

BAB III

PEMBAHASAN

Tinjauan Teori

3.1 Pengertian Prosedur

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah prosedur merupakan suatu aktivitas, metode langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah (2005:694).

Menurut Muhamad Ali, (2000 : 325) “Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan”.

Menurut syamsi, (1994 : 16) dalam bukunya system dan prosedur kerja. Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan. Misalnya prosedur membuat surat pada suatu perusahaan. Dalam kegiatan ini terdapat suatu rangkaian ketentuan-ketentuan mengenai cara menyusun konsep surat, cara mengetik pada kertas surat, atau cara mengetiknya yang kesemuanya telah pasti.

Menurut Moenir, (2001 : 105) dalam bukunya manajemen pelayanan umum di Indonesia. System dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena ssatu sama lain saling melengkapi, system merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme system. Jadi tanpa system prosedur tidak ada landasan berpijak untuk “berkiprah” dan tanpa prosedur suatu mekanisme system tidak akan berjalan.

Menurut Mulyadi, (2001 : 5) dalam bukunya perusahaan dalam menjalankan kegiatannya memerlukan informasi khususnya mengenai keuangan perusahaan. Dalam hal ini pihak manajemen perusahaan membutuhkan informasi

keuangan untuk mengetahui, mengawasi dan mengambil keputusan-keputusan guna melaksanakan kegiatan operasional perusahaan. Untuk dapat menghasilkan informasi tersebut diperlukan elemen-elemen yang dapat membentuk system sehingga kegiatan diperusahaan dapat berjalan dengan baik. “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, terdiri dari kegiatan menulis, menggandakan, menghitung, member kode, mendaftar, memilki, memindah, membandingkan yang dilakukan untuk mencatat informasi dalam formulir-formulir, buku jurnal dan buku besar”.

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola yang tetap yang telah ditentukan.

3.2 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya manusia dalam hidupnya pasti membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan dengan pelayanan oleh H.A.S Moenir (1995:17). Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby mendefinisikan pelayanan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (dalam Ratminto dan Atik S.W, 2005:2).

Fandy Tjiptono (1997:25), mengungkapkan yang mengartikan jasa atau service adalah aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, contohnya bengkel, kursus, lembaga pendidikan, jasa telkom, transportasi dan lain-lain. Kotler dalam Fandy Tjiptono (1997:23) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa definisi pelayanan adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sifatnya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dilakukan

untuk seseorang (pelanggan/konsumen) untuk mendapatkan sesuatu baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Pelayanan mempunyai sifat universal, artinya berlaku terhadap siapa saja yang menginginkannya. Berkaitan dengan fungsi Negara dalam memberikan pelayanan pada masyarakat maka timbul konsep pelayanan publik atau pelayanan umum. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (H.A.S Moenir, 1995:27).

Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan adalah prosedurnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan adalah dalam hal pelayanan teknis dan administrasi, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik serta rincian biaya dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi adalah produknya diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan adalah proses dan produknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, yaitu penyelenggara bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan yang timbul.

Pelayanan memiliki definisi sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manusia dan untuk manusia, dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuannya sehingga membuatnya menjadi puas (Rumekso, 2005:37).

Berdasarkan buku *House keeping Floor Section* (Rumekso, 2005:37), pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- 1) Reliability, adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar pada jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen
- 2) Responsiveness, yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat.
- 3) Assurance, adalah pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan dan memiliki sifat respek kepada konsumen.
- 4) Empathy, memberikan perhatian individu konsumen secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, dan usaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) Tangibles, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan (Rumekso, 2005:37).

3.3 Pengertian Pelanggan

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu pelanggan memegang peranan yang cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Hal ini disebabkan karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung pada kesetiaan/loyalitas para pelanggan.

Fandy Tjiptono (1996:128) mengungkapkan penjelasannya bahwa “Pelanggan (Customer) adalah orang yang membeli barang atau jasa perusahaan”.

Rosady Ruslan (2005:277) mengungkapkan bahwa “Pelanggan adalah sebagai pembeli utama suatu produk atau jasa tertentu”.

Boediono (2003:35) juga menambahkan bahwa “Pelanggan adalah sesuatu yang unik dan wajib mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepada pelanggan, sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin marak”. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah setiap orang atau konsumen yang melaksanakan suatu interaksi maupun transaksi dengan perusahaan berupa pembelian dan penggunaan barang atau jasa (produk) yang telah dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan.

Fandy Tjiptono (1996:128) menyatakan ada 5 (lima) tipe pelanggan menurut tangga loyalitas yaitu:

(1) Prospek (*Prospect*)

Prospek adalah orang-orang yang hanya mengenal bisnis (barang/jasa) suatu perusahaan, tetapi belum pernah masuk tokonya/perusahaannya, serta belum pernah membeli dan memakai barang/jasa perusahaan tersebut.

(2) Pembelanja (*Shopper*)

Pembelanja atau *shopper* adalah prospek yang telah yakin untuk mengunjungi toko tersebut, paling tidak satu kali. Akan tetapi, pembelanja masih belum membuat keputusan membeli dan perusahaan hanya memiliki kesempatan untuk mempengaruhi mereka.

(3) Pelanggan (*Customer*)

Pelanggan adalah orang yang membeli barang atau jasa dari suatu perusahaan.

(4) **Klien (*Client*)**

Klien adalah orang yang secara rutin membeli barang atau jasa perusahaan.

(5) **Penganjur (*Advocates*)**

Penganjur merupakan pelanggan yang sedemikian puasny dengan barang atau jasa perusahaan, sehingga ia akan menceritakan kepada siapa saja tentang betapa memuaskannya barang/jasa perusahaan tersebut.

3.4 Pengertian SOP

Standard Operating Procedure menurut Tjipto Atmoko adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan Tujuan Standard Operating Procedure :

1. Pekerjaan dapat dilakukan secara benar dan konsisten.
2. Pengendalian mutu terhadap proses kegiatan organisasi.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi posisi dalam organisasi.
4. Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Menghindari kesalahan atau kegagalan proses.
6. Menghindari duplikasi pekerjaan yang tidak efisien.
7. Melindungi organisasi dari kesalahan administrasi.

3.4.1 Fungsi Penerapan Standard Operating Procedure

1. Memperlancar tugas dari petugas atau tim dalam unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Tinjauan Praktek

3.5 Praktek Pelayanan Pelanggan Pada PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Dalam pelayanannya, PDAM Tirta Merapi menerapkan pola pelayanan satu pintu, yaitu merupakan pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu dan sistematis pada satu tempat atau lokasi dengan satu pintu dalam satu bangunan yang sama. Di dalam melayani pelanggan, saat ini untuk pelayanan keluhan seperti halnya keluhan kualitas, kuantitas, kontinuitas, gangguan, golongan tarif, terameter, dsb. Pelaporan hanya dapat dilayani di Kantor Pusat PDAM Tirta Merapi melalui Customer Service, via telp dan email. Salah satu titik perhatian adalah pada kemudahan pembayaran. Karena masalah yang sering dikeluhkan oleh para pelanggannya seperti mengenai seringnya antri saat pembayaran. Maka untuk memberikan kenyamanan bagi para pelanggannya, pihak PDAM membuka kantor cabang. Kantor cabang tersebut digunakan hanya untuk pembayaran saja, PDAM juga memiliki 1 mobil keliling, ini akan memudahkan pelanggan PDAM membayar rekening listriknya. Kesan antri lama untuk membayar perlahan mulai sirna di masyarakat Kabupaten Klaten. Dengan adanya loket pembayaran di kantor cabang itu, pelanggan dapat membayar dengan nyaman. Kesan antri lama untuk membayar, perlahan mulai sirna di benak masyarakat Kabupaten Klaten.

Contoh Tabel 3.1
Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Merapi Tahun
2013-2016

No	Jenis Pelanggan	Tahun 2013 (SR)	Tahun 2014 (SR)	Tahun 2015 (SR)	Tahun 2016 (SR)
1	Rumah Tangga	45.814	46.371	46.334	47.129
2	Niaga 1	5.138	4.990	5.489	5.355
3	Niaga 2	306	301	308	313
4	Sosial Khusus	481	493	507	516
5	Sosial Umum	467	475	471	473
6	Sekolah	326	331	338	311
7	Pemerintahan	244	241	245	254
Jumlah		52.776	53.202	53.692	54.387

Sumber: PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Berdasarkan data pelanggan di atas, dapat dikatakan bahwa setiap tahun jumlah pelanggan PDAM Tirta Merapi selalu bertambah. Pada tahun 2013 pelanggan PDAM sebanyak 52.776 Sambungan Rumah dan pada tahun 2014 meningkat menjadi 53.202 Sambungan Rumah, peningkatannya sebanyak 426 pelanggan. Sedangkan pada tahun 2015 meningkat menjadi 53.692 Sambungan Rumah, selisih pelanggan dari tahun 2014 yaitu 490 orang. Dari tahun 2015 ke tahun 2016 pelanggan PDAM Tirta Merapi mengalami peningkatan paling banyak, yaitu sebesar 695 orang.

Contoh Tabel 3.2

Jumlah Keluhan Distribusi Air di PDAM Tirta Merapi Bulan Januari s/d April 2016

No	Bulan	Keluhan			
		Air Keruh/Air Kotor	Air Mati/Air Macet	Pipa Bocor	Meter Air
1	Januari	12	92	95	93
2	Februari	19	128	86	115
3	Maret	17	101	130	120
4	April	11	98	124	110
Jumlah		59	419	435	438

Sumber: Bidang Distribusi PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa permasalahan dalam bagian distribusi PDAM Tirta Merapi mulai bulan Januari sampai dengan April adalah adanya keluhan pelanggan mengenai air yang keruh atau air kotor sebanyak 59 pelanggan, keluhan mengenai air mati atau macet sebanyak 419 pelanggan, keluhan adanya kebocoran pada pipa sebanyak 435 pelanggan dan keluhan mengenai meter air sebanyak 438 pelanggan. Keluhan pelanggan paling banyak adalah keluhan mengenai meter air dan kebocoran pada pipa.

Keluhan-keluhan di atas terjadi disebabkan karena pada musim kemarau debit air cenderung menurun yang berarti suplai air bersih kepada pelanggan akan berkurang. Kondisi inilah yang menyebabkan seringnya air tidak mengalir dan menghambat proses pendistribusian air bersih. Penyebab lainnya adalah karena kondisi pipa yang relatif sudah berumur, maka tingkat kebocoran yang disebabkan kerusakan pipa akan relatif tinggi sehingga pendistribusian air tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan yang diterapkan PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten sesuai dengan Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Klaten dengan Nomor 690/846/PAM yaitu tentang pelayanan satu pintu Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Klaten. Pelayanan Satu Pintu PDAM Kabupaten Klaten adalah pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu dan sistematis pada satu tempat atau lokasi dengan satu pintu dalam suatu bangunan yang sama oleh beberapa unit kerja yang bersangkutan langsung dengan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing. Maksud dan tujuan pelayanan antara lain:

- a. Agar tercapai keseragaman pola dasar pelayanan,
- b. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan.
- c. Mendorong upaya pengaktifan system dan tata pelaksanaan pelayanan,

Pelayanan satu pintu disini memiliki cakupan-cakupan untuk pelayanan pelanggannya. Cakupan pelayanan tersebut antara lain:

a. Pelayanan Sambungan Baru

Pelayanan pemasangan sambungan baru dilaksanakan setelah ada permintaan dari pelanggan yang ingin memasang sambungan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pelayanan ini dilakukan di Bagian langganan.

1) Syarat Pendaftaran:

- a) Menyerahkan Surat Tanah, bisa berupa copy Sertifikat Tanah/Surat Keterangan Kepemilikan Tanah (bukan bangunan) yang dikeluarkan oleh Instansi yang berwenang.
- b) Apabila status tanah tersebut milik Pemkot, minimal harus ditandatangani Lurah setempat.
- c) Copy PBB
- d) Copy KTP

e) Ketiga persyaratan diatas disertai dengan menunjukkan aslinya. Waktu Proses:

Pendaftaran sampai dengan Penetapan Biaya Pemasangan : 4 (empat) Hari Kerja.

Pembayaran sampai dengan Pemasangan : 2 (dua) Hari Kerja. Jadwal Loker Pemasangan Baru:

Senins.d.Kamis : Pukul 07.30-14.00

Jumat : Pukul 07.30-13.30

Informasi Pasang Baru, hubungi : 031-5039400

2) Posedur pendaftaran ini bisa dilakukan dengan 2 cara:

➤ Prosedur Non Online:

- a) Calon Pelanggan datang ke kantor PDAM dengan membawa syarat pendaftaran.
- b) Berkas persyaratan diserahkan ke Loker Pendaftaran
- c) Petugas memeriksa berkas persyaratan calon pelanggan. Jika belum lengkap, berkas dikembalikan dan calon pelanggan diminta untuk melengkapinya. Jika sudah lengkap, petugas memberikan Formulir Pendaftaran Pasang Baru kepada calon pelanggan.
- d) Calon pelanggan mengisi Formulir Pendaftaran. Jika sudah selesai, Formulir Pendaftaran diserahkan kembali kepada petugas.
- e) Petugas memberikan Nomor Pendaftaran setelah melakukan pemeriksaan isian Formulir Pendaftaran. Selanjutnya, berkas pendaftaran diproses oleh PDAM. Calon pelanggan mendapatkan Bukti Permohonan Pasang Baru dari petugas. Petugas PDAM Meninjau lokasi calon pelanggan. Lokasi calon pelanggan tidak bisa dilayani, maka PDAM akan memberikan Surat Pemberitahuan kepada calon pelanggan mengenai hal tersebut.
- f) Jika hasil survey tidak ada permasalahan, maka petugas membuat penetapan Biaya Pemasangan, baik Sambungan Rumah maupun

Sambungan Pipa-jika memang diperlukan. PDAM mengirimkan Rencana Biaya Pemasangan kepada calon pelanggan.

- g) Calon pelanggan membayar Biaya Pasang Baru ke kantor PDAM sebagaimana Rencana Biaya Pemasangan yang diterimanya.
- h) Petugas melakukan pemasangan sambungan pasang baru ke lokasi.

➤ **Prosedur Online:**

Pada dasarnya, prosedur Online sama dengan prosedur Non Online. Perbedaannya:

- a) Calon pelanggan bisa mengisi Formulir Pendaftaran melalui website PDAM Online.
- b) Kunjungi website PDAM Online di : www.PDAMKLATEN.com
- c) Pilih menu : Customer Care |Layanan| PasangBaru.
- d) Ikuti instruksi Layanan Pasang Baru pada halaman web yang disediakan.
- e) Calon pelanggan akan mendapatkan Nomor Pendaftaran Sementara yang akan dipakai untuk melakukan monitoring status permohonan Pasang Barunya melalui website
- f) Komunikasi PDAM ke Calon pelanggan dilakukan lewat email
- g) Calon pelanggan datang ke PDAM pada saat menyerahkan berkas persyaratan (jika perlu) dan membayar Biaya Pasang Baru. Pemberitahuan tentang hal ini akan disampaikan melalui email.
- h) Pelanggan bisa memeriksa status permohonannya setiap saat dengan membuka website PDAM Online dan membuka menu : Customer Care | Layanan | Monitoring Status

b. Pelayanan Pengaduan pelanggan,

Prosedur pengaduan pelanggan:

- a. Pelanggan datang dan ingin menyampaikan keluhan, maka pelanggan dapat mendatangi bagian *Customer Servis* maupun operator dan gangguan.
- b. Pelanggan memberikan data yang terdiri dari nama pelanggan, nomor rekening pelanggan, alamat/ area instalasi pelanggan yang menjadi sumber masalah.
- c. Pelanggan diminta menyampaikan keluhannya agar petugas pelayanan dapat memahami dan berusaha menyelesaikan masalah pelanggan tersebut.
- d. Keluhan pelanggan akan dicatat dalam laporan penerimaan keluhan pelanggan.
- e. Bagi *Customer Servis* akan segera memeriksa data rekening pelanggan dan berusaha memberikan solusi secara tepat dari permasalahan pelanggan. Sedangkan untuk keluhan gangguan bagi operator dan gangguan, petugas akan memberikan laporan keluhan ke bagian teknis yang kemudian akan diberikan kepada petugas yang sesuai seperti petugas pembaca meteran/petugas gangguan.
- f. *Customer Servis* maupun operator dan gangguan akan menjelaskan solusi kepada pelanggan dan pelanggan diminta menunggu sampai masalah berhasil ditangani.
- g. *Customer Servis* maupun operator dan gangguan membuat laporan kepada atasan mengenai keluhan pelanggan yang terjadi apakah dapat diselesaikan, dan bagaimana penanganannya. Dengan demikian perusahaan memiliki data keluhan pelanggan yang telah ditangani

3.5.1 Jumlah Pegawai PDAM Tirta Merapi berdasarkan Status dan Tingkat Pendidikan

Tabel 3.3

Jumlah Pegawai PDAM Tirta Merapi
Berdasarkan Status

No	Bagian/Jabatan	Status		Jumlah
		Tetap (Orang)	Tidak Tetap (Orang)	
1	Direktur	3	-	3
2	Inspektorat Perusahaan	6	1	7
3	Bidang Umum			
	a. Seksi Langgan	37	3	40
	b. Seksi Keuangan	54	18	72
	c. Seksi Aset	19	8	27
4	Bidang Teknik			

	a. Seksi Limbah Cair	15	7	22
	b. Seksi Distribusi	43	23	66
	c. Seksi Produksi	49	24	73
5	Staf Ahli Perusahaan	21	3	24
6	Penelitian & Pengembangan Perusahaan	7	4	11
7	Unit Perusahaan	23	4	27
8	Sekretariat Perusahaan	11	3	14
9	Cabang Wilayah Utara	46	18	64
10	Satpam	12	7	19
Jumlah		346	123	469

Sumber: PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Berdasarkan tabel 3.5.3 tentang Jumlah Pegawai PDAM berdasarkan Status pegawai yang berada diatas, dapat diketahui bahwa pegawai PDAM

Tirta Merapi terdiri dari pegawai tetap dan pegawai tidak tetap. Jumlah pegawai tetap dari PDAM Tirta Merapi adalah 346 orang dari jumlah total sebanyak 469 orang, selebihnya adalah pegawai tidak tetap atau yang biasa disebut sebagai pegawai kontrakan, yaitu sebanyak 123 orang. Hal ini dapat diartikan bahwa dari keseluruhan jumlah pegawai PDAM, jumlah pegawai tidak tetapnya lebih banyak daripada jumlah total pegawai.

Komposisi pegawai PDAM berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 3.4
Jumlah Pegawai PDAM Tirta Merapi
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Status		Jumlah
		Tetap	Tidak Tetap	
1	S2 dan S3	4	-	4
2	Sarjana/S1	92	27	119
3	Sarjana Muda/D3	21	15	36
4	SLTA	169	47	216
5	SLTP	32	5	37
6	SD	28	29	57
Jumlah		346	123	469

Sumber: PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kebanyakan pegawai PDAM Tirta Merapi, baik pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap adalah lulusan dari SLTA yaitu berjumlah 216 orang. Secara terperinci, pegawai tetap lulusan SLTA berjumlah 169 orang, sedangkan pegawai tidak tetapnya berjumlah 47 orang. Terbanyak kedua setelah lulusan dari SLTA adalah lulusan Sarjana/S1 yang jumlahnya mencapai 119 orang.

3.6 Jenis-jenis pengelompokan pelanggan PDAM Tirta Merapi

Contoh Tabel 3.4

Jenis pengelompokan pelanggan PDAM Tirta Merapi

No	Kelompok	Pelanggan
		Pelanggan
1	I	Sosial Umum (S1)
		Sosial Khusus (S2)
		Rumah Tangga 1 (R1)
		Rumah Tangga 2 (R2)
		Rumah Tangga 3 (R3)
		Rumah Tangga 4 (R4)
3	III	Sekolah (P1)
		Pemerintahan (P2)
4	IV	Niaga 1 (N1)
		Niaga 2 (N2)

Sumber: PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Berdasarkan kelompok-kelompok pelanggan yang ada di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kelompok I terdiri dari:
 - a. Sosial Umum (S1), meliputi: Hydrant Umum, KM/WC Umum Non Komersil dan Terminal Air.
 - b. Sosial Khusus (S2), meliputi: Panti Asuhan, Yayasan Sosial dan Tempat Ibadah.
2. Kelompok II terdiri dari:
 - a. Rumah Tangga 1 (R1) adalah rumah tangga dengan tipe $< 21 \text{ m}^2$
 - b. Rumah Tangga 2 (R2) adalah rumah tangga dengan tipe $\geq 21 \text{ m}^2$
 - c. Rumah Tangga 3 (R3) adalah rumah tangga dengan kegiatan usaha kecil yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi dan atau rumah tangga yang berada pada lokasi pengembangan pelayanan, seperti:

Wartel ≤ 3 KBU, Warung Rokok, Warung Makan (tidak

permanen), Toko Kecil (tanpa identitas nama toko), Usaha Indekos/Asrama ≤ 3 kamar, Penjahit (tidak mempunyai karyawan), Salon (tidak mempunyai karyawan) dan Laundry (sebagai pengepul).

Rumah Tangga 4 (R4) adalah rumah tangga dengan kegiatan usaha yang berada di Jalan Kota atau Jalan Propinsi atau Jalan Nasional dan atau rumah tangga yang terletak pada lokasi perumahan yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi dengan tipe $\geq 54 \text{ m}^2$ dan atau rumah tangga yang berada pada lokasi pengembangan pelayanan,

seperti: Wartel ≥ 3 KBU, Warung Rokok, Warung Makan (tidak permanen), Toko Kecil (tanpa identitas nama toko), Usaha Indekos/Asrama ≥ 3 kamar, Penjahit (tidak mempunyai karyawan), Salon (tidak mempunyai karyawan) dan Laundry (sebagai pengepul).

3. Kelompok III terdiri dari:
 - a. Sekolah (P1) meliputi: Play Group, Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) atau Sederajat, Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau Sederajat, Sekolah Menengah Atas (SMA) atau Sederajat dan Perguruan Tinggi (Akademi, Institut, Sekolah Tinggi, Universitas) atau Sederajat.
 - b. Pemerintahan (P2) meliputi: sarana milik Instansi Pemerintah, sarana milik Instansi kepolisian, dan sarana milik Instansi TNI.
4. Kelompok IV terdiri dari:
 - a. Niaga 1 (N1) meliputi: BUMD, praktek dokter (Umum, Spesialis, Gigi, Hewan), kantor profesi (Notaris, PPAT, Pengacara, Penasihat Hukum, Akuntan Publik, Psikolog, Konsultan Tanah, Konsultan Pajak, Kontraktor, Konsultan Bangunan), Lembaga/Yayasan/Organisasi Non Sosial, Rumah Makan, praktek bidan, Apotek dan Toko Obat, Salon, Rias

Pengantin, Potong Rambut, Asrama/Indekost, Studio Photo, Optical, Losmen, Hotel Non Bintang, Catering, Panti Pijat, Gedung Olah Raga, Stasiun Radio Swasta, Penjahit/Konveksi, Sanggar Kebugaran, KM/WC yang dikomersilkan, Travel Agent, Bus, Kereta Api, Pesawat Terbang, Kapal Laut, Biro Perjalanan, Kursus, Usaha Persewaan Sepeda Motor/mobil, Warung Air, Laundry/Binatu, Bengkel dan Tempat Cucian Sepeda Motor, Home Stay dan Warnet.

- b. Niaga 2 (N2) meliputi: BUMN, Kantor Instansi Swasta (Bank, Asuransi, Koperasi, Lembaga Pembiayaan/Leasing, Developer, Pemasaran, Distributor), Badan Usaha Swasta baik Badan yang tidak berbentuk Badan Hukum maupun yang berbentuk Badan Hukum, Dealer Sepeda Motor dan Dealer Mobil, Rumah Sakit dan Klinik Swasta, Hotel Berbintang, Restaurant, Gedung Pertemuan, Balai Pengobatan, Laboratorium Swasta, Tempat Hiburan (Billiard, Karaoke, Pub, Diskotik, Kafe, Bioskop), Bengkel dan Tempat Cucian Mobil, Pompa Bensin, Percetakan, Toserba, Supermarket, Plaza, Swalayan, Mall, Mega Mall, Super Mall, Lembaga Pendidikan, Usaha Peternakan, Pabrik, Usaha Air Mineral, Usaha Air Minum Isi Ulang, Kolam Renang Swasta, Stasiun Televisi Swasta, Kantor Penerbitan Surat Kabar dan Majalah dan Gedung Pertunjukan.

3.7 Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Merapi

Dalam setiap aktivitas apapun yang menyangkut pelayanan kepada publik pastilah mengalami banyak kesulitan karena tidaklah mudah memberikan pelayanan yang memuaskan. Dalam proses pelayanan yang diberikan tersebut, terjadi banyak keluhan akibat kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini petugas yang ada harus senantiasa siap untuk mengatasi persoalan yang timbul. Mereka harus tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Dengan adanya laporan keluhan yang dikemukakan oleh pelanggan, maka petugas yang ada akan berusaha untuk menanggapi keluhan yang dikemukakan tersebut. Usaha untuk mengatasi permasalahan yang dilaporkan tergantung dari spesifikasi masalah yang telah dikemukakan. Untuk masalah tidak sampainya air di rumah pelanggan, petugas akan mengidentifikasi apakah macetnya air tersebut karena mungkin ada pipa yang tersumbat atau memang aliran airnya yang tidak sampai ke rumah pelanggan.

Daya tanggap petugas PDAM Tirta Merapi terhadap pelayanan distribusi air bersih dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menangani keluhan. Kemampuan ini diwujudkan dalam penanganan keluhan yang diterima dari pelanggan. Beberapa keluhan yang disampaikan di Bidang Distribusi mulai Bulan Januari sampai dengan April serta tanggapan petugas terhadap keluhan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Keluhan Air Kotor atau Air Keruh.

Air yang kotor atau keruh diakibatkan karena masuknya tanah pada pipa yang bocor, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada pipa yang bocor tersebut atau bisa juga diakibatkan karena proses pengolahan air pada saat pihak PDAM memproduksi air.

Berikut ini adalah jumlah keluhan air kotor atau air keruh yang bisa ditangani oleh PDAM Surakarta mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan April :

Contoh Tabel 3.5
 Jumlah Keluhan Air Kotor/Air Keruh Bulan Januari-April
 2016
 PDAM Tirta Merapi

No	Bulan	Dilaporka	Dikerjaka	Belum dikerjaka
1	Januari	12	12	0
2	Februari	19	19	0
3	Maret	17	15	2
4	April	11	11	0
Jumla		59	57	2

Sumber: PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Merapi sangat tanggap terhadap keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan. Terbukti dari jumlah keseluruhan keluhan yang disampaikan tiap bulannya, 57 kasus telah berhasil dikerjakan oleh pegawai PDAM dari total 59 kasus, kecuali pada Bulan Maret saja yang hanya menyisakan 2 keluhan air kotor atau air keruh yang belum ditangani.

b. Keluhan Air Mati atau Air Macet.

Keluhan air mati atau air macet dapat disebabkan oleh beberapa alasan, yaitu: adanya perbaikan atau penggantian pipa distribusi sehingga aliran air PDAM dimatikan sementara, pada jam- jam tertentu aliran air mengecil akibat pemakaian tinggi, yaitu semua orang memakai air secara bersamaan, adanya pemadaman aliran listrik pada sumber atau sumur produksi, adanya penggantian atau perbaikan jaringan pipa tetangga juga dapat mempengaruhi kelancaran air, adanya kebocoran sebagian pada penutup katup pipa dan aliran air mengecil atau tidak lancar dapat juga disebabkan karena adanya pencurian air.

Jumlah keluhan air mati atau air macet yang bisa ditangani oleh PDAM selama Bulan Januari sampai dengan Bulan April 2016 adalah sebagai berikut

Contoh Tabel 3.6

Jumlah Keluhan Air Mati/Air Macet PDAM Tirta Merapi
Bulan Januari-April 2016

N	Bulan	Dilaporkan	Dikerjakan	Belum dikeriak
1	Januari	92	89	3
2	Februari	128	127	1
3	Maret	101	101	0
4	April	98	93	5
	Jumlah	419	410	9

Sumber: Bidang Distribusi PDAM Tirta Merapi Kabupaten
Klaten

Dari tabel di atas, jumlah keluhan air mati atau air macet yang berhasil dikerjakan selama periode Januari sampai dengan April 2016 adalah sebanyak 410 kasus (> 80 %) dari total 419 kasus. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas PDAM Surakarta dalam menangani keluhan ini sangat baik.

c. Keluhan Pipa Bocor

Penyebab kehilangan air bersih yang diproduksi oleh PDAM Tirta Merapi antara lain dikarenakan sebagian pipa distribusi bocor. Keluhan pipa bocor dikarenakan sebagian pipa distribusi usianya telah tua, apalagi dibangun sejak tahun 1950 sehingga kemungkinan pipa- pipa distribusi tersebut sudah korosi dan retak.

Di bawah ini adalah jumlah keluhan pipa bocor yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Surakarta mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan April 2016 adalah sebagai berikut:

Contoh Tabel 3.7

Jumlah Keluhan Pipa Bocor PDAM Tirta Merapi Bulan
Januari-April 2016

No	Bulan	Dilaporkan	Dikerjakan	Belum dikerjakan
1	Januari	95	92	3
2	Februari	86	86	0
3	Maret	130	127	3
4	April	124	123	1
Jumlah		435	428	7

Sumber: Bidang Distribusi PDAM Tirta Merapi Kabupaten
Klaten

Berdasarkan tabel keluhan pipa bocor yang ada di atas, dapat dilihat bahwa jumlah keluhan pipa bocor yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Tirta Merapi adalah sebanyak 435 kasus dan berhasil dikerjakan oleh petugas PDAM sebanyak 428 kasus sehingga dari Bulan Januari sampai dengan Bulan April 2009 menyisakan 7 kasus yang belum dikerjakan.

Dilihat dari sedikitnya jumlah keluhan yang belum dikerjakan, ini terbukti bahwa pihak PDAM Surakarta sangat responsif terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya.

d. Keluhan Meter Air.

Perbaikan meteran yang rusak menjadi tanggung jawab pihak PDAM Surakarta dan apabila ada pelanggan yang mengeluh atas kerusakan meteran maka pihak PDAM Tirta Merapi akan menggantinya dengan meteran yang baru.

Permasalahan yang berhubungan dengan meter air biasanya adalah pelanggan ingin ganti meter, meteran bocor, meteran hilang, meteran mati, pindah meter, dan stop kran rusak.

Di bawah ini adalah jumlah keluhan meter air di PDAM Tirta Merapi yang disampaikan oleh pelanggan terhitung mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan April 2016 adalah sebagai berikut:

Contoh Tabel 3.8 Jumlah Keluhan Meter Air PDAM Tirta Merapi Bulan Januari-April 2016

No	Bulan	Dilaporkan	Dikerjakan	Belum dikerjakan
1	Januari	93	93	0
2	Februari	115	115	0
3	Maret	120	120	0
4	April	110	104	6
Jumla		438	432	6

Sumber: Bidang Distribusi PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Berdasarkan tabel keluhan meter air yang ada di atas, dapat dilihat bahwa jumlah keluhan yang berhasil diselesaikan oleh petugas PDAM Tirta Merapi terhitung mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan April 2009 adalah sebanyak 432 kasus dari total 438 kasus sehingga hanya menyisakan 6 kasus saja yang belum terselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak PDAM Tirta Merapi juga sangat responsif dengan masalah meter air yang dikeluhkan oleh pelanggannya.

Berdasarkan data-data yang ada di atas, mulai dari keluhan air kotor atau air keruh, keluhan air mati atau air macet, keluhan pipa bocor dan keluhan pipa meter mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan April 2009 dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas PDAM Tirta Merapi dalam menangani keluhan-keluhan distribusi air bersih sangat baik. Hal ini dilihat dari jumlah

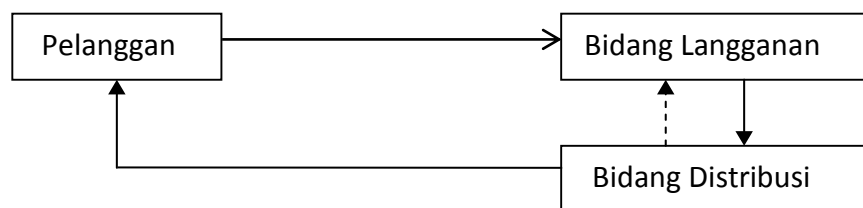
keluhan yang berhasil dikerjakan dan jumlah keluhan yang belum dikerjakan. Jumlah keluhan yang belum dikerjakan pihak PDAM Tirta Merapi mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan April, jika dilihat dari data-data di atas terbukti cukup sedikit karena kurang dari 10 kasus, yaitu keluhan air kotor atau air keruh menyisakan 2 kasus, keluhan air mati atau air macet menyisakan 9 kasus, keluhan pipa bocor menyisakan 7 kasus dan keluhan meter air menyisakan 6 kasus.

Keluhan-keluhan yang belum dikerjakan biasanya akan dikerjakan pada awal bulan berikutnya. Jadi selain mengerjakan keluhan pada bulan itu, petugas PDAM Tirta Merapi juga akan mengerjakan keluhan bulan sebelumnya yang belum diselesaikan.

3.8 Prosedur Pelayanan Keluhan PDAM Tirta Merapi

Prosedur menyampaikan keluhan yang dilakukan oleh pelanggan PDAM kepada pihak PDAM Tirta Merapi adalah sebagai berikut:

Gambar Bagan 3.1
Prosedur Keluhan Pelanggan



Sumber : PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Dari bagan di atas dapat dijelaskan bahwa pelanggan melaporkan keluhannya kepada pihak PDAM Tirta Merapi melalui Bidang Langganan terlebih dahulu, keluhan disampaikan secara langsung dengan datang sendiri maupun melalui telepon yang akan diterima oleh Operator Bidang Langganan. Bidang Langganan menerima

keluhan yang disampaikan pelanggan mengelompokkan permasalahan tersebut. Jika keluhan tersebut berhubungan dengan Bidang Distribusi, maka Bidang Langgan akan memberitahukan keluhan pelanggan beserta data pelanggan yang lengkap dengan menyebutkan nama dan alamat lengkap pelanggan agar Bidang Distribusi bisa segera mendatangi rumah pelanggan untuk memeriksa keluhan dan memperbaiki kerusakan. Setelah Bidang Distribusi selesai memeriksa dan memperbaiki kerusakan yang dikeluhkan pelanggan, maka Bidang Distribusi harus melaporkan kepada Bidang Langgan bahwa masalah tersebut telah dikerjakan.

3.8.1 Faktor yang mempengaruhi pelayanan distribusi air bersih pada PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten.

Dalam memberikan pelayanan, setiap instansi tentunya berusaha untuk melakukan yang terbaik. Berbagai langkah ditempuh untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Harapan yang ada tentunya apa yang telah dilakukan bisa membantu pihak yang dilayani, sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi dan keluhan-keluhan yang disampaikan dapat teratasi. PDAM Tirta Merapi senantiasa berusaha melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air bersih pada pelanggannya yang tersebar di seluruh Kota Surakarta. Usaha itu meliputi produksi air bersih untuk didistribusikan kepada pelanggannya, memberikan pelayanan yang sebaik mungkin melalui penyediaan sumber daya yang memadai dan membantu pelanggan mengatasi berbagai kesulitan yang dihadapi. Faktor tersebut antara lain :

1. Faktor Kesadaran Pegawai.

Faktor kesadaran pegawai merupakan faktor yang penting karena pegawai yang sadar merupakan bukti bahwa dirinya bertanggung jawab. Faktor kesadaran dapat dinilai dari kesungguhan, keiklasan dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan. Kesungguhan

pegawai dalam bekerja dapat dilihat dari kesediaan pegawai untuk terjun langsung ke lapangan apabila ada keluhan dari pelanggan, baik itu keluhan masalah kelancaran air maupun keluhan adanya kerusakan/kebocoran pada pipa atau meter air. Selama ini pegawai PDAM Surakarta telah mencoba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dan semua keluhan yang ada diperhatikan.

2. Faktor Aturan yang ditetapkan.

Suatu organisasi akan berfungsi dengan baik apabila ada aturan yang membatasi, sehingga dengan aturan itu kegiatan di dalamnya bisa terkontrol. Tentu saja bukan aturan yang diciptakan untuk dilanggar namun yang harus ditaati. Aturan kerja yang ada di PDAM Tirta Merapi adalah jam masuk kerja pada hari Senin sampai dengan Kamis dimulai pukul 07.20 WIB sampai dengan 15.15 WIB, sedangkan pada hari Jumat pegawai PDAM Surakarta mulai bekerja pukul 07.15 WIB sampai dengan pukul 11.15 WIB.

Selain aturan kerja jam masuk kantor, PDAM Tirta Merapi juga menerapkan sanksi apabila pegawainya melakukan kelalaian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Mereka akan diberikan peringatan berupa: Peringatan Lisan, Peringatan Tertulis, Surat Peringatan I, Surat Peringatan II dan Surat Peringatan III (Sanksi ini lebih tegas, misalnya dilakukan skorsing, pemecatan terhadap pegawai yang bermasalah tersebut atau melakukan penurunan gaji berkala).

Sanksi tersebut diberlakukan selama 6 bulan. Apabila dalam kurun waktu 6 bulan, pegawai melakukan kesalahan lagi maka akan diberikan Peringatan yang lebih tinggi tingkatnya. Namun apabila dalam kurun waktu 6 bulan pegawai tersebut tidak melakukan atau mengulang kesalahan, maka sanksi tidak berlaku lagi.

Dengan adanya aturan di atas, maka akan menumbuhkan sikap kedisiplinan bagi para pegawai PDAM Tirta Merapi. Mereka harus mematuhi peraturan yang telah ditetapkan jika tidak mau terkena sanksi. Hal ini juga menjadi bukti kalau faktor aturan yang ada di PDAM Tirta

Merapi mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

3. Faktor Organisasi.

Dalam suatu organisasi pasti ada struktur kerjanya sehingga ada istilah bawahan dan atasan. Hal yang membedakan adalah tugas masing-masing tingkatan berbeda dengan yang lain. Untuk memudahkan pembagian tugas antara satu bidang dengan bidang yang lain maka perlu dibuat *job description* (rincian tugas).

Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, maka dapat memudahkan sistem kerja dari pegawai PDAM Surakarta. Selain itu juga memperjelas pembagian kerja dan kedudukan dari masing-masing pegawai sehingga mereka bisa bekerja menurut rincian tugas. Hal ini menunjukkan bahwa faktor organisasi berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena mereka bekerja sesuai dengan struktur organisasi yang ada di PDAM Tirta Merapi.

4. Faktor Pendapatan.

Faktor pendapatan yang dimaksud di sini adalah hasil yang diperoleh pegawai PDAM Tirta Merapi untuk memenuhi kebutuhan hidup. Faktor ini sangat mempengaruhi motivasi seorang pegawai dalam bekerja. Apabila kebutuhan pegawai tercukupi, maka ia bisa bekerja dengan optimal dan bisa termotivasi untuk bekerja lebih giat lagi.

Kebanyakan pegawai PDAM Tirta Merapi merupakan pegawai tetap. Gaji yang ditetapkan di PDAM Tirta Merapi hampir sama dengan gaji PNS (Pegawai Negeri Sipil). PDAM Tirta Merapi juga melakukan kenaikan gaji yang dilakukan setiap setengah tahun sekali. Selain pegawai tersebut memperoleh gaji pokok, mereka juga memperoleh berbagai macam tunjangan baik yang bersifat *financial* atau *non financial*. Tunjangan *financial* seperti: tunjangan fungsional, tunjangan jabatan, tunjangan kawin, tunjangan air, tunjangan pangan, tunjangan Hari Raya Keagamaan, tunjangan humas, tunjangan pendidikan, tunjangan pensiun dan asuransi tenaga kerja. Sedangkan yang termasuk dengan tunjangan *non financial* adalah seperti: ulang tahun perusahaan

dan kegiatan kebersamaan, misalnya merayakan hari raya bersama-sama, acara kerohanian bersama- sama, program kebugaran atau olah raga seperti kegiatan senam, gerak jalan dan sepeda santai.

Dari faktor tersebut PDAM Tirta Merapi telah berhasil meningkatkan kesejahteraan pegawainya dengan memberikan pendapatan yang layak mereka terima sehingga pegawai PDAMT Tirta Merapi termotivasi untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan. Dengan demikian faktor pendapatan juga mempengaruhi petugas PDAM Tirta Merapi dalam memberikan pelayanan.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan.

Kemampuan dan keterampilan pegawai sangat diperlukan untuk mempercepat proses pelayanan, khususnya dalam usaha-usaha perbaikan yang dilakukan. Dengan cepatnya pelayanan, maka konsumen akan merasa puas.

Kemampuan dan keterampilan para pegawai PDAM Tirta Merapi ada yang diperoleh dari adanya pendidikan dan latihan pegawai yang diadakan oleh pihak PDAM Tirta Merapi dan ada juga yang diperoleh dari pengalaman mereka selama menangani masalah-masalah yang ada.

6. Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Faktor sarana dan prasarana merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya karena tanpa adanya sarana dan prasarana, suatu pelayanan tidak mungkin bisa dilakukan. Sarana disini misalnya: ruangan kantor, alat tulis kantor, alat komunikasi dan sebagainya. Sementara itu prasarana pendukung pelayanan adalah toilet, kantin, tempat ibadah dan lain sebagainya.

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor PDAM Tirta Merapi saat ini sudah cukup baik. Ruangan PDAM Tirta Merapi dibagi menjadi dua yaitu untuk Bagian Umum dan satu lagi untuk bagian Teknik. Dilihat dari kondisi fisik bangunan, Kantor PDAM Tirta Merapi termasuk besar dan luas. Keberadaan Kantor PDAM Surakarta termasuk strategis karena berada di pinggir jalan raya sehingga

memudahkan pegawai dan pelanggan PDAM Tirta Merapi untuk menjangkaunya.

Dari beberapa faktor yang telah dikemukakan di atas, secara keseluruhan faktor-faktor tersebut sudah baik. Semua faktor telah berhasil dipenuhi oleh pihak PDAM Tirta Merapi, mulai dari faktor kesadaran pegawai sampai dengan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Namun demikian faktor sarana dan prasarana yang berada di luar PDAM Tirta Merapi tidak sepenuhnya baik karena masih ada pelayanan yang belum maksimal diberikan kepada pelanggan sehingga masih ada keluhan mengenai distribusi air bersih. Hal ini antara lain disebabkan karena sumber air baku yang letaknya jauh, kemampuan produksi air bersih yang masih rendah dan tingkat kehilangan air yang tinggi.

Sumber air baku yang digunakan adalah 8 mata air (mata air Lanang, mata air Geneng, mata air Ponggok, mata air Jolotundo, mata air Sliling, mata air Wangen, mata air Nila dan mata air Sendang) dan 7 sumur dalam.

Penyebab kehilangan air bersih yang diproduksi oleh PDAM Tirta Merapi antara lain dikarenakan sebagian pipa distribusi bocor. Kebocoran pada pipa distribusi dikarenakan sebagian pipa usianya telah tua, apalagi dibangun sejak tahun 1950 sehingga kemungkinan pipa-pipa distribusi tersebut sudah korosi dan retak.

Dengan hilangnya air tersebut, bisa merugikan pihak PDAM Tirta Merapi dan juga pihak pelanggan PDAM. Dampak kehilangan air bagi PDAM Tirta Merapi adalah bisa mengurangi jumlah pendapatan yang diperoleh, sedangkan bagi pelanggan PDAM dampaknya adalah debit air yang sampai ke pelanggan menjadi berkurang.

3.9 Hambatan-hambatan yang terjadi dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

Hambatan Intern (dari dalam) :

- a. Tingkat Kualitas SDM masih belum optimal terutama dalam hal pengetahuan produk jasa pelayanan. Perusahaan biasanya menyadari

adanya persaingan antar perusahaan. Kualitas sumber daya manusia di Bidang Langganan kurang optimal karena kurang pengetahuan atau ketrampilan yang dimiliki petugas pelayanan. Sebab, kualitas sumber daya manusia yang handal pada sebuah perusahaan merupakan aset tak ternilai yang akan mampu menunjang kelangsungan kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan secara lebih maksimal.

- b. Dalam penyampaian semua informasi dari PDAM di Bidang Langganan kepada pelanggan kurang maksimal. Kemampuan memberikan informasi kepada pelanggan secara cepat, tepat dan akurat merupakan syarat penting untuk mencapai kesuksesan perusahaan. Dimana dengan tercapainya kepuasan maksimal dari pelanggan maka secara tidak langsung, maka akan memberikan keuntungan dan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.
- c. Kurangnya personil pada Bagian Teknis sehingga proses pelayanan di Bidang Langganan kurang efektif untuk mengatasi gangguan air bagi pelanggan.

Hambatan eksternal (dari luar) :

Keaneragaman karakter pelanggan yang mempunyai sifat masing-masing dalam mengatasi masalah yang terjadi pada mereka. Salah satu hambatan yang sering terjadi salah satunya adalah hambatan mengenai proses komunikasi. Baik dalam menyampaikan informasi, menyampaikan sosialisasi maupun berkomunikasi dengan pelanggan yang bermasalah dan berbeda-beda karakternya. Setiap pelanggan memiliki sifat dan ego masing-masing.

3.9.1 Solusi yang dilakukan PDAM Kota Surakarta dalam menghadapi hambatan – hambatan yang terjadi :

Dengan adanya hambatan / permasalahan tersebut, maka Bidang Langganan di PDAM memberikan solusi untuk mengatasi hambatan

tersebut agar dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

- a. Komitmen manajemen dalam memberikan pendidikan dan pelatihan. Kegiatan ini dilakukan untuk petugas yang kurang handal dalam hal pelayanan untuk meningkatkan skill seluruh petugas pelayanan agar pelayanan lebih baik. Dan memaksimalkan fungsi atasan baik atasan langsung maupun tidak langsung untuk memonitori, mengevaluasi, dan mengkoordinasi bawahannya.
- b. Menyusun tim sosialisasi khusus untuk merancang metode sosialisasi yang efektif sehingga mudah diterima oleh pelanggan.
- c. Meningkatkan keahlian dan kecepatan pelayanan pada Bagian Teknis. Untuk mengurangi keluhan dari pelanggan, harus adanya keahlian yang lebih dan kecepatan pelayanan pada Bagian Teknik. Jika memang diperlukan, pengadaan petugas baru untuk membantu petugas teknik dalam mengatasi masalah gangguan air yang dialami pelanggan.
- d. Memberikan penjelasan dengan lebih jelas, sederhana dan mudah dimengerti sehingga tidak mengalami salah paham antara petugas pelayanan dan pelanggan.