

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK CALON PELANGGAN PEMASANGAN BARU PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA WILAYAH BARAT

Irma Meinda Amellia, Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.P, Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya

irmameinda125@gmail.com

ABSTRACT

The new installation procedure is a form of plan related to determining how to act and applicable to future activities. The type of observation used is descriptive qualitative, namely by describing how the procedures for installing new public services for prospective customers at PDAM Surya Sembada, Surabaya City, western region are outlined in the form of sentences and based on facts. Data collection techniques were obtained through interviews with employees and prospective customers, observations and other supporting documents or archives. Sources of data obtained based on informants, events or activities, documents and archives. The results of the research show that the new installation service at PDAM Surya Sembada has not been maximized because there are still gaps between fellow service employees related to communication problems that occur in the service process.

Keywords: *Public Service, New Installation, Prospective Customers, PDAM Surya Sembada, City of Surabaya.*

ABSTRAK

Prosedur pemasangan baru merupakan suatu bentuk rencana yang berkaitan dengan penetapan cara bertindak dan berlaku untuk kegiatan dimasa mendatang. Jenis pengamatan ini digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan bagaimana prosedur pelayanan publik pemasangan baru calon pelanggan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya wilayah barat yang dituangkan dalam bentuk kalimat dan berdasarkan fakta-fakta. Teknik pengumpulan data di peroleh melalui wawancara dengan pegawai dan calon pelanggan, observasi (pengamatan) dan dokumen atau arsip penunjang lainnya. Sumber data yang diperoleh berdasarkan informan, peristiwa atau aktivitas, dokumen dan arsip. Hasil penelitian penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemasangan baru di PDAM Surya Sembada belum maksimal karena masih ada kesenjangan antara sesama pegawai pelayanan terkait masalah komunikasi yang terjadi dalam proses pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Pemasangan Baru, Calon Pelanggan, PDAM Surya Sembada, Kota Surabaya.*

A. PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada merupakan perusahaan penyedia pelayanan air yang bersih. Dan selalu diawasi dan dimonitor oleh pemerintah daerah. memiliki hubungan dengan jasa pelayanan, maka Perusahaan Daerah Air Minum tersebut diharuskan serius dan focus dalam memberikan sebuah pelayanan terbaik terhadap masyarakat supaya menciptakan kepuasan dan kenyamanan oleh masyarakat. memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadikan prioritas utama dan menjadi kewajiban bagi Perusahaan Daerah Air Minum dan pemerintah. pemerintah harus memantau dalam melakukan proses pemberian pelayanan adalah pemerintah harus bertindak sebagai katalisator yang dapat mempermudah proses supaya sesuai dengan SOP. tentu pelayanan akan selalu diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara jasa pelayanan sangat ditentukan oleh bagaimana karyawan perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada memberikan pelayanan. Sudah bagaimana masyarakat di berikan pelayanan oleh PDAM Surya Sembada agar masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien.

Menurut Bab 1 pasal 1 ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan rangkaian suatu kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan undang-undang untuk seluruh warga Negara di dunia dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan yang diberikan kepada perusahaan penyelenggara dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Sesuai definisi diatas bisa disimpulkan bahwa memberikan pelayanan kepada publik untuk keperluan membantu kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan untuk masyarakat. pelayanan publik dilakukan oleh pemerintahan daerah kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan pelayanan yang professional dan memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur. upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan telah di jalankan setiap pemerintah, melalui instruksi presiden No. 5 Tahun 1984 mengenai panduan melakukan penyederhanaan dan pengendalian perjanjian pada usaha yang di jalannya. hal ini dilaksanakan sesuai surat keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang suatu panduan laksana untuk Pelayanan Umum. Dan bisa meningkatkan kepada semua aparatur pemerintah terutama daerah untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu telah diterbitkan instruksi presiden no. 1 tahun 1995 yang membahas untuk melakukan perbaikan dalam peningkatan mutu kepada seluruh masyarakat. Yang sudah diterbitkan juga keputusan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Yang dalam melakukan peningkatan yang terbaik, maka diterbitkan UU no. 29 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Hal yang menjadi pedoman undang-undang pelayanan publik tersebut adalah untuk memberikan pelayanan terbaik yang di berikan kepada calon pelanggan. Dapat dilihat dari sisi pelayanan publik pasang baru juga memiliki kelemahan antara lain :

1. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada calon pelanggan lambat atau calon pelanggan mengetahui informasi terlebih dulu dari pada pelayanan nya.

- 2 Kurang adanya koordinasi. Di berbagai pelayanan akan menjadi berhubungan satu sama lainnya kurang adanya koordinasi. Di sebabkan sering adanya tumpah tindih maupun perselisihan antara ketetapan yang satu dengan lainnya yang saling terkait.
- 3 Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan survey pelanggan) secara umum dapat di jalankan berbagai macam cara yang terdiri dari bermacam tingkatan, sehingga bisa dilakukan penyelesaian pelayanan yang sangat memberikan waktu cukup lama.

Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada selalu terjadi penambahan jumlah pelanggan untuk pemasangan baru sesuai dengan melakukan menambahkan Instalasi Pengelolaan Air di berbagai cabang perusahaan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada. harus dijalankan untuk menjaga semua pelanggan baru yang di sebabkan berjalannya perusahaan akan lebih banyak. Berikut Gambar 1.1 perkembangan jumlah pelanggan dari Tahun 2019 sampai 2022:



Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Pemasangan Baru PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Sumber: Data Internal Perusahaan (2019-2022)

Seiring bertambah nya jumlah penduduk Kota Surabaya, jumlah calon pelanggan pemasangan baru di Perusahaan ini telah menargetkan dapat melakukan pasang baru ke calon sebanyak 20.000 pelanggan di tahun 2019. pada tahun 2020 telah mencapai target untuk melakukan pasang baru kepada calon pelanggan baru sebanyak 13.800 pelanggan. namun yang di harapkan tersebut belum terselesaikan disebabkan pergantian tahun tinggal menunggu harian saja. Humas Perusahaan Diah Ayu Anggraeni mengatakan, “hingga pertengahan Desember ini pihaknya hanya dapat menyelesaikan sebanyak 11.431 untuk sambungan baru. Namun kita memiliki target tersebut akan di tuntaskan tahun 2021, setelah itu kita masukan di tahun 2021 karena pandemi covid-19 juga saat ini,” katanya.

Humas PDAM Diah memberikan penjelasan, “pada tahun sebelumnya jumlah pelanggan untuk pemasangan baru pada Perusahaan Daerah Air Minum memang harus mengalami penambahan, untuk target tiap tahun Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada harus memasang sebanyak 13.000 – 14.000 sambungan kepada pelanggan karena

banyaknya permintaan yang di peroleh dari masyarakat, tetapi semua kembali kepada masyarakat guna melakukan pemasangan baru. Permintaan terjadi pada tahun ini untuk kawasan wilayah Surabaya Barat, mengingat bahwa di lingkungan tersebut sudah banyak sekali berdiri mulai dari apartement sampai perumahan. Jadi wilayah Barat dan Timur, untuk paling banyak saat ini di Surabaya Barat untuk melakukan pasang sambungan baru”.

Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah pokok Bahasan yang akan dibahas pada penelitian ini. Dari uraian di atas maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik kepada calon pelanggan pemasangan baru PDAM Surya Sembada Kota Surabaya wilayah Barat?
2. Apa saja kendala-kendala yang di hadapi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya wilayah Barat dalam memberikan pelayanan publik kepada calon pelanggan pemasangan baru?

Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka penelitian dilakukan guna mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik calon pelanggan pemasangan baru pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya wilayah barat.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan kendala yang dihadapi didalam pelayanan publik calon pelanggan pemasangan baru pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya Wilayah Barat.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terletak di Jl. Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2, Pacar Keling, Kecamatan Tambak Sari, Surabaya, Jawa Timur 60118. dengan berfokus Pelaksanaan pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga penulis mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami pelayanan alur pemasangan baru di Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan harapan masyarakat. Untuk pengumpulan datanya merupakan inventarisasi antara data primer dan data sekunder. Untuk data primer yaitu data yang diperoleh oleh informan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara. Data primer merupakan narasumber utama. Narasumber adalah orang yang benar-benar mengerti dan terlibat dengan implementasi kebijakan yang sedang dijalankan. Untuk data sekunder berasal dari literasi jurnal ilmiah dan dokumentasi yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Dari keseluruhan data yang terkumpul dianalisa menggunakan analisa kualitatif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya merupakan berperan dalam memfasilitasi dan melayani kebutuhan air bersih untuk wilayah Surabaya. Untuk mengetahui Bagaimana pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya, penulis menggunakan teori prinsip-prinsip pelayanan publik menurut

Ratminto dan Winarsih (2007:22) yaitu bahwa prosedur sebuah pelayanan public dapat dengan mudah untuk dilaksanakan. 5 prinsip-prinsip yang terkandung dalam teori tersebut, dijadikan fokus penelitian untuk menganalisis pelayanan publik pelanggan pemasangan baru PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan prima.

1. Kesederhanaan

Prinsip kejelasan menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persyaratan baik teknis yang harus di penuhi untuk mendapatkan layanan konsultasi permasalahan industrial dengan mudah untuk dilaksanakan. Pelayanan publik merupakan cerminan kinerja aparatur pemerintah didalam menjawab kepercayaan masyarakat. Pada tingkat kesederhanaan suatu pelayanan yang akan lebih memudahkan dan memberikan rasa nyaman pada masyarakat.

2. Kejelasan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik merupakan tata urutan atau bagan alur penanganan pelayanan, serta nama-nama loket menyediakan tempat pelayanan dengan kondisi baik. Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya terdapat sebuah bagan brosur atau juga website PDAM dan juga di social media seperti di instagram, facebook, dan twitter yang berisikan informasi mengenai proses pelayanan administrasi dan syarat-syaratnya dan proses pelayanan nya. Ditinjau dari aspek kejelasan, pelayanan publik yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya jika dikaitkan teori prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) merupakan pelaksanaan pelayanan public terdapat suatu kejelasan meliputi kejelasan persyaratan teknis maupun administratifnya. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada sudah mendukung dengan teori karena sudah ada kejelasan pelayanan publik berupa syarat-syarat dan alur proses pelayanan nya.

3. Kepastian Waktu

Prinsip Kepastian Waktu menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) tentang prinsip-prinsip pelayanan publik dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ketepatan kurun waktu yang ditentukan dan kecepatan pelayanan yang diberikan dalam layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial. Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya berupaya semaksimal mungkin dalam mempercepat proses sebuah pelayanan. Dapat diambil contoh dari calon pelanggan pendaftar kemudian kita survey terlebih dahulu setelah itu muncul lah terkait biaya sampai dengan terpasang 14 hari kerja.

4. Fasilitas

Prinsip Fasilitas kerja menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) tentang Prinsip-prinsip pelayanan Publik dalam penelitian ini digunakan mengetahui sarana dan prasarana kerja dijadikan penunjang dalam pemberian layanan konsultasi.

5. Kedisiplinan

Prinsip kedisiplinan, kesopanan, keramahan menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) tentang Prinsip-prinsip pelayanan Publik dalam penelitian ini digunakan mengetahui sikap yang diberikan petugas sebagai penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial. Data yang diperoleh dari penelitian, didapatkan bahwa pegawai sudah memberikan sikap ramah sopan selama proses pemberian layanan konsultasi, sikap ramah yang diberikan seperti memberi sapaan dan senyum saat terdapat calon pelanggan yang hendak melakukan daftar pasang baru.

6. Kendala Pelayanan Publik Pemasangan Baru pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya

Di dalam pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya menurut pihak penyelenggaraan pelayanan publik pasang baru da kendala. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud disini adalah Manajer dan Pegawai pelayanan pasang baru mempunyai kendala yang ditemui didalam pelaksanaan pelayanan Seperti calon pelanggan mendaftar ternyata di depan rumah tidak ada jaringan. Kemudian kendala berikutnya adalah terkait sengketa tanah, sengketa ini terkait kepemilikan tanah antara keluarganya misalnya kadang-kadang satu sisi ingin mendaftar, satu sisi keluarganya tidak boleh sehingga status tanah tidak cukup jelas

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis terkait dengan pelayanan publik pada PDAM Surya Sembada dari analisis, wawancara, dan hasil penyajian data dan di ambil kesimpulan dari pembahasan yang lalu dikaitkan dengan teori dari Ratminto dan Winarsih (2007:22) penulis telah menguraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek kesederhanaan prosedur pelayanan sudah baik seperti pemasangan baru yaitu: Berkas untuk pengajuan pendaftaran PSB-SR yang dibawa calon pelanggan fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Tanah/Surat Kepemilikan Tanah, fotocopy PBB dan rekening listrik, surat pengantar dari pengembang/koordinator pemasangan jaringan kolektif (untuk jaringan dibiayai oleh pengembang atau swadaya secara kolektif) dan surat kuasa untuk pendaftaran PSB-SR yang dilakukan secara kolektif atau pribadi dan atau surat pernyataan kekurangan persyaratan.

b. Kejelasan

Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek kejelasan dan kepastian untuk masalah kinerja aparaturnya dalam melayani calon pelanggan sudah baik terkait kejelasan pelayanan publik berupa syarat-syarat dan alur proses pelayanannya Dan terdapat suatu kejelasan Mengenai informasi yang dituju pada pelayanan publik, sehingga calon pelanggan tidak kebingungan lagi.

c. Kepastian Waktu

Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek kepastian waktu berupaya mempertahankan dan memberikan pelayanan dengan waktu penyelesaian secepat mungkin karena sebagai bentuk pelayanan yang prima.

d. Fasilitas

Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek fasilitas kerja sudah lengkap. Fasilitas kerja ini seperti

- 1) Print
- 2) Mesin Fotocopy
- 3) Komputer
- 4) Tempat Air Minum (Untuk pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya)
- 5) Taman Belajar Bermain dan Membaca
- 6) Serta sudah tersedianya prasarana ruang konsultasi dan ruang tunggu sudah memadai di lengkapi dengan pendingin ruangan yang membuat pelanggan nyaman.

e. Kedisiplinan

Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek kedisiplinan sudah baik. Karena Selama proses pemberian layanan pasang baru dimana dalam memberikan layanan konsultasi sesuai jam kerja telah di tentukan. Dan selama jam kerja kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya berada di tempat kerja sehingga siap melayani.

f. Kendala yang dihadapi Pelayanan Publik Pemasangan Baru (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian atau pengamatan yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa prosedur pasang baru pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada ini terdapat beberapa kendala yang muncul dan dialami oleh pelanggan

Saran

Saran yang disampaikan dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dilakukan untuk pelaksanaan penelitian yang lebih baik dimasa mendatang sebagai berikut:

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada menambahkan penilaian kriteria untuk menilai kinerja semua karyawan untuk masalah pelayanan dalam setiap aspeknya. Agar masyarakat dapat menilai dan perusahaan memberikan informasi kepada semua aspek terkait kinerjanya dalam melayani masyarakat serta prioritas aspek kinerja juga harus segera di perbaiki.
2. Bagi Calon Pelanggan mematuhi segala aturan atau prosedur pelayanan pasang baru pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) surya Sembada, melaporkan segala keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan tertib dan tepat waktu serta ikut berperan aktif demi terciptanya peningkatan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Wibisono. (2016). *KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM Oleh : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pemerintah No . 14 tahun 1987 tentang bagi mahluk Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum disingkat PDAM yang berfungsi Dasar Re publik Indonesia menjelaskan “ Bumi , air dan kekayaan alam yang. 5, 1–12.*
- Islami, Z., & Handayani, N. (2018). Analisis Kinerja Pelayanan Dan Akuntabilitas Publik Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset*
- Pelayanan air minum PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kepada masyarakat tidak hanya terbatas pada daerah administratif kota Surabaya saja(PDAM 2014)PDAM. 2014. “Data Pendukung.” (50):50.
- Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah masalah pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Kabupaten Mamuju (Mamuju et al. 2021)Mamuju, Kabupaten, Iksan Andry S, Aco Darul, and Ahmad Saleh. 2021. “Peqguruang: Conference Series.” 3(2).
- Ratminto dan Atik. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Delta Tirta Sidoarjo. *Ilmu Administrasi Negara,*
- Hardiyabsah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Inu Kencana Syafiie. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ratmito dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pusaka Pelajar
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi.* Vol. 12, No. 1. Halaman 9-28