkan.

Dalam hal ini sudah ada kejelasan prosedur dan prosedur yang dilakukan sesuai dengan standar MenPan Nomor 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima termasuk pengaduan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan agar tercapainya kepuasan pelanggan yang maksimal. Sesuai dengan pelayanan prima menurut Barata (2004:25) adalah upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada pelanggan dengan cara memberikan dan memenuhi kebutuhan serta mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

b. Pengaduan

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan belum ada prosedur pelayanan yang baku tetapi prosesnya mudah dan tidak berbelit-belit. Pengaduan itu sendiri dapat dilakukan melalui Customer Service, melalui email atau web www.pdamsidoarjo.co.id dengan memasuki menu Customer Care | Layanan | Pengaduan. Pengaduan akan dicatat oleh petugas sesuai dengan masalah yang dihadapi pelanggan pada formulir bukti lapor/pengaduan.

c. Pembayaran

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan, untuk memudahkan pelanggan dan memberikan layanan terbaik maka pelaksanaan penagihan pembayaran dapat dilakukan pada di Kantor PDAM melalui Drive Thru, ATM terdekat serta dapat dibayarkan melalui pegawai swasta yang datang kerumah-rumah. Pelanggan juga dapat mengetahui tagihan rekening yang harus dibayarkan melalui website www.pdamsidoarjo.co.id hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan dan memberikan pelayanan maksimal agar pelanggan mendapatkan kepuasan maksimal. Sesuai dengan tujuan pelayanan menurut Kolter (1992:226) dalam bukunya "Manajemen Pemasaran" adalah untuk mencapai tingkat kepuasan yang maksimal.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses penyelesaian masalah. Ketepatan waktu adalah kesesuaian antara waktu penyelesaian yang diberikan oleh Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo

a. Pemasangan Baru

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa mulai pendaftaran sampai dengan penetapan biaya membutuhkan waktu 4 hari kerja, kemudian pembayaran sampai dengan pemasangan membutuhkan waktu 2 hari kerja.

b. Pengaduan

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa untuk pelanggan yang datang ke Customer service, menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi ke pegawai lalu kami membuat bukti laporan/ pengaduan rangkap dua. Lembar untuk pelanggan dan lembar kedua untuk instansi. Bon pengaduan itu dilanjutkan ke HubLang sesuai daerahnya masing-masing untuk diteliti permasalahannya yang kemudian dibuatkanlah *Bon Control* untuk peninjau kelapangan.

Proses pembuatan *Bon Control*, membutuhkan waktu kurang lebih tiga hari sesuai masalah. Kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan masalah yang timbul. Setelah selesai dilakukan pelaporan dan pembuatan arsip. Dalam proses ini memakan waktu kurang lebih delapan hari sesuai pokok permasalahan yang dihadapi. Sedangkan permasalahan seperti pemakaian dapat langsung diselesaikan.

Menurut MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum bahwa pelayanan pengaduan belum maksimal. Hal ini ditandai dengan lama proses penyelesaian disesuaikan dengan pokok permasalahan yang dihadapi, yang mana belum bisa ada kebakuan waktu penyelesaian.

c. Pembayaran Tagihan

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa untuk memudahkan pelanggan pembayaran dilakukan oleh pihak penagihan swasta kerumah-rumah dan dikantor PDAM yang mana bisa dilakukan untuk zona 1 mulai tanggal 1 sampai 15 dan zona 2 tanggal 2 sampai 31. Dengan pelaksanaan ini, memudahkan pelanggan agar dapat melakukan pembayaran tepat waktu. Hal ini pun mendapat respon/ tanggapan yang positif dari pelanggan.

3) Biaya Pelayanan

Kejelasan biaya pelayanan dari pelaksanaan pembuatan hingga kemudahan pelayanan dimaksudkan suatu kepastian pelayanan yang memungkinkan seseorang untuk dapat dilayani dengan baik, sehingga tercapai kepuasan secara maksimal. Menurut MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan Umum bahwa biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

a. Pemasangan Baru

Dari hasil pengamatan penulis dari kenyataan dilapangan bahwa tarif yang dikenakan kepada pelanggan sesuai dengan keputusan Direksi No. 173 Tahun 2002 Tanggal 30 Desember 2002 dan keputusan Direksi No. 02 Tahun 2005 tanggal 6 Januari 2005. Pelanggan pun merasakan kesesuaian dengan brosur yang diberikan tentang tarif pemasangan baru, dan tidak ada biaya tambahan sesuai tercantum.

Hal ini sesuai dengan MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan umum bahwa biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan. Yang mana dalam perwujudannya akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

b. Pengaduan

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak ada biaya yang perlu dikeluarkan oleh pelanggan dalam melakukan pengaduan masalah yang timbul. Ini sesuai dengan MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan umum bahwa biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

c. Pembayaran Tagihan

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa sudah ada kejelasan biaya/ tarif yang harus dibayarkan. Hal ini sesuai dengan keputusan Walikota Surabaya No. 55 Tahun 2005 Tanggal 29 November tentang tarif air minum dan struktur pemakaian air minum PDAM. Tidak ada biaya tambahan yang harus dibayarkan, semua sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tidak ada biaya tambahan, kecuali pelanggan melakukan keterlambatan pembayaran. Menurut MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan umum bahwa biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan. Dalam hal ini sudah terdapat kejelasan dan standar biaya yang harus dikeluarkan.

4) Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah produk yang dikeluarkan oleh instansi atau Kantor dan hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Delat Tirta Sidoarjo adalah Pemasangan Baru, Pendistribusian Air dan Pengaduan.

a. Pemasangan Baru

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa terdapat kesesuaian atau kepastian

yang diberikan oleh Kantor PDAM dalam melaksanakan pemasangan baru. Tidak membutuhkan waktu yang lama dan kesesuaian biaya yang dibayarkan. Semua sesuai prosedur dan aturan yang berlaku yaitu sesuai dengan MenPan No. 63 Tahun 2003 bahwa produk pelayanan adalah produk yang dikeluarkan oleh instansi atau Kantor dan hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Manurut Lovelock dan Tjipto (2002:271), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Proses pemasangan baru yang mudah dan sesuai dengan aturan, adanya kejelasan biaya merupakan nilai tambah dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hanya saja dalam pemasangan baru yang belum ada pipa distribusi harus menunggu dan apabila calon pelanggan ingin memasang pipa distribusi sendiri, terdapat biaya sendiri yang mana dirundingkan oleh Direksi PDAM Delta Tirta Sidoarjo terlebih dahulu.

b. Pendistribusian Air Minum

PDAM diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dalam penyediaan air bersih sesuai dengan standart PERMENKES Nomor: 907/MENKES/SK/VII/2002. Tentang syarat-syarat pengawasan kualitas air minum. Tetapi dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa air yang di dapat oleh pelanggan ada yang tidak sesuai. Karena air terkadang keruh, berwarna, bahkan alirannya kecil. Hal ini yang menjadi pertanyaan pelanggan sehingga terkadang menyebabkan pelanggan kecewa karena apa yang di dapat tidak sesuai dengan yang dibayarkan.

Menurut Lovelock dan Tjiptono (2002:271), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan karena hasil yang didapat tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan MenPan No. 63 Tahun 2003 bahwa produk pelayanan adalah produk yang dikeluarkan oleh instansi atau Kantor dan hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Pengaduan

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa, Kantor PDAM menyediakan pelayanan berupa Customer Service sebagai layanan terdepan melalui website Kantor tetapi pelanggan lebih senang datang langsung ke PDAM Delta Tirta Karena dirasakan lebih mendapatkan kepuasan dan kepastian.

5) Sarana dan Prasarana

Perlunya penyediaan Sarana dan Prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan

publik, untuk meningkatkan dan memberikan kemudahan bagi pelanggan. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informatika.

a. Pemasangan Baru

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa, kantor PDAM menyediakan pelayanan untuk memudahkan calon pelanggan mengetahui status pasang baru PDAM dengan pemanfaatan teknologi. seperti melihat langsung status pasang melalui website PDAM atau dengan menunggu surat pemberitahuan yang akan dikirimkan ke alamat pelanggan Oleh pihak PDAM.

Calon pelanggan pun merasakan kemudahan yang diberikan ini sehingga tidak perlu repot-repot datang ke kantor PDAM untuk sekedar pengecekan status pasang baru. Hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan karena hasil yang didapat memuaskan dan sesuai dengan MenPan No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Pengaduan

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa, Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo menyediakan CS sebagai layanan terdepan dalam menerima semua keluhan pelanggan. Pengaduan dapat dilakukan melalui website www.pdamsidoarjo.co.id dan memilih menu Customer Service|Layanan|Pengaduan.

Dalam hal ini sesuai dengan MenPan No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut Lovelock dan Tjiptono (2002:271), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Yang mana dalam rangka mewujudkan kepuasan pelanggan yang semaksimal mungkin.

c. Pembayaran Tagihan

Dari hasil pengamatan penulis dan kenyataan dilapangan bahwa, adanya instruksi DIRUT, bahwa PDAM akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan dengan cara memberikan kemudahan pembayaran yang dilakukan dirumah pelanggan dengan menggunakan jasa swasta. Dan untuk mengetahui jumlah tagihan yang harus dibayarkan, pelanggan hanya menunggu surat pemberitahuan dari pihak PDAM yang dikirimkan kerumah pelanggan atau dengan melihat langsung ke website www.pdamsidoarjo.co.id.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dengan berubahnya tingkat kualitas hidup masyarakat indonesia, maka dituntut pula suatu

pelayanan yang lebih baik dari pada sekarang. Tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan akan PDAM membantu karyawan agar dapat menyelesaikan dan menjelaskan.

Untuk meningkatkan kompetensi petugas, PDAM mengikuti monitoring dan evaluasi unit pelayanan publik unggulan atau Icon Jawa Timur 2014 guna mengetahui dan meningkatkan kinerja pegawai dengan menempatkan *The Right Man On The Right Place*. Penerapan sanksi kepada petugas yang melakukan pelanggaran untuk diberhentikan sementara atau di alih tugaskan. Dan pemberian penghargaan untuk mengacu kompetensi pegawai.

Sesuai dengan MenPan No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo, bahwa berdasarkan keputusan dari KepMenPan No. 63 Tahun 2003. Ada 6 standar pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan sudah jelas karena sudah sesuai dengan Keputusan No. 63 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum dan kualitas pelayanan, dan untuk waktu penyelesaian dalam proses pelaksanaannya juga sudah sesuai dengan prosedur yang diberlakukan, biaya pelayanan yang dikenakan kepada pelanggan juga sesuai dengan peraturan Walikota Surabaya No. 55 Tahun 2005 tentang tarif air minum dan struktur pemakaian air minum.

Sarana dan prasarananya sudah baik, hal tersebut dapat ditandai dengan penggunaan teknologi untuk memudahkan pelanggan dalam mendapatkan layanan semaksimal mungkin, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan juga sudah sesuai harapan dan penempatannya juga pada bidangnya selain itu adanya diklat rutin yang dilakukan serta slalu mengikuti monitoring dan evaluasi unit pelayanan publik unggulan/icon Jatim guna meningkatkan kinerja pegawai.

Tetapi untuk produk pelayanannya masih dirasa kurang maksimal, karena masih terdapat permasalahan terkait kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan. Secara keseluruhan dari tingginya angka pangkat, pendidikan dan jenis kelamin melalui karakteristik pegawai dapat disimpulkan bahwa ketiganya sangat berpengaruh besar dalam keberhasilan untuk peningkatan pelayanan terhadap kualitas yang diberikan.

Saran

Agar dalam pelaksanaan serangkaian kegiatan pelayanan publik berjalan lancar, terdapat beberapa hal yang disarankan penulis guna perbaikan dan pengembangan organisasi, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Kantor Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Delta Tirta Sidoarjo yaitu:

1. Meningkatkan kualitas air dengan cara mengontrol dan mengawasi proses pengolahan air secara terpadu dan penelitian laboratorium untuk mengetahui unsur-unsur kimia yang terkandung. Disamping itu juga diperlukan penggantian pipa yang sudah tua secara bertahap. Serta menambah pompa pada beberapa pipa yang laju airnya di anggap kurang maksimal.
2. Tetap senantiasa melakukan inovasi, perbaikan dan pembenahan khususnya pada produk pelayanan karena masih dirasa kurang maksimal.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan penambahan pipa dan menginformasikan kepada daerah mana yang jumlah saluran pipa dan pompa perlu di tambah. Dan apabila ada penambahan biaya, dapat segera dilakukan pembiayaan secara kolektif pada masing-masing wilayah untuk meringankan pembiayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrozzaq, 2001, Peningkatan Kualitas Dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* (Studi kasus : Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya), Tesis, I.T.S, Surabaya, 2001
- Azwar, 1997. Reliabilitas dan Validitas (Edisi ketiga), Pustaka Pelajar Offset. Yogyakarta.
- Barata, 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Berry dan Parasuraman, 2001. Jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta. PT Rineka Cipta. Hasan, Igbal. 2002
- Collier dalam Gasperz, 1997. Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2008. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada *University Press*
- Ellitan Dalam Usmara, 2003. Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan. Yogyakarta
- Garvin dalam Tjiptono, 2002. Strategi Pemasaran. Penerbit: PT. Damar Mulia Pustaka. Cetakan Pertama. Jakarta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan publik

Keputusan Walikota, No. 43 Tahun 2003. Kota Surabaya Tentang "Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum"

Kotler, Amstrong 1996. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jakarta : Salemba Empat *Prentice Hall*

Kolter, Philip, 1992. Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan. Edisi II. Penerbit: Erlangga. Jakarta.

Lofland dan Lofland, 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Penerbit: PT. Remaja. Rosdakarya. Bandung

Lovelock dalam Tjiptono, 2002. Manajemen Jasa, Edisi . Cetakan ketiga, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.

Miles, B. Matthew dan Hubberman, A. Michael, 1992. Analisis Data Kualitatif, Jakarta : Universitas Indonesia.

Moenir, H.A.S, 2002. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Moleong, J. Lexy, MA, Dr, 2004. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

N. Purnomo, 2003, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perusahaan Dan Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan (Studi Kasus di Lembaga Pengembangan Kepribadian John Robert Powers Surabaya) Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Vol. 7 No. 1, 2003

Sonang Sitohang, 2005. Kualitas Layanan Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Di Madiun, Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Vol 7 No 1, 2003

Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, 2000. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.

Wasistiono, sadu. 2003. Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah (Edisi Revisi). Bandung: fokus media.

<http://www.pdamsidoarjo.co.id/diperbarui> Kamis, 15 Agustus 2013

<http://www.pdamsidoarjo.co.id/2012> diakses pada 3 Januari 2014