



Intisari

Pelayanan kebutuhan air bersih merupakan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa atau produk. Pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu saat ini dianggap masyarakat masih jauh dari standar pelayanan prima. Beberapa permasalahan yang terjadi adalah kasus aliran air tidak jalan / kontinyu, kualitas mutu air yang belum memenuhi kualitas air minum dan pembacaan meteran yang tidak tepat serta lamanya proses permohonan sambungan baru dari masyarakat. Kondisi-kondisi tersebut menjadi gambaran citra pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu selama ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Kapuas Hulu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif non hipotesis. Sampel dan responden dalam penelitian ini adalah direktur dan pegawai PDAM Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu serta masyarakat Kabupaten Kapuas Hulu sebagai pelanggan PDAM. Untuk teknik pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi langsung dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisa data penulis melakukan tahap penilaian data, interpretasi data, dan penyimpulan terhadap hasil interpretasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu saat ini masih rendah. Dari 216.918 jiwa penduduk Kabupaten Kapuas Hulu baru 44.706 jiwa yang sudah mendapat layanan air leding. Rendahnya kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu tersebut dipengaruhi oleh beberapa factor antara lain financial, struktur organisasi, sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta machines (mesin dan peralatan). Kerugian yang dialami PDAM setiap tahun menyebabkan masih terbatasnya biaya untuk penggantian water meter induk dan water meter pelanggan yang rusak, serta biaya untuk pembinaan pegawai juga belum secara khusus dialokasikan dalam program kerja tahunan. Hal ini yang pada akhirnya menyebabkan belum optimalnya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki PDAM, bahkan rendahnya kontrol dari atasan serta tidak adanya sanksi yang tegas terhadap pegawai yang tidak disiplin semakin memperburuk kualitas pegawai tersebut.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, masyarakat, PDAM.



ABSTRACT

The service of clean water is a service that considers the necessity and the satisfaction of the public as a consumer. Nowadays, the public assume that the service of Municipal Waterworks (PDAM) in Kapuas Hulu regency is far beyond the standard qualification. There are problems that occur from this, such as incontinuity case of water flow, the lack quality of drinking water, and inaccurate of watermeter-reading, and inefficient of the process in proposing a new waterways by society. All these conditions are the image of the service in Municipal Waterworks (PDAM) of Kapuas Hulu regency for all this time. The aim of this research is to know the service of Putussibau Municipal Waterworks (PDAM) in Kapuas Hulu and to know the factors that affect the service quality of Municipal Waterworks (PDAM) in Kapuas Hulu regency.

The method that is used in the research is a qualitative descriptif non hypothesis method. The samples and respondents are the director, the employee of Putussibau Municipal Waterworks (PDAM) in Kapuas Hulu regency, and the society of Kapuas Hulu regency as consumer. The data collecting technique uses interview, direct observation, and documentation. The writer uses data analysis technique by grading, interpreting, and concluding the result of interpreting of the data.

The result of the research shows the low quality of the service of Municipal Waterworks (PDAM) in Kapuas Hulu regency. There are 44,706 eople who have already got a water service rather than 216,918 people in Kapuas Hulu regency. There are several factors that are affected this condition, such as financial, organizational hierarchy, human resources, the service system, and machinery. The annual lost of Municipal Waterworks (PDAM) causes the limitation of cost in changing the main watermeter and a consumer's water meter which is broken and the cost of employee training which is not allocated specifcly in annual work program. In the end, it makes the quality of human resource in Municipal Waterworks (PDAM) is not optimal, even the low control from the director, and there is no a strict sanction for an undiscipline employee that make the quality of the employee becomes worst.

Keyword : quality, service, society, PDAM.