

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JATI KABUPATEN CIREBON

Oleh :
Novi Widyaningsih¹

ABSTRACT

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati in Cirebon District is a state-owned enterprise which carries out Regional Government affairs and is obliged to give basic service of water supply for the community. Thus, its service shall be community-oriented that is by giving its best to the community by providing sufficient water in term of quality, quantity, and continuity. PDAM is running its duty faces many problems that are the high level of water leakage (26,38%), and some community complaints on the quality of the distributed water and its continuity to customer's houses. This causes PDAM performance to be not optimum.

Research on Performance of public service in PDAM , focuses four criteria, i.e : efficiency, effectiveness, fairness and responsiveness. The research method uses descriptive qualitative method which comprehends a social phenomenon in depth. This method consist of three components, i.e. : data reduction , data presentation, and conclusion. The data in this research is the primary and secondary data. The primary data is obtained from interview and questionnaires while the secondary data is obtained from the data which has been quoted by the researcher belongs to the company. The respondents of this research are the employees of PDAM Tirta Jati Cirebon District and the customers. The technique used in getting the sample is purposive sampling. The object of this research is performance of public service n solution for the problems.

The results showed that the performance of the public service by the Regional Water Company Cirebon District is poor. This is evidenced by the four criteria of servicing performance : efficiency, effectiveness, fairness and responsiveness that still need improvement such as water production which do not meet customer expectations and still found some complaints that cannot be followed up and how long it takes to overcome.

Recommendations given are to to improve PDAM Tirta Jati Cirebon District performance in providing water supply covering the effort to fulfill good corporate governance principle through performance aspects, i.e. : administration, human resources, finance, and operational.

Keywords: Analysis, Performance, Public Services

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu jenis layanan publik saat ini adalah pelayanan air bersih yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dipilihnya pelayanan publik air bersih sebagai tema dalam penelitian ini, karena peneliti menyadari betapa pentingnya peranan air minum dan air bersih dalam aktivitas hidup dan kehidupan manusia. Artinya air minum sangat penting bagi kehidupan manusia. Hal ini tercantum didalam ketentuan pasal 33 ayat 3 UUD 1945 yang berbunyi: "Bumi air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan

sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat".

Fungsi dan peranan air bersih lebih dari sekedar untuk memenuhi kebutuhan fisik manusia. Air bersih juga berfungsi sebagai kebutuhan vital dalam menggerakkan berbagai aktivitas perekonomian, seperti perhotelan, rumah sakit, hiburan, perkantoran dan sebagainya. Kebutuhan akan air minum terus meningkat seiring dengan pertumbuhan masyarakat yang semakin pesat. Hal ini mendorong masyarakat yang belum memiliki sumber air minum sendiri akan menghubungi perusahaan air minum (PDAM).

¹ Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Pascasarjana Unswagati Cirebon

PDAM Kabupaten Cirebon yang menjadi fokus bahasan dalam penelitian ini melalui Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Cirebon dituntut untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Sebagai suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan umum serta mengejar pendapatan dari hasil penjualan jasa layanan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon semakin dihadapkan pada tantangan untuk senantiasa memperbaiki kualitas pelayanannya dengan orientasi pada upaya pemenuhan dan peningkatan kepuasan masyarakat, sehingga semakin dapat menumbuhkan kepercayaan sekaligus mengikat kesetiaan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati kabupaten Cirebon dan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 19 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon, adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan diselenggarakan atas dasar prinsip-prinsip ekonomi perusahaan, dituntut untuk senantiasa dapat mengadakan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kabupaten Cirebon terdiri dari 40 Kecamatan, 424 Desa dan 12 Kelurahan. Dengan jumlah penduduk pada tahun 2014 adalah sebanyak 2.293.397 jiwa. Sampai saat ini, PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon baru bisa melayani sekitar 11,75% dari total jumlah penduduk Kabupaten Cirebon, atau sekitar 32.778 KK.

Tidak semua wilayah di Kabupaten Cirebon mendapat pelayanan air bersih dari PDAM Kabupaten Cirebon. Dari 424 desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Cirebon, hanya sekitar 122 desa/kelurahan yang mendapatkan pelayanan dari PDAM Kabupaten Cirebon, masih ada 302 desa lagi yang belum mendapatkan pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon sebagai penyelenggara (operator) penyediaan air minum untuk masyarakat Kabupaten Cirebon, masih banyak yang harus dibenahi dan ditingkatkan, terutama mengenai peningkatan pelayanan, misalnya: pelayanan distribusi air minum sampai akhir tahun 2015 belum optimal terlihat dari 40 kecamatan di Kabupaten Cirebon, baru 26 kecamatan yang bisa menikmati aliran air PDAM dan masih banyaknya keluhan pelanggan seperti air kotor, distribusi air maupun meter air, kesalahan rekening air dan gangguan pelayanan air lainnya.

Kenyataan demikian menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Cirebon dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya yang disebabkan rendahnya kinerja pelayanan publik.

Untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik pada PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon, maka salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja. Disamping adanya peningkatan kinerja, juga harus ada pengelolaan pemerintahan yang baik. Tata kelola Pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi salah satu aspek yang mendapatkan perhatian pada perkembangan demokratisasi.

Berdasarkan pertimbangan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon yang berkenaan dengan kinerja pelayanan publik dengan judul **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JATI KABUPATEN CIREBON.**

B.Rumusan Masalah

Rumusan masalah (*research statement*) dalam penelitian ini adalah “Kinerja pelayanan air bersih PDAM Kabupaten Cirebon belum optimal.” Hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat. Dari pernyataan masalah tersebut maka pertanyaan masalah (*Problems Question*) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon ?
2. Permasalahan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik PDAM ?
3. Bagaimana upaya mengoptimalkan kinerja pelayanan publik PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon ?

II. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2011 : 13), mendefinisikan metode kualitatif adalah metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian Kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Adapun analisis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif atau *descriptif research*. Penelitian seskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu penelitian yang dilakukan tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2003 :6).

Sumber Data Penelitian

Sesuai dengan fokus kajian, tujuan dan ruang lingkup penelitian, maka sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diamati dan dicatat dalam penelitian yang berlangsung melalui wawancara. Informan dipilih secara *purposive sampling*, artinya informan kunci dipilih dengan pertimbangan bahwa individu tersebut oleh peneliti

dianggap mengetahui permasalahan yang penulis teliti.

Informan kunci yang penulis gunakan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini Direktur PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon. Sedangkan Pegawai PDAM Tirta Jati dipilih sebagai informan karena merekalah yang sehari-hari bertugas dan berhubungan langsung dengan masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan. Adapun masyarakat pengguna jasa layanan dipilih sebagai informan hanya sebagai bahan perbandingan dan kroscek dari informasi yang telah didapat dan terkumpul sebelumnya, mengenai kinerja pelayanan publik PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon.

- b. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu melalui studi kepustakaan atau data yang sudah tersedia dalam instansi yang diteliti.

Pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi tertulis yang memiliki relevansi dengan topik penelitian dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan, mempelajari berbagai bahan bacaan seperti kajian teori, penelitian terdahulu, dokumen dan laporan termasuk berbagai peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan masalah penelitian dari sumber resmi yang informasinya dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan cara berikut ini :

1. Wawancara semi terstruktur yaitu dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan mengenai kinerja pelayanan publik PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon. Secara teknis peneliti berpedoman kepada pertanyaan-pertanyaan peneliti atau pedoman wawancara yang telah disiapkan.
2. Observasi, dilakukan dengan mengamati fenomena-fenomena di lapangan terhadap objek penelitian untuk melakukan *cross check* terhadap jawaban informan kunci dan informan tambahan.

3. Studi Kepustakaan, yaitu dengan mempelajari berbagai bahan bacaan, buku yang menjadi referensi, makalah ilmiah, jurnal, dokumen, media elektronik dan laporan termasuk berbagai peraturan maupun perundang-undangan dan kebijakan yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti.
4. Dokumentasi, yaitu dengan membuat dokumen berupa gambar-gambar yang dapat menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam hal pelayanan, sehingga dapat menguatkan data yang ada di lapangan.

Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dari Miles dan Hoberman dalam Sugiyono (2013:337), yakni analisis menggunakan model interaktif (*interactive model analysis*) yang terdiri atas tiga komponen analisis, yakni :

1. Reduksi, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data kasar yang muncul dan catatan-catatan tertulis dilapangan
2. Penyajian data, sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi keyakinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan.
3. Menarik kesimpulan/verifikasi melalui serangkain penafsiran dengan menggolongkan kepada pola tertentu guna mencari interpretasi makna, mencari hubungan antar berbagai konsep dengan yang berasal dari hasil pencacatan lapangan dengan pendekatan kualitatif.

Teknis analisis data pada peneliti kualitatif menggunakan dua cara analisis data yaitu :

1. Menganalisa data ketika peneliti masih dilapangan
2. Menganalisa data setelah peneliti kembali dari lapangan.

III. PEMBAHASAN.

Kinerja PDAM Kabupaten Cirebon dalam kegiatan penyediaan air bersih akan difokuskan pada kriteria efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Selain itu juga akan dijelaskan mengenai faktor- faktor yang mendukung dan menghambat kinerja PDAM dalam upaya penyediaan air bersih.

Dengan melihat kinerja PDAM, maka diharapkan akan dapat digunakan sebagai acuan bagi pelaksanaan maupun peningkatan kinerja PDAM selanjutnya serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa / konsumen.

Dari bahasan diatas penulis akan menjelaskan operasional parameter pelayanan yang penulis teliti sebagai berikut:

a.Efisiensi

Tingkat efisiensi di ukur melalui indikator: (a) penggunaan anggaran; (b) penggunaan sarana dan prasarana.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Suharyadi sebagai Direktur utama PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon, dapat diketahui bahwa keterbatasan dana yang dimiliki oleh PDAM itu mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi belum maksimal. Tarif dasar air yang ditetapkan saat ini masih dibawah biaya yang telah dikeluarkan untuk memproduksi 1m³ air atau masih defisit, yang mengakibatkan PDAM belum bisa mendapatkan laba. Oleh sebab itu, Pemerintah Daerah menerbitkan Peraturan Bupati Cirebon No. 72 Tahun 2014 tentang Penyesuaian Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon.

PDAM masih memiliki keterbatasan sumber air yang dikelola oleh PDAM dan masih terbatasnya beberapa peralatan yang dimiliki, keterbatasan ini memungkinkan akan berdampak pada kualitas dan kuantitas air yang diproduksi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Saat ini PDAM memiliki sarana dan prasarana dengan jumlah yang terbatas, tetapi jumlah jangkuan yang dilayani cukup luas. Sehingga keterbatasan ini menjadi tidak efisien dalam mendistribusikan air

bagi masyarakat di Kabupaten Cirebon. Ditambah pada saat musim hujan, Karena saat musim tersebut biasanya sumber air yang dikelola oleh PDAM terkena luapan air sehingga menjadi banjir dan keruh. Ini akan mengakibatkan kualitas air buruk, yang berakibat banyaknya keluhan dari masyarakat. Sedangkan ketika musim kemarau, debit air di setiap sumber air akan turun, hal ini akan menyebabkan pelayanan air harus dilakukan secara bergilir. Untuk itu diperlukan penambahan sumber air untuk menambah produksi air yang akan didistribusikan kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa efisiensi PDAM Kabupaten Cirebon sudah dilaksanakan namun belum menampakkan hasil yang maksimal karena belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini diketahui dari hasil pencapaian laba/rugi perusahaan yang belum dapat menghasilkan laba yang dapat memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta belum terpenuhinya sarana dan prasarana secara maksimal sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b.Efektivitas

Efektivitas pegawai diukur melalui : (a) ketercapaian visi dan misi (b) kualitas dan pemahaman tupoksi pegawai.

Hasil penelitian ditemukan adanya pengakuan oleh beberapa pegawai PDAM Tirta Jati bahwa ketercapaian visi dan misi tidak mudah untuk dicapai dengan cepat dan singkat, tetapi memerlukan dukungan yang besar terhadap visi dan misi yang ditentukan. Visi dan misi PDAM Tirtajati tidak hanya mendistribusikan air saja, tetapi memberikan pelayanan air bersih yang dapat meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk mencapai visi dan misi perlu manajemen yang baik terutama bagaimana kerja pegawai PDAM harus berorientasikan pada efektifitas kerja. Ketercapaian distribusi air bersih yang baru mencapai 11,68%. Artinya ketercapaian visi dan misi sampai tahun 2016 baru 11,68%, hasil ini dikuatkan dengan Permendagri Nomor 690/477/SJ yang menegaskan bahwa apabila PDAM dalam melayani masyarakat belum mencapai

cakupan layanan 80%, maka PDAM tidak diwajibkan menyetor PAD kepada Pemerintah Daerah.

Untuk mencapai itu, PDAM Tirta Jati berupaya untuk melaksanakan pelayanan dengan baik dengan mengoptimalkan kemampuan SDM yang telah ada dalam pengelolaan air bersih. Namun optimalisasi kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air terkendala terbatasnya jaringan perpipaan PDAM, dimana selama ini sepenuhnya belum menjangkau wilayah di Kabupaten Cirebon.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa di lapangan, diketahui bahwa masyarakat masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Masyarakat merasa apa yang mereka keluhkan lama diselesaikan.

Pegawai PDAM Tirta Jati kebanyakan lulusan SLTA sebanyak 168 orang atau sebesar 65%. Faktor rendahnya pendidikan para petugas pelayanan mempengaruhi pemikiran mereka bahwa semua keputusan harus berasal dan atasan dan harus berpegang teguh kepada juklak/juknis sehingga ketika seorang pengguna jasa memerlukan pelayanan yang cepat, pegawai tidak mampu memenuhinya karena harus menunggu instruksi atasan terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan pelayanan publik menjadi memerlukan waktu pelayanan yang relatif lebih lama. Selain itu koordinasi antar unit seringkali menghambat pemberian pelayanan karena waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama. Kendala lain yang dihadapi adalah kendala eksternal yaitu kendala yang disebabkan oleh pengguna jasa itu sendiri seperti ketidaklengkapan dokumen, pengguna jasa tidak kooperatif dan ketiadaan koordinasi antar unit seperti dari cabang ke pusat. Masalah ketidaklengkapan persyaratan/dokumen yang harus dilengkapi oleh pengguna jasa seringkali membuat pegawai menolak memberikan pelayanan.

Pengguna jasa disarankan untuk melengkapinya terlebih dahulu. Di sini yang menjadi persoalan adalah ketika lokasi tempat tinggal seorang pengguna jasa jauh dan instansi tersebut dan masalah kesibukan

pengguna jasa membuat penyelesaian urusan menjadi lebih lama. Hal tersebut diakui oleh pegawai sebagai penyebab utama keterlambatan, tetapi jarang sekali pegawai yang mempunyai inisiatif untuk tetap memproses berkas-berkas urusan tersebut dan kekurangan persyaratan dilengkapi kemudian. Bagi pegawai, apabila tetap diproses, akan menyulitkan kerja mereka sendiri.

Untuk memastikan bahwa pegawai telah melakukan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, para pegawai membuat laporan bulanan dan laporan tahunan. Para pegawai PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon membuat laporan harian mengenai jumlah pelanggan yang dilayani dan pelayanan yang diberikan.

Cakupan wilayah pelayanan yang belum optimal dan ketidakpuasan pelanggan itu menjadi bukti bahwa efektivitas pelayanan dari PDAM Kabupaten Tirta Jati Kabupaten Cirebon masih perlu ditingkatkan lagi. PDAM masih perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan, meningkatkan SDM perusahaan serta memperluas cakupan wilayah pelayanan.

c. Keadilan

Keadilan ini dapat diukur melalui indikator: (a) jangkauan pelayanan administrasi; (b) kualitas air; (c) kuantitas; dan (d) kontinuitas.

Jangkauan pelayanan PDAM Tirta Jati untuk seluruh wilayah Kabupaten Cirebon yang dilakukan masih terbatas. Keterbatasan ini yang menjadi keluhan sebagian pelanggan berkaitan dengan pelayanan distribusi air.

Pengakuan dari Direktur PDAM menunjukkan bahwa tidak terjangkanya pelayanan selama ini disebabkan adanya hambatan atau kendala. Menurut pengakuannya kendala-kendala itu berkaitan dengan terbatasnya prasarana yang dimiliki, selain itu juga keadaan keuangan perusahaan, dan terbatasnya jumlah pegawai. Kondisi tersebut mengakibatkan target cakupan pelayanan yang tertera dalam *corporate plan* bahwa target jumlah penduduk yang terlayani untuk tahun 2013 sebesar 14,38% hanya terealisasi sebesar 11,14% sedangkan target

untuk tahun 2014 sebesar 15,67% hanya terealisasi sebesar 11,6%.

Kualitas air PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon belum memenuhi syarat yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tanggal 18 April 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum antara lain: air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum, dan air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan. Untuk kualitas air bersih selama tahun 2014 PDAM telah melakukan uji kualitas air bersih secara internal di laboratorium milik sendiri dan secara eksternal di Laboratorium Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon. Dari hasil uji kualitas air pelanggan terhadap 1.244 sampel sebanyak 184 sampel (14,79%) belum memenuhi syarat air bersih.

Kuantitas Air yang didistribusikan oleh PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon telah memenuhi kebutuhan rata-rata per bulan per rumah tangga sesuai Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pasal 1 ayat (8) yang menyatakan bahwa standar kebutuhan pokok air minum adalah kebutuhan air sebesar 10 meter³ / kepala keluarga/bulan atau 60 liter/orang/hari, atau sebesar satuan volume lainnya yang ditetapkan lebih lanjut oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sumber daya air. Pemakaian rata-rata untuk pelanggan rumah tangga sebesar 14,73 meter³ per bulan dan pemakaian rata-rata keseluruhan pelanggan sebesar 15,82 meter³ per bulan.

Secara teoritis disebutkan bahwa dalam pelayanan harus ada kejelasan dan kepastian hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan. Artinya adanya jaminan bahwa distribusi air bebas dari kemacetan atau distribusi air lancar 24 jam setiap hari. Dalam prakteknya PDAM hanya mampu menjaga kontinuitasnya sebesar 87%. Durasi distribusi air PDAM pada

tahun 2014 rata-rata 21 jam per hari. Pengaliran air tersebut belum memenuhi standar Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum pasal 10 ayat 3 yang menyatakan bahwa kontinuitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib memberikan jaminan pengaliran 24 jam per hari.

Tidak tercapainya standar kontinuitas tersebut disebabkan kemampuan pipa distribusi yang tidak mencukupi debit, gangguan pada jam puncak terutama untuk wilayah dataran tinggi. Untuk wilayah Cabang Arjawinangun semenjak instalasi jaringan distribusi terkena pembangunan jalan tol Cikopo–Palimanan di daerah Tegal Karang, masih banyaknya pelanggan yang memperoleh jam pelayanan di bawah 10 jam dengan tekanan air di bawah 0,7 bar.

Adanya beberapa masalah dalam indikator keadilan artinya kriteria keadilan pelayanan PDAM belum maksimal dilaksanakan oleh PDAM khususnya menyangkut keadilan pelayanan, kualitas dan kontinuitas air.

d. Daya Tanggap

Daya tanggap diukur melalui indikator: (a) ketepatan pelayanan; (b) kecepatan pelayanan; (c) kejelasan informasi.

Sikap responsif dari PDAM dapat dilihat dari bagaimana PDAM memberikan tanggapan terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat. PDAM selalu berusaha menanggapi keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat dan menindaklanjuti keluhan tersebut dengan tepat. Hal ini dilakukan untuk selalu menjaga kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan masyarakat.

Untuk kecepatan pelayanan, berdasarkan penelitian di lapangan dapat kita ketahui bahwa untuk penanganan terhadap keluhan/ pengaduan dari masyarakat yang masuk ke kantor cabang akan langsung ditangani dengan cepat sendiri tanpa harus menunggu penanganan dari pusat. Seperti dalam menangani kebocoran pipa yang seringkali terjadi, maka pihak PDAM akan berupaya untuk segera memperbaiki. Dan untuk PDAM

Pusat sendiri, apabila terjadi kerusakan mesin ataupun kebocoran pipa yang akan mengganggu pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Masyarakat masih ada yang merasa belum puas dengan sikap tanggap yang diberikan oleh pihak PDAM. Masyarakat merasa apa yang mereka keluhkan tidak segera ditindaklanjuti oleh pihak PDAM. Pihak PDAM sudah berupaya menanggapi dengan baik keluhan-keluhan yang masuk, hanya saja tidak segera ditindaklanjuti sehingga masyarakat merasa bahwa PDAM tidak merespon keluhan dari masyarakat. PDAM berupaya menerapkan sistem *one day service* dalam usaha menangani keluhan pelanggan bila terjadi kerusakan dan *one week service* untuk melayani sambungan baru. Kalau terdapat pelanggan yang harus menunggu untuk ditangani dan diselesaikan, itu dikarenakan antrian lain yang sudah menunggu dan lebih dahulu mengadukan permasalahannya kepada PDAM. Sedangkan teknisi yang dimiliki PDAM hanya beberapa dan itu berada dibidangnya masing-masing.

Oleh sebab itu PDAM masih perlu meningkatkan sikap responsifnya agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. PDAM harus lebih maksimal dalam menanggapi keluhan dan segera menindaklanjuti keluhan yang datang dari masyarakat pelanggannya. Keluhan-keluhan yang masuk harus ditangani dengan baik dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar mereka dapat memahami dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan sehingga hal tersebut akan menciptakan image positif bagi PDAM sebagai instansi publik. Sedangkan untuk kejelasan informasi perlu dipertahankan karena masyarakat merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh PDAM.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan fakta, data dan hasil pengamatan di lapangan serta analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Efisiensi, Efektifitas, dan keadilan pelayanan PDAM Tirta Jati Kabupaten

Cirebon belum menampakkan hasil yang maksimal karena belum sesuai dengan apa yang diharapkan karena sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sedangkan responsivitas PDAM dalam kegiatan penyediaan air sudah cukup baik dimana keluhan dari pelanggan untuk sikap tanggap yang diberikan oleh pihak PDAM sudah baik dan jelas, dan PDAM Tirta Jati telah mengeluarkan kebijakan *one day service* untuk keluhan pelanggan dan *one week service* untuk pemasangan sambungan baru.

2. Permasalahan yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya modal, sarana, dan prasarana, kualitas sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya teknologi.
3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik adalah dukungan pendanaan serta peningkatan laba, pengembangan sumber air baku, optimalisasi sarana dan prasarana, efisiensi biaya dan peningkatan pendapatan serta pemantapan manajemen.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, maka ada beberapa saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan tingkat kesehatan dan kinerja PDAM agar memenuhi prinsip-prinsip manajemen yang baik, melalui peningkatan kinerja aspek keuangan, aspek operasional serta aspek administrasi dan SDM.
2. Melakukan perbaikan manajemen agar tidak terjadi kerugian, pada akhirnya terwujud perusahaan pelayanan publik yang profesional dan memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD).
3. PDAM perlu melakukan revitalisasi kebijakan terhadap rekrutmen dan seleksi terhadap pegawai sesuai dengan kebutuhan agar dapat meningkatkan kuantitas, kualitas dan profesionalitas para pegawai.
4. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon diharapkan lebih meningkatkan pembinaan dan koordinasi dengan

PDAM, serta perlu membuat satu formulasi kebijakan penyertaan modal maupun kebijakan pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku :

- Dharma, S, 2009, Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2008, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- , 2000, Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Ibrahim, A, 2008, Teori dan Konsep Pelayanan Publik dalam Implementasinya, Mandar Maju, Bandung.
- Idris, Amiruddin, 2006, Pengaruh Motivasi Kerja dan Jiwa Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur SKPD dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Aceh, Jurnal Ekonomika, Aceh.
- Mahmudi. 2005, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu, 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- , 2012, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Refika Aditama, Bandung.
- Nasucha, Chaizi, 2004, Manajemen Publik, Gramedia Widayana Indonesia, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2001, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Mandar Maju, Bandung.
- , 2003, Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Organisasi Efektif

- Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan, Mandar Maju, Bandung.
- , 2009, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik, Refika Aditama, Bandung.
- Simamora, Henry, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods), Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2013, Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung.
- Sumber Lainnya :
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah .
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.