

ANALISIS PENGELOLAAN AIR BERSIH (PDAM) DI KOTA TERNATE

Risaldi Pora: 14/375788/PSP/05292

INTISARI

Di Indonesia, pengelolaan penyediaan air minum dilakukan oleh PDAM sebagai penyelenggara utama pelayanan air minum. Aktifitas PDAM mulai dari mengumpulkan, mengelola dan menjernihkan sampai ke mendistribusikan ke pelanggan. PDAM Kota Ternate sebagai satu-satunya perusahaan penyedia air bersih di Kota Ternate. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Ternate sejak dua tahun ini tidak memuaskan, karena dari beberapa keluhan warga terhadap pelayanan air bersih masih terus terungkap dan pengaduan baik persurat maupun telpon tidak direspon PDAM. Selain itu juga, belum ada langkah-langkah dari PDAM Kota Ternate untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tidak baiknya kualitas pelayanan publik PDAM di Kota Ternate dan mengidentifikasi faktor-faktor apa yang mempengaruhi sehingga kualitas Pelayanan PDAM di Kota Ternate tidak baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum begitu baik, dari segi empati (*empathy*), masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Hal ini sesuai dengan indikator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Keandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Tidak baiknya kualitas pelayanan PDAM tersebut juga karena kepemimpinan, struktur organisasi, SDM dan sistem pelayanannya yang belum begitu baik. Selain itu juga ditemukan faktor lain seperti faktor anggaran dan penerapan budaya yang masih terlalu nepotisme.

Kata kunci: Pengelolaan Air Bersih, PDAM

ANALISYS OF CLEAN WATER MANAGEMENT AT PDAM TERNATE CITY

Risaldi Pora: 14/375788/PSP/05292

ABSTRACT

In Indonesian, the management of drinking water supply conducted by PDAM as the main organizer of drinking water services. PDAM activities ranging from collecting, managing and clear up to distribute to customers. PDAM Kota Ternate as the sole provider of water in Ternate. Services provided by PDAM Kota Ternate two years is not satisfactory, because of several complaints of citizens to clean water services continued to unfold and complaints either not responded persurat and telephone taps. In addition, there are no measures of PDAM Kota Ternate to improve service quality. Aim of this study was to analyze the quality of public services is not a good idea PDAM Kota Ternate and identify factors that influence so that the quality of service PDAM Kota Ternate not good. The results showed that the service provided is not so good, in terms of empathy (empathy), there are still complaints from customers regarding water services provided are about water quality and continuities. This is in accordance with the direct indicators (tangible) can be seen where already fulfillment infrastructure to support employee and customer comfort. Reliability (reliability) can be seen from the velocity of employees in providing services and facilities in the process and procedures of the services provided. Responsiveness (responsiveness) can be seen from PDAM employee responsiveness in handling customer complaints and provide services. Guarantee (assurance) can be seen from the hospitality and courtesy of employees in providing services. Not good quality PDAM service is also because of the leadership, organizational structure, human resources and service system that has not been so good. It also found other factors such as the budget and the implementation of cultural factors that are still too nepotism.

Keywords: Water Supply, PDAM