

# IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PELANGGAN DI PDAM KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Iswanto<sup>1</sup>, DB.Paranoan<sup>2</sup>, Sugandi<sup>3</sup>

## *Abstrak*

*Perumusan Masalah dari penelitian ini adalah bagaimana penerapan implementasi pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan dan bentuk pelayanan apa saja yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan dan tujuan penelitian ini adalah mengetahui penerapan implementasi pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan dan mengetahui bentuk pelayanan apa saja yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan. Kegunaan penelitian ini adalah untuk Seberapa besar respon pelanggan dalam menerima pelayanan prima yang diberikan dan menanggapi pelayanan prima sebagai salah satu kebutuhan pelanggan dalam usaha pemenuhan kebutuhan air bersih dan dapat memberikan masukan bagi PDAM agar dapat lebih meningkatkan pelayanan prima yang dirasa kurang bermanfaat bagi pelanggan.*

**Kata Kunci:** *penerapan, implementasi, pelayanan prima, PDAM.*

## **Pendahuluan**

Salah satu tugas utama aparat pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik atau prima kepada masyarakat. Pelayanan prima pada dasarnya meru-pakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan. Kenyataan menunjukkan bahwa masyarakat memandang pelayanan aparat pemerintah cukup memuaskan.

Fenomena perkembangan perkantoran yang semakin pesat dewasa ini menimbulkan bertambahnya jenis pekerjaan yang memasuki pasar jasa. Hal tersebut ditandai dengan munculnya kantor baru yang menghasilkan produk jasa yang hampir sejenis, dampaknya adalah semakin banyak produk jasa yang ditawarkan dalam bentuk pelayanan yang beragam. Kondisi demikian

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>3</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

membuat pelanggan dihadapkan kepada berbagai alternatif pilihan pembelian dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

Persaingan pelayanan terhadap masyarakat semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan yang dulunya hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan prima yang memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis jasa. Hal tersebut dijadikan tolok ukur untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dalam hal layanan pelanggan.

Dengan memberikan pelayanan yang prima, rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai (Suharsini Arikunto, 2002:51) sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*) yang dijelaskan oleh beberapa penulis. Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian " Implementasi Pelayanan Prima oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kepada Pelanggan di Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan/implementasi pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara dan untuk mengetahui bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan.

Penelitian ini berguna untuk seberapa besar respon pelanggan dalam menerima pelayanan prima yang diberikan dan menanggapi pelayanan prima sebagai salah satu kebutuhan pelanggan dalam usaha pemenuhan kebutuhan air bersih dan dapat memberikan masukan bagi PDAM agar dapat lebih meningkatkan pelayanan prima yang dirasa kurang bermanfaat bagi pelanggan.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif kualitatif karena penulis hanya menggambarkan tentang bagaimana implementasi pelayanan prima yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggan atau masyarakat, sesuai atau tidak dengan konsep yang telah ditetapkan hingga dampak yang dihasilkan bagi karyawan berhasil atau tidak.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian merupakan indikator dan faktor-faktor yang akan diteliti secara detail oleh peneliti, dengan memasukan aspek-aspek yang berguna sehingga dapat menjalin sebuah alur fenomena dari masalah yang akan dijelaskan dan mendapatkan jenis dan sumber data yang diinginkan.

Adapun fokus penelitian yang penulis bahas dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah implementasi pelayanan prima yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada masyarakat:

1. Kemampuan (Ability)
2. Sikap (Attitude)
3. Penampilan (Appearance)
4. Perhatian (Attention)
5. Tindakan (Action)
6. Tanggung Jawab (Accounttability)
7. Kecepatan (Rapidty)
8. Ketepatan (Accuracy)
9. Keramahan (Sociability)
10. Kenyamanan ( Comfortability)

### ***Jenis dan Sumber Data***

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner.

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dari disajikan baik oleh pengumpulan oleh pihak lain.

### ***Teknik Pengambilan Sampel***

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dikenal juga dengan *sampling pertimbangan* ialah teknik *sampling* yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu, *sampling* ini cocok untuk studi kasus yang mana aspek dari kasus tunggal yang representatif diamati dan dianalisis (Riduwan, 2009). Sampel yang diambil dengan maksud atau tujuan tertentu yakni PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan laporan ini, penulis menggunakan beberapa cara pengumpulan data yaitu :

1. Observasi  
Penulis secara langsung melakukan pengamatan ke Perusahaan daerah Air Minum pada bagian yang ada hubungannya dengan penyusunan laporan ini, untuk mengetahui secara langsung bagaimana kegiatan tersebut dilakukan.
2. Studi Pustaka  
Penulis mengadakan penelitian untuk mengumpulkan data dengan melihat buku-buku *literature* dan buku-buku lain yang berbentuk laporan, baik dari perpustakaan maupun dari pihak lembaga lain yang berhubungan dengan penulisan laporan ini.

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena di dalam analisis data dilakukan pengorganisasian terhadap data yang terkumpul di lapangan. Menurut **Mathew B Miles dan A. Michael Huberman (1992 : 15-20)**, dalam penelitian kualitatif analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

Adapun gambaran mengenai keempat alur tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Selama proses pengumpulan data berlangsung, peneliti tetap bergerak diantara 3 komponen yang ada. Setelah proses pengumpulan data selesai maka peneliti bergerak di antara 3 komponen analisis yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **2. Reduksi Data**

Dari lokasi penelitian data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci. Data dan laporan lapangan produksi, dirangkum, dan dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian di cari polanya. Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahap setelah dapat dipilih kemudian disederhanakan sehingga memberikan kemudahan dalam penyajian data.

#### **3. Penyajian Data**

Dimaksudkan agar lebih mempermudah peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data peneliti. Hal ini merupakan pengorganisasian data dalam suatu bentuk yang jelas dan lebih utuh. Data-data tersebut di pilah-pilah menurut kelompoknya dan disusun dengan kategori yang sejenis untuk di tampilkan.

#### **4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Verifikasi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian dilakukan dalam tahap untuk menarik kesimpulan dari data yang telah direduksi dan disajikan untuk selanjutnya menuju kesimpulan akhir yang mampu menjawab permasalahan dalam penelitian.

### **Gambaran Umum Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam lahir dan berawal dari dibentuknya Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Kutai pada Tahun 1981 dibawah instansi Departemen Pekerjaan Umum (DPU) Direktorat Air Bersih.

Pada Tahun 1987, berubah nama menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kutai berdasarkan SK Gubernur KDH Tingkat I Provinsi Kalimantan Timur Nomor 42/L-II/1987 dan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai

No 4/1987 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kutai.

Serah terima aset BPAM oleh Direktorat Air Bersih kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Kalimantan Timur baru dilakukan pada tahun 1991, dengan ditandatanganinya Berita Acara Surat Serah Terima Aset No 05/BA/SK/1991 dan No 539/1359/TU-PP/Ekad-XI/Tanggal 19 Desember 1991. Oleh Pemda Tingkat I Kaltim kemudian diserahkan pengelolaannya kepada Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Kutai.

Seiring dengan semangat otonomi daerah, dimana salah satu poin penting adalah percepatan pembangunan daerah, maka Kabupaten Kutai pada tahun 1999 dimekarkan menjadi 3 Kabupaten dan 1 Kota yakni Kabupaten Kutai Timur, Kabupaten Kutai Barat dan Kutai (kemudian berubah menjadi Kabupaten Kutai Kartanegara) dan Kota Bontang.

Pada tahun 2002, nama Kabupaten Kutai berubah menjadi Kabupaten Kutai Kartanegara yang ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah RI No. 8/2002. PDAM Kabupaten Kutai pun berubah nama menjadi **PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara**.

## **Penyajian Data**

### ***Bentuk Fisik Usaha***

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau masyarakat, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Adapun upaya PDAM Tirta Mahakam dalam menciptakan kualitas pelayanan dilakukan dengan memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara mengenai pengaduan maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur PDAM Tirta Mahakam. Upaya tersebut dapat tercapai apabila PDAM Tirta Mahakam dapat memenuhi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang diperlukan dalam menunjang proses melayani setiap keluhan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai oleh PDAM Tirta Mahakam.

### ***Jenis Usaha dan Kegiatan***

Jenis usaha dari PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara adalah Perusahaan Daerah Air Minum sesuai dengan namanya. PDAM Tirta Mahakam merupakan perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dan juga sebagai salah sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Saat ini PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara telah memiliki 26 unit pelayanan terdiri dari 17 cabang berada di Kota/kecamatan dan 90 ranting berada di pedesaan, dengan sistem pelayanan menggunakan **Pompanisasi**, serta sumber air baku yang digunakan adalah air permukaan/sungai dan air bawah tanah/sumur.

Nama-nama kecamatan yang masuk dalam existing PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara:

- 1). Tenggarong
- 2). Loa Janan
- 3). Kota Bangun
- 4). Loa Kulu
- 5). Muara Muntai
- 6). Muara Kaman
- 7). Sebulu
- 8). Muara Jawa
- 9). Samboja
- 10). Marang Kayu
- 11). Sanga-sanga
- 12). Muara Uwis
- 13). Kembang Janggut
- 14). Tenggarong Seberang
- 15). Kenohan
- 16). Anggana
- 17). Muara Badak
- 18). Tabang

### **Analisis**

#### ***Bentuk Pelayanan Prima Kantor PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara***

Layanan prima adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Penerapan konsep-konsep pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Jadi, penerapan konsep-konsep tersebut merupakan tujuan utama dari pencapaian pelayanan. Konsep pelayanan prima diperlukan untuk mengatur langkah-langkah, cara-cara atau strategi dalam menjalankan fungsi kantor untuk melayani pelanggannya.

Konsep dasar pelayanan prima yang diberikan oleh Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara ada 10 yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Jadi implementasi 10 konsep pelayanan prima yang diberikan kepada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten

Kutai Kartanegara telah dijalankan dengan baik dan berhasil oleh Kantor Badan tersebut.

### ***Analisis implementasi pelayanan prima pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara***

Untuk melihat dan menggambarkan implementasi pelayanan perizinan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara dalam hal memberikan izin maka dalam penelitian ini mengacu kepada pendapat Grindle (1980:7) menyatakan bahwa ada 5 aspek yang menentukan tingkat implementabilitas kebijakan publik, seperti yang dipaparkan di bawah ini :

#### ***Sifat kepentingan yang dipengaruhi***

Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara pada dasarnya merupakan lembaga pelayanan yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga dalam proses segala pemberian pelayanan harus selalu berkoordinasi dengan tim kerja teknis, dalam bentuk rapat- rapat koordinasi dan cek lokasi.

#### ***Kejelasan manfaat***

Pola pelayanan penyediaan air bersih bagi pelanggan dimaksudkan untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan penyediaan air bersih bagi pelanggan harus menjamin bahwa dalam keseluruhan proses layanan penyediaan air bersih diarahkan kepada kemudahan bagi pengguna layanan.

#### ***Perubahan perilaku yang dibutuhkan***

Perubahan yang dimaksud dalam hal ini adalah menyangkut perubahan yang dibutuhkan, dapat kita lihat dari dua sisi, yaitu sisi aparat pelaksana kebijakan dengan masyarakat sebagai objek kebijakan. Adapun perubahan yang dibutuhkan pada sisi aparat dalam kapasitas penyelenggara layanan meliputi beberapa point penting yaitu perlunya perbaikan dari sistem atau kebijakan sebelumnya.

#### ***Aparat pelaksana***

Implementor merupakan faktor lain yang menentukan apakah satu kebijakan publik sulit atau tidak diimplementasikan. Komitmen untuk berperilaku sesuai tujuan kebijakan penting dimiliki oleh aparat pelaksana. Bekerja sesuai dengan kemampuan yang terbaik akan memunculkan sikap positif dari pelanggan. Kemudahan-kemudahan pelayanan yang diberikan semakin banyak kepada pelanggan akan membuat pelanggan percaya akan majunya sebuah perusahaan dalam menyokong kebutuhan pelanggan. Kemandirian sebuah perusahaan akan dilihat bagaimana perusahaan dalam

mengatasi segala masalah dengan memberikan solusi yang tepat, cepat, dan mudah.

### ***Dukungan Sumber Daya***

Suatu program akan dapat terimplementasi dengan baik jika didukung oleh sumber daya yang memadai, dalam hal ini dapat berbentuk dana, peralatan teknologi, dan sarana serta prasarana lainnya. Kesulitan untuk melaksanakan satu program terkait erat dengan beberapa hal yang disebut terakhir, bila sumber daya yang ada tidak mendukung maka implementasi program tersebut nantinya dalam implementasi program tersebut akan menemui kesulitan.

### **Pembahasan**

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan sangat berhubungan erat dengan usaha jasa yang dilakukan oleh Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Di samping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita, tanpa sempat lagi melirik atau memaknai produk lain.

Dari hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan, unsur-unsur yang harus dijadikan prioritas utama untuk perbaikan dalam proses pelayanan di PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara antara lain adalah:

#### ***1) Prosedur Pelayanan.***

Unsur prosedur pelayanan harus dijadikan prioritas utama perbaikan karena tingkat kepentingan masyarakat sangat tinggi sedangkan tingkat kinerjanya masih lebih rendah.

Kelemahan unsur prosedur pelayanan ini dapat dilihat dari pendapat sebagian pelanggan pada saat penelitian dilaksanakan, yaitu dengan banyaknya pelanggan yang menyatakan bahwa untuk menjadi pelanggan baru di PDAM membutuhkan waktu menunggu yang lama. Apalagi apabila belum ada jaringan

baru didaerah tersebut. Dan juga untuk mendaftar sebagai pelanggan baru prosedur yang ditetapkan dirasa terlalu berbelit-belit oleh para pelanggan. Unsur prosedur pelayanan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dengan tujuan untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila hal tersebut sudah dilaksanakan, maka PDAM dapat dikatakan sudah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No:Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu prinsip kesederhanaan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

### **2) Kecepatan Pelayanan.**

Sebagian besar dari pelanggan mengatakan bahwa unsur ini dianggap penting, dan sebagian pelanggan lainnya mengatakan bahwa unsur ini tidak penting. Sebagian pelanggan mengatakan bahwa kecepatan untuk mendapatkan pelayanan di PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara adalah sudah dapat dikatakan cepat, namun pelanggan menganggap hal itu tidaklah penting. Berbanding terbalik dengan anggapan pelanggan bahwa kecepatan pelayanan belumlah cepat padahal pelanggan menganggap hal ini sangatlah penting. PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara tetap harus melakukan perbaikan terhadap unsur kecepatan mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat dapat terpuaskan. Apabila telah dilakukan perbaikan-perbaikan maka dapat dikatakan bahwa PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu target waktu pelaksanaan yang telah ditentukan sendiri oleh PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara dan dapat diselesaikan oleh petugas-petugas pelayanannya.

### **3) Keadilan Mendapatkan Pelayanan.**

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Kartanegara oleh sebagian pelanggan dianggap belum memuaskan namun dilain pihak mengatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan sudah memuaskan pelanggannya. Pelanggan mengatakan bahwa tingkat kinerja ini sudah memuaskan, namun belum dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara dengan baik atau tingkat kinerjanya kurang memuaskan pelanggan, sehingga masih menuntut adanya perbaikan, agar pelanggan menjadi puas.

Kelemahan yang ada pada unsur ini antara lain tergambar dari ungkapan pelanggan yang belum terpuaskan oleh keadilan mendapatkan pelayanan yang diberikan. Adanya unsur KKN yang masih terlihat kental. Asas kedekatan yang merugikan pelanggan lain juga sangat disayangkan.

Ada juga pelanggan yang mengatakan bahwa keadilan untuk mendapatkan pelayanan dinilai sudah bagus, wajib untuk dipertahankan kinerjanya. Hal ini ditunjukkan dengan ungkapan sebagian pelanggan yang

mengatakan bahwa keadilan telah terjadi untuk mekanisme pembayaran rekening. Oleh karena itu PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara diharapkan menempatkan unsur keadilan untuk mendapatkan pelayanan ini untuk terus diperbaiki tingkat kinerjanya, agar pelanggan menjadi terpuaskan, karena terbukti dari nilai tingkat kepentingan pelanggan yang lebih tinggi dari tingkat kinerja yang telah dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### **4) *Kewajaran Biaya Pelayanan.***

Disisi lain ada juga pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini tidak begitu penting. Pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini penting sehingga menuntut adanya perbaikan tingkat kinerja yang harus dilakukan oleh PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara. Namun pelanggan yang menganggap bahwa unsur ini tidaklah penting, mereka menganggap bahwa apabila dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap unsur ini oleh pihak PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara maka hasilnya tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya.

Kelemahan unsur ini antara lain adalah rendahnya kualitas air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara sehingga banyak pelanggan yang menganggap harga yang telah ditetapkan terlalu tinggi menurut mereka. Namun hal yang sangat ironis adalah seburuk apapun kualitas air yang dihasilkan, pelanggan tetap menggunakannya dan tetap membayar tagihan rekeningnya tepat waktu.

Apabila telah dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap unsur ini maka pihak PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu keterjangkauan besarnya biaya pelayanan oleh masyarakat.

#### **5) *Kenyamanan Lingkungan.***

Ada sebagian pelanggan yang mengatakan bahwa tingkat kepentingan unsur ini adalah penting, namun ada juga yang mengatakan kurang penting. Sehingga pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini penting diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggannya, namun ada pula pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini kurang memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Apabila dilakukan perbaikanpun tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Ketidakpuasan pelanggan akan unsur kenyamanan lingkungan pelayanan ini dapat dilihat dari pendapat mereka yang mengatakan bahwa ruang tunggu tidak dilengkapi dengan tempat duduk yang memadai, tidak adanya TV dan AC serta tidak disediakan fasilitas air minum untuk pelanggan yang sedang antri baik pelanggan yang sedang melakukan pembayaran rekening maupun pelanggan yang sedang melakukan pengaduan.

Pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini penting sehingga menuntut adanya perbaikan tingkat kinerja yang harus dilakukan oleh PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara. Namun pelanggan yang menganggap bahwa unsur ini tidaklah penting, mereka menganggap bahwa apabila dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap unsur ini oleh pihak PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara maka hasilnya tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya.

Apabila telah dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap unsur ini maka pihak PDAM Kabupaten Kutai Kartanegara telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Pelayanan yang terpercaya dalam menangani pengaduan keluhan pelanggan merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat pelanggan yang selalu ingin mendapatkan pelayanan-pelayanan yang dapat dipercaya dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang terpercaya akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap aparatur pelaksana sesuai dengan tugas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap aparatur itu sendiri agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat pelanggan mendapatkan persepsi atau respon yang positif.

### **Kesimpulan**

Melihat hasil dan pembahasan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

Implementasi pelayanan prima yang dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara telah mengikuti sesuai dengan 10 konsep yang diberikan dan dilaksanakan dengan baik. Penjabaran implementasi ini memberikan kepuasan terhadap pelanggan untuk dapat melakukan segala kegiatan dengan mudah. Terorganisirnya kegiatan yang sesuai dengan 10 konsep yang ada memberikan nilai lebih dalam memberikan pelayanan prima dalam kepengurusan pelayanan air bersih kepada pelanggan.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan dengan melihat dari hasil kesimpulan adalah:

1. Proses peninjauan ulang bagi yang mau memasang meter baru dapat dilakukan supaya kedepannya diketahui kekurangannya.
2. Peninjauan dan proses ulang bagi penambahan pipa utama di alat pompanisasi yang tersalur langsung ke rumah-rumah pelanggan.
3. Memberikan pelatihan bagi pencatat meter air supaya data yang dibawa dan diolah oleh pencatat meter air sama dengan ada yang data di kantor.

4. Melakukan perbaikan dan perawatan pipanisasi baik di jalur dari kantor PDAM sampai dengan ke jalur sambungan ke rumah-rumah pelanggan.

#### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsini, 2003. *Manejemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial, Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Ghalia Jakarta.
- Gaspersz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep, Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. 1995. *Manajemen Kualitas, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama*. Jakarta.
- J. Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Laporan Pertanggungjawaban Direktur Teknik PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara. 2011. Kutai Kartanegara.
- Mathew B Miles & A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia
- Nasution, M.N, 2005. *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Parasuraman et.al, 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Kunci Ilmu, Yogyakarta.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Management*. Pemasaran Jasa. Andi. Yogyakarta
- Setyawan, Guntur, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis : Repositioning Peran Perilaku Plus Kompetensi serta Peran SDM Strategis*, dalam Soetjipto, Budi, et.al., 2002, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Amara Books.
- Siagian, Sondang. P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Soetjipto. Budi W. 1997. *Service Quality. Manajemen Usahawan Lembaga Mangement*. FE.UI. Jakarta