

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN BARU OLEH
PDAM TIRTA AGUNG KABUPATEN TEMANGGUNG**

Imam Setyo Nugroho, Zainal Hidayat, Hartuti Purnaweni
Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro
Jalan Profesor Haji Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Fax (024) 7465405

ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan pada pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung

Secara teoritis PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sudah menerapkan konsep pelayanan yang baik untuk pelanggan baru yaitu memberikan pelayanan registrasi dan pemasangan sambungan baru.

Secara riil pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung untuk pelanggan baru masih dirasa belum maksimal, terdapat beberapa masalah seperti ketepatan waktu pelayanan, serta biaya pemasangan yang tidak sama antar pelanggan karena beberapa alasan.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung, maka beberapa hal seperti penetapan target yang mudah dicapai, peningkatan pelayanan tepat waktu, serta penetapan biaya pelayanan perlu untuk dilakukan berkaitan dengan kegiatan pelayanan pelanggan baru.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, pelayanan pelanggan baru, konsep pelayanan, pelayanan tepat waktu, penetapan biaya pelayanan*

ABSTRACT

This paper aims to determine the quality implementation of new customer service on PDAM Tirta Agung Temanggung Regency

Theoretically PDAM Tirta Agung Temanggung Regency has adopted the concept of good service to new customers that provide services forcing registrations and new connections.

In real terms the services provided by PDAM Tirta Agung Temanggung Regency for a new customer is still not optimal, there are some issues such as timeliness of service, and installation costs are not equal among customers for several reasons.

Recommendations from this research is that in order to improve the quality of customer service new PDAM Tirta Agung Temanggung regency, then a few things such as target setting within easy reach, increase on-time service, as well as the determination of costs associated services need to be done with the new customer service activities.

Keywords: *service quality, new customer service, service concept, timeliness service, costing service*

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan bidang usaha, pelayanan menjadi salah satu faktor yang tidak bisa disepelekan begitu saja. pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan terutama usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Hal ini berlaku pula dalam bidang pemerintahan. Pelayanan berperan sangat besar dalam masalah kepentingan umum. Pelayanan oleh pemerintah disebut juga dengan istilah Pelayanan Publik.

PDAM Tirta Agung adalah Perusahaan Daerah Air Minum yang berdiri di Kabupaten Temanggung. Sebagai perusahaan daerah, PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung memiliki tanggung jawab dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Temanggung dalam sektor pelayanan air bersih, yaitu air bersih yang layak untuk dikonsumsi bagi masyarakat Kabupaten Temanggung.

Melihat kebutuhan air bersih yang semakin sulit didapat terutama untuk masyarakat yang tinggal di wilayah pusat Kabupaten Temanggung menuntut masyarakat untuk berlangganan air bersih PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung. Jumlah pelanggan PDAM Tirta Agung yang semakin meningkat setiap tahun menjadi salah satu alasan pelayanan kepada pelanggan baru perlu ditingkatkan. Terlebih pelayanan kepada pelanggan baru merupakan bentuk pelayanan perdana yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Agung kepada masyarakat Kabupaten Temanggung yang mana penilaian masyarakat akan kualitas pelayanan pada sektor ini akan terbentuk, dan bagaimana penilaian untuk pelayanan selanjutnya yang diberikan oleh PDAM Tirta Agung.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baru tidaklah selalu sempurna. Yaitu pasti ada beberapa unsur yang masih kurang untuk kualitas pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan untuk pelanggan baru terlebih jika terdapat jumlah pelanggan baru yang melebihi kapasitas yang dimiliki oleh pihak penyelenggara cenderung menurunkan kualitas pelayanan itu sendiri. Seperti masalah ada beberapa masyarakat calon pelanggan baru yang tidak terlayani, kinerja petugas pelayanan yang buruk ketika jumlah pelanggan baru banyak, atau adanya ketimpangan hak dalam pemberian pelayanan dengan mendahulukan bagi mereka yang memiliki uang banyak. Untuk pelayanan pelanggan PDAM Tirta Agung sendiri berdasarkan survey dengan bertanya kepada pelanggan baru terdapat beberapa pendapat dari masyarakat dimana pelayanan terdapat beberapa keluhan seperti waktu dari pendaftaran hingga pemasangan yang lama, ataupun ada yang mengatakan jika biaya untuk berlangganan PDAM mahal.

Dengan melihat kenyataan ini, untuk menangani masalah pelayanan kepada pelanggan baru menjadi tugas PDAM Tirta Agung untuk membenahi kualitas pelayanannya. Jika ada kendala maupun hambatan dalam memberikan pelayanan tentu itu menjadi tugas PDAM Tirta Agung untuk memperbaiki kualitas pelayanan supaya menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan dan umpan balik yang baik pula dari pelanggan dalam hal ini dari pelanggan baru PDAM Tirta Agung.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi pelanggan baru yang diberikan oleh PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung terutama dari segi pelayanan administratif bagi pelanggan baru yang ingin menjadi pelanggan air bersih PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung

TINJAUAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat system pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumberdaya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah, terlebih pada saat ini, dimana pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Kualitas menurut Montgomery (dalam Pasolong : 2007) adalah *the extent to which products meet the requirement of people who use them*. Selain itu, Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (1995:51) (dalam Hardiyansyah. 2011: 35) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Adapun menurut Sinambela (dalam Pasolong : 2007) mengatakan kualitas pelayanan prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Zeithaml (Hardiyansyah. 2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *preceived service*.

Berdasarkan review literatur ditemukan adanya beberapa indikator penyusun kinerja. Indikator – indikator ini sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Beberapa diantara indikator tersebut dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005 : 19) disebutkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 dengan tiga aspek indikator penilaian kinerja pelayanan meliputi sebagai berikut :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 : Asas Pelayanan yang meliputi

- i. Transparansi,
- ii. Akuntabilitas,
- iii. Kondisional,
- iv. Partisipatif,
- v. Kesamaan Hak,
- vi. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 : Prinsip Pelayanan Publik yang meliputi

- i. Kesederhanaan,
- ii. Kejelasan,
- iii. Kepastian Waktu,
- iv. Akurasi,
- v. Keamanan,
- vi. Tanggung Jawab,
- vii. Kelengkapan Sarana dan Prasarana,

- viii. Kemudahan Akses,
 - ix. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
 - x. Kenyamanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 :
Standar Pelayanan Publik yang meliputi
- i. Prosedur Pelayanan,
 - ii. Waktu Penyelesaian,
 - iii. Biaya Pelayanan,
 - iv. Produk Pelayanan,
 - v. Sarana dan Prasarana,
 - vi. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenis penelitian yang telah dikemukakan, maka penulis membuat desain penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan data yang berbentuk kata – kata, dan gambar, bukan merupakan angka – angka. Meskipun ada angka – angka, sifatnya hanya sebagai penunjang.

konsep dalam penelitian ini diadaptasi dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004. Dari keseluruhan indikator penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 maka diambil poin – poin berikut untuk dijadikan poin indikator kinerja pelayanan publik untuk pelayanan pelanggan baru oleh PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung, yaitu :

Asas Pelayanan, terdiri dari empat indikator penilaian yaitu

1. Transparansi,
2. Akuntabilitas,
3. Partisipatif,
4. Kesamaan Hak,

Prinsip Pelayanan Publik, terdiri dari enam indikator penilaian yaitu

1. Kesederhanaan,
2. Kejelasan,
3. Kepastian waktu,
4. Tanggung jawab,
5. Kemudahan akses,
6. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;

Standar pelayanan publik, terdiri dari tiga indikator penilaian

1. Prosedur Pelayanan,
2. Biaya Pelayanan,
3. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

PEMBAHASAN

Untuk mengetahui hasil penelitian tentang analisis kualitas pelayanan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dapat dilihat dari analisis mengenai hasil penelitian yang akan dipaparkan sebagai berikut :

A. Asas Pelayanan

1. Transparansi

Transparansi proses penyelenggaraan pelayanan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung dapat terlihat dari pengetahuan masyarakat tentang tata cara dan prosedur menjadi pelanggan baru PDAM Tirta Agung yang cukup baik. Penjelasan mengenai segala sesuatu untuk menjadi pelanggan baru PDAM Tirta Agung juga mudah dimengerti dan jelas oleh masyarakat calon pelanggan baru. Dari pihak PDAM Tirta Agung sendiri jika dalam pelayanan terdapat beberapa kendala seperti masalah antrian juga akan menjelaskan secara terperinci supaya masyarakat selaku pelanggan baru dapat memahami dan memaklumi tentang masalah tersebut. Untuk informasi dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan baru sudah dilaksanakan secara terbuka baik kelebihan dan kekurangannya oleh PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sehingga dapat disimpulkan untuk transparansi sudah diterapkan secara baik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yang ada didalam PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang meliputi pelayanan administrasi serta pelayanan teknik untuk pemasangan sambungan baru. Dari pelayanan administrasi akuntabilitas lebih ditekankan pada bagaimana petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik melalui pelayanan utama untuk proses registrasi yang disertai dengan penjelasan se jelas – jelasnya hingga calon pelanggan baru memahami semua maksud dari proses tersebut. Untuk pelayanan teknis menekankan pada bagaimana agar pemasangan sambungan baru tepat waktu dan memiliki kualitas sambungan pipa yang baik guna meminimalisir terjadinya kebocoran saluran untuk kedepan.

Upaya yang dilakukan adalah pemberian pelayanan yang semaksimal mungkin dengan penjelasan sedetail mungkin kepada pelanggan baru baik mengenai maksud dan tujuan dari persyaratan registrasi maupun penjelasan mengenai kemungkinan hambatan teknis kedepan yang mana sering terjadi ketika menjadi pelanggan baru.

3. Partisipasi

Tingkat partisipasi masyarakat untuk menjadi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung bisa dikatakan bagus, bahkan sangat bagus. Dapat dikatakan sangat bagus mengingat untuk menjadi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung harus mengantri. Dengan mengantri berarti ada ketidak seimbangan antara jumlah permintaan untuk pemasangan sambungan baru dengan kesanggupan dari pihak PDAM Tirta Agung untuk memenuhi seluruh permintaan pemasangan sambungan baru. Untuk tahun 2012 pihak PDAM Tirta Agung memberikan kuota maksimal sebanyak 300 pelanggan. Sedangkan jumlah peminat untuk menjadi pelanggan sebanyak 450 orang sehingga untuk sisa dari 300 calon pelanggan baru ini harus antri untuk tahun depan.

Untuk upaya partisipatif dari pihak PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sendiri kepada masyarakat untuk mengajak menjadi calon pelanggan baru melalui sosialisasi baik secara langsung kepada masyarakat maupun melalui partisipasi dalam acara pameran daerah Kabupaten Temanggung. Untuk penyebaran leaflet dilakukan dengan penempatan leaflet pada kantor pusat atau pada unit – unit PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung.

4. Kesamaan Hak

Kesamaan didalam pemberian pelayanan pemasangan sambungan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung sudah terpenuhi, hal ini ditunjukkan dengan komentar masyarakat bahwa penerapan pelayanan untuk pelanggan baru di PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung tidak membedakan dan tidak memandang status sosial, berdasarkan dari golongan apa pelanggan baru tersebut maupun bagaimana keadaan ekonomi pelanggan baru tersebut. Semua mendapatkan hak yang sama dan sesuai dengan urutan antrian mengingat untuk menjadi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung harus antri.

B. Prinsip Pelayanan

1. Kesederhanaan

Tingkat kesederhanaan didalam pelayanan registrasi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dinilai dari dua hal, yaitu kemudahan didalam memenuhi persyaratan untuk menjadi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dan juga tahapan penyelenggaraan pelayanan untuk pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung. Sejauh pengamatan yang telah dilakukan dilapangan, tingkat kesederhanaan untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan bagi pelanggan baru hanya membawa fotokopi KTP serta Fotokopi Surat Tanah.

Hal yang sama juga berlaku untuk tahapan penyelenggaraan pelayanan registrasi pelanggan baru PDAM Tirta Agung dimana cukup mengisi formulir yang dapat diisi di kantor PDAM ataupun dibawa pulang, kemudian melengkapi persyaratan bersama melengkapi formulir pendaftaran setelah selesai dan dikembalikan ke pelayanan PDAM kemudian menunggu panggilan untuk pembayaran biaya pemasangan untuk selanjutnya pemasangan pipa sambungan kepada pelanggan baru.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kesederhanaan pelayanan registrasi PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sudah cukup sederhana dan tidak menyulitkan masyarakat baik itu segi persyaratan maupun tahapannya.

2. Kejelasan

Kejelasan tentang pelayanan pemasangan sambungan untuk pelanggan baru PDAM Tirta Agung dapat tercermin dari pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan mekanisme pelayanan pelanggan baru PDAM, dimana masyarakat dengan mudah memahami penjelasan petugas pelayanan PDAM yang mana untuk proses pendaftaran dan proses saat pemasangan sambungan sendiri masyarakat jarang sekali mengirimkan pengaduan. Untuk mengantri sendiri masyarakat juga dengan rela mengantri tanpa banyak mengeluh mengingat telah mendapat penjelasan dari petugas pelayanan tentang adanya antrian tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kejelasan untuk pelayanan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung sudah jelas dan bagus.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu untuk penyelesaian pelayanan pemasangan sambungan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sebenarnya sudah jelas mengingat dalam SOP sudah dijelaskan jika untuk prosedur pelayanan bagi pelanggan

baru mulai dari pendaftaran hingga pemasangan pipa sambungan selesai sekitar dua minggu.

Karena faktor jumlah peminat untuk menjadi pelanggan baru yang tidak seimbang dengan jumlah debit air yang mampu dikeluarkan oleh PDAM Tirta Agung menjadikan kepastian waktu tidak tentu, jika debit air mencukupi maka pemasangan sambungan baru dilaksanakan. Untuk lama waktu mengantri tidak semua pelanggan baru mendapatkan waktu antrian yang sama.

Beberapa langkah yang dilakukan antara lain memberikan penjelasan mengenai masalah ini kepada calon pelanggan baru sehingga calon pelanggan baru dapat memaklumi dan bersedia untuk mengantri. Kebanyakan calon pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dapat memaklumi tentang masalah ini. Meskipun demikian penilaian untuk kepastian waktu pelayanan adalah kurang.

4. Tanggung Jawab

Sementara untuk tanggung jawab pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung secara struktur diemban oleh Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Agung mengingat seluruh proses administrasi pelayanan terjadi pada bagian ini. Namun berdasarkan pembagian *job description* segala urusan tentang pelayanan bagi pelanggan baru merupakan tanggung jawab dari Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Gangguan. Oleh karena itu segala urusan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan baru menjadi tanggung jawab Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Gangguan yang meliputi tanggung jawab pelaksanaan pelayanan mulai dari proses penggerakan, proses pelayanan kepada pelanggan baru sampai pada proses penyelesaian biaya pemasangan sambungan baru. Selain itu Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Gangguan memiliki tanggung jawab terhadap masukan pada bagian pelayanan. Adapun masukan ini meliputi keluhan – keluhan yang terjadi pada pelanggan, saran, serta kritik dari pelanggan.

5. Kemudahan Akses

Kemudahan akses pelayanan pemasangan sambungan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dinilai sudah baik dan mudah. Akses-akses yang diperoleh masyarakat meliputi dua hal yaitu informasi dan lokasi pelayanan. Untuk akses informasi cenderung masyarakat lebih memilih mendatangi langsung kantor PDAM Tirta Agung baik kantor pusat maupun unit – unit. Ini berarti akses untuk ke lokasi pelayanan bagi masyarakat dirasa mudah. Selain lokasi yang sudah diketahui oleh banyak masyarakat juga karena alasan lokasi kantor PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung yang tetap berada di lokasi tersebut sejak PDAM pertama kali berdiri sehingga mengenai gambaran masyarakat tentang lokasi PDAM Tirta Agung dapat langsung direspon secara cepat mengenai lokasinya.

6. Kedisiplinan, Keramahan, Kesopanan

Kedisiplinan petugas pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari tingkat absensi petugas yang hampir nihil. Petugas pelayanan pasti hadir walaupun jika ada ijin keperluan baru keluar setelah setengah hari kerja. Jika memang memungkinkan tidak dapat hadir biasanya diisi oleh bagian lain dengan mengerjakan bagiannya dan juga bagian yang ditinggal ijin oleh petugas tersebut. Dari PDAM Tirta Agung sendiri memberikan pendidikan kepada karyawannya

untuk disiplin hadir walaupun untuk kedisiplinan waktu hadir kadang ada karyawan yang terlambat datang kerja.

Sedangkan untuk indikator keramahan dan kesopanan petugas pemberi pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sudah bisa dikatakan ramah dan sopan. Ditambah adanya arahan dari direktur PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung untuk menggalakkan slogan 3S yaitu Senyum, Salam, dan Sapa didalam penyelenggaraan pelayanan di dalam PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sehingga diharapkan petugas pelayan memberikan pelayanan seefektif mungkin dan memberikan rasa puas dan nyaman kepada seluruh pelanggan termasuk kepada pelanggan baru.

C. Standar Pelayanan Publik

1. Prosedur Pelayanan

Dilihat dari segi kegiatan pelaksanaannya, pelayanan untuk pemasangan sambungan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung dapat dibagi menjadi dua hal yaitu pelayanan administratif dan pelayanan teknis. Pelayanan administratif menjadi tanggung jawab bagian hubungan pelanggan sementara pelayanan teknis menjadi tanggung jawab bagian teknik. Pelayanan administratif meliputi pelayanan pendaftaran menjadi pelanggan baru serta pelayanan untuk pembayaran biaya pemasangan sambungan baru. Untuk pelayanan teknis berupa pelayanan pemasangan sambungan yang berlangsung di lapangan yaitu kegiatan pemasangan sambungan di lokasi tempat pelanggan baru tersebut.

Selain itu pelayanan dalam PDAM Tirta Agung juga berperan untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pelayanan untuk pelanggan baru. Proses pelayanan dimulai sejak masyarakat melakukan pendaftaran untuk pertama kalinya, kemudian mengisi formulir pendaftaran beserta berkas persyaratan yang dibutuhkan untuk menjadi pelanggan baru, lalu mengembalikan formulir kepada petugas PDAM setelah proses pendaftaran selesai dan persyaratan pendaftaran telah lengkap, dan kemudian menunggu panggilan untuk pembayaran biaya hingga akhirnya proses pemasangan sambungan baru. Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan pelanggan baru PDAM Tirta Agung, kejelasan tentang mekanisme pelayanan sambungan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sudah jelas dan terbuka.

2. Biaya Penyelesaian

Biaya penyelesaian untuk pemasangan sambungan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sekitar satu juta lima ratus ribu rupiah. Namun dalam memberikan besaran biaya penyelesaian ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu lokasi calon pelanggan baru, jenis tanah yang digali untuk pemasangan sambungan baru, serta banyaknya aksesoris yang dipasang pada instalasi pipa sambungan baru. Sehingga tidak semua pelanggan baru akan membayar biaya penyelesaian yang sama.

Dibutuhkan upaya dari PDAM Tirta Agung dalam menjelaskan besaran biaya penyelesaian sambungan baru supaya masyarakat selaku pelanggan baru dapat mempersiapkan dana yang dibutuhkan dan tidak merasa keberatan dengan biaya penyelesaian yang dikeluarkan.

3. Kompetensi

Pengembangan dan peningkatan kompetensi karyawan PDAM Tirta Agung dilakukan dengan menyelenggarakan pelatihan. Pelatihan diselenggarakan berasal dari

PERPAMSI atau Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia. Pelatihan di tangani langsung oleh PERPAMSI memiliki tujuan agar seluruh pelayanan yang diberikan oleh PDAM seluruh indonesia memiliki pemerataan sehingga diharapkan seluruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh PDAM se Indonesia sama baiknya. Pelatihan oleh PERPAMSI menyangkut seluruh kinerja dari PDAM termasuk pada bagian pelayanan untuk pelanggan baru. Dengan adanya pelatihan ini, kompetensi petugas semakin tahun akan semakin membaik karena kekurangan-kekurangan yang ada dapat diminimalisir dan kelebihan dari tiap-tiap petugas dapat semakin digali dan dioptimalkan. Hasil penelitian menunjukkan untuk kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baru adalah baik.

PENUTUP

Kesimpulan

A. Asas Pelayanan

1. Transparansi

Untuk informasi dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan baru sudah dilaksanakan secara terbuka baik kelebihan dan kekurangannya oleh PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung.

2. Akuntabilitas

Tingkat akuntabilitas yang ada pada PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sudah baik.

3. Tingkat Partisipasi masyarakat

Tingkat partisipasi masyarakat untuk menjadi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung bisa dikatakan bagus, bahkan sangat bagus.

4. Kesamaan Hak

Semua mendapatkan hak yang sama dan sesuai dengan urutan antrian mengingat untuk menjadi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung harus antri.

B. Prinsip Pelayanan

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan registrasi PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sudah cukup sederhana dan tidak menyulitkan masyarakat baik itu dari segi persyaratan maupun tahapannya.

2. Kejelasan

Tingkat kejelasan untuk pelayanan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung sudah jelas dan bagus

3. Kepastian Waktu

Kepastian masih kurang baik, tiap pelanggan baru tidak selalu sama dalam memperoleh kepastian waktu selesai pelayanan

4. Tanggung Jawab

Dari keseluruhan sebenarnya pihak PDAM sendiri telah bertanggung jawab sepenuhnya dan dinilai cukup.

5. Kemudahan Akses

Kemudahan akses pelayanan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dinilai sudah baik dan mudah

6. Kedisiplinan, Keramahan, dan Kesopanan

Kedisiplinan petugas pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dapat dikatakan baik. Sedangkan untuk indikator keramahan dan kesopanan petugas pemberi pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sudah bisa dikatakan ramah dan sopan.

C. Standar Pelayanan Publik

1. Prosedur Pelayanan

Dilihat dari segi kegiatan pelaksanaannya, pelayanan untuk pemasangan sambungan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung dapat dibagi menjadi dua hal yaitu pelayanan administratif dan pelayanan teknis.

Selain itu pelayanan dalam PDAM Tirta Agung juga berperan untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pelayanan untuk pelanggan baru.

2. Biaya Penyelesaian

Biaya penyelesaian untuk pemasangan sambungan bagi pelanggan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung sekitar Rp. 1,500,000.- Namun dalam memberikan besaran biaya penyelesaian ditentukan oleh beberapa faktor

3. Kompetensi

Untuk pengembangan dan peningkatan kompetensi karyawan PDAM Tirta Agung dilakukan dengan menyelenggarakan pelatihan.

Saran

1. Pembuatan maklumat pelayanan dalam rangka pelayanan pemasangan sambungan baru PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung dengan tujuan untuk meningkatkan tanggung jawab pelayanan serta memberikan pelayanan yang lebih baik terutama mengenai kepastian waktu.
2. Pemberian informasi biaya penyelesaian pemasangan sambungan baru melalui metode analisa lokasi sehingga dapat diprediksi besaran biaya yang akan dikenakan kepada pelanggan baru sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap pelanggan baru berapa dana yang perlu disiapkan guna pemasangan sambungan baru.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Pasolong, Her bani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Makasar : Alfabeta CV

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar