

KONSEP PELAYANAN PRASARANA AIR BERSIH PERKOTAAN

Studi kasus : Berdasarkan Kemampuan dan Kemauan Membayar
di PDAM Kota Kendari

T E S I S

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota
Konsentrasi Manajemen Prasarana Perkotaan

Oleh

SULTRAWAN LIAMBO
L4D 004 099



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2008**

KONSEP PELAYANAN PRASARANA AIR BERSIH PERKOTAAN

Studi kasus : Berdasarkan Kemampuan dan Kemauan Membayar
di PDAM Kota Kendari

ABSTRAK

Akumulasi tunggakan tagihan rekening pelanggan yang mencapai milyaran rupiah berimplikasi pada kinerja PDAM. Fenomena tersebut terus terjadi sehingga PDAM Kota Kendari dalam memberikan pelayanan belum optimal. Penelitian ini ingin merumuskan konsep pelayanan prasarana air bersih perkotaan khususnya PDAM Kota Kendari dengan mengkaji kinerja teknis operasional, keuangan, administrasi serta kemampuan dan kemauan membayar pelanggan. Penelitian bersifat deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner dan observasi. Wawancara diarahkan kepada direksi dan karyawan. Gambaran kondisi sosial dan ekonomi, persepsi dan harapan, pengetahuan dan pemahaman, perilaku dan alasan pelanggan menunggak diperoleh dari observasi dan kuesioner secara random kepada 67 responden.

Hasil penelitian menunjukkan dari aspek teknis; kapasitas produksi belum optimal 400 l/d terealisasi 223 l/d atau ada *idle capacity* 44,25 persen, kehilangan air 41 persen, aspek keuangan; tahun 2006 PDAM mengalami kerugian tiga milyar lebih, aspek administrasi; lemahnya pengendalian manajemen, produktivitas karyawan belum optimal. Sedangkan pada pelanggan diketahui; apresiasi terhadap kualitas, kuantitas, kontinuitas pelayanan sebagian besar tidak puas, pemahaman tentang PDAM masih kurang, perilaku dalam memanfaatkan air sebagian lemah, alasan menunggak ada yang rasional maupun tidak rasional. Dari penelitian diketahui empat karakter pelanggan, yakni ada pelanggan yang; memiliki kemampuan tetapi kurang memiliki kemauan membayar, memiliki kemauan tetapi kurang memiliki kemampuan membayar, memiliki kemampuan juga kemauan membayar, dan sebaliknya kurang memiliki kemampuan juga kemauan membayar.

Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan PDAM Kota Kendari tahun 2006 kurang memadai dipengaruhi langsung oleh faktor internal dan secara tidak langsung faktor eksternal. Kemampuan dan kemauan membayar pelanggan dipengaruhi kondisi sosial, ekonomi, persepsi, harapan, pemahaman serta perilaku pelanggan sendiri. Pelayanan prasarana air bersih perkotaan yang baik ditentukan oleh mutu layanan, penggunaan teknologi, kebijakan tarif, konsistensi aturan dan sosialisasi. Akhirnya penelitian ini merumuskan konsep pelayanan disebut perbaikan mutu layanan melalui pemanfaatan teknologi, penerapan kebijakan tarif wajar dan konsisten pada aturan dibarengi sosialisasi intensif. Konsep ini disingkat dengan slogan tepat dibayar, aspiratif mendengar, tuntas melayani.

Kata kunci : Kinerja PDAM, Kemampuan dan Kemauan Membayar, Konsep Pelayanan.