

Analisis Pelayanan Publik Calon Pelanggan Pemasangan Baru Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Wilayah Barat

Irma Meinda Amellia¹, Agus Sukristyanto², Yusuf Hariyoko³

^{1,2,3}Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

irmameinda125@gmail.com¹, agussukris@untag-sby.ac.id², yusufhari@untag-sby.ac.id³

Abstract

The new installation procedure is a form of plan related to determining how to act and applicable to future activities. The type of observation used is descriptive qualitative, namely by describing how the procedures for installing new public services for prospective customers at PDAM Surya Sembada, Surabaya City, western region are outlined in the form of sentences and based on facts. Data collection techniques were obtained through interviews with employees and prospective customers, observations and other supporting documents or archives. Sources of data obtained based on informants, events or activities, documents and archives. The results of the research show that the new installation service at PDAM Surya Sembada has not been maximized because there are still gaps between fellow service employees related to communication problems that occur in the service process.

Keywords: *Public Service, New Installation, Prospective Customers, PDAM Surya Sembada, City of Surabaya.*

Abstrak

Prosedur pemasangan baru merupakan suatu bentuk rencana yang berkaitan dengan penetapan cara bertindak dan berlaku untuk kegiatan dimasa mendatang. Jenis pengamatan ini digunakan adalah deskriptif kulitatif yaitu dengan mengambarkan bagaimana prosedur pelayanan publik pemasangan baru calon pelanggan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya wilayah barat yang dituangkan dalam bentuk kalimat dan berdasarkan fakta-fakta. Teknik pengumpulan data di peroleh melalui wawancara dengan pegawai dan calon pelanggan, observasi (pengamatan) dan dokumen atau arsip penunjang lainnya. Sumber data yang diperoleh berdasarkan informan, peristiwa atau aktivitas, dokumen dan arsip. Hasil penelitian penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemasangan baru di PDAM Surya Sembada belum maksimal karena masih ada kesenjangan antara sesama pegawai pelayanan terkait masalah komunikasi yang terjadi dalam proses pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pemasangan Baru, Calon Pelanggan, PDAM Surya Sembada, Kota Surabaya.

Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum Sembada merupakan perusahaan penyedia pelayanan air yang bersih. Dan selalu diawasi dan dimonitor oleh pemerintah daerah. memiliki hubungan dengan jasa pelayanan, maka Perusahaan Daerah Air Minum tersebut diharuskan serius dan focus dalam memberikan sebuah pelayanan terbaik terhadap masyarakat supaya menciptakan kepuasan dan kenyamanan oleh masyarakat. memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadikan prioritas utama dan menjadi kewajiban bagi Perusahaan Daerah Air Minum dan pemerintah. pemerintah harus memantau dalam melakukan proses pemberian pelayanan adalah pemerintah harus bertindak sebagai katalisator yang dapat mempermudah proses supaya sesuai dengan SOP. tentu pelayanan akan selalu diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara jasa pelayanan sangat ditentukan oleh bagaimana karyawan perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada memberikan pelayanan. Sudah bagaimana masyarakat di berikan pelayanan oleh PDAM Surya Sembada agar masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien.

Metode Penelitian

Penelitian ini terletak di Jl. Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2, Pacar Keling, Kecamatan Tambak Sari, Surabaya, Jawa Timur 60118. dengan berfokus Pelaksanaan pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga penulis mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami pelayanan alur pemasangan baru di Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan harapan masyarakat. Untuk pengumpulan datanya merupakan inventarisasi antara data primer dan data sekunder. Untuk data primer yaitu data yang diperoleh oleh informan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara. Data primer merupakan narasumber utama. Narasumber adalah orang yang benar-benar mengerti dan terlibat dengan implementasi kebijakan yang sedang dijalankan. Untuk data sekunder berasal dari literasi jurnal ilmiah dan dokumentasi yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Dari keseluruhan data yang terkumpul dianalisa menggunakan analisa kualitatif.

Pembahasan

a. Kesederhanaan

Prinsip kejelasan menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persyaratan baik teknis yang harus di penuhi untuk mendapatkan layanan konsultasi permasalahan industrial dengan mudah untuk dilaksanakan. Pelayanan publik merupakan cerminan kinerja aparatur pemerintah didalam menjawab kepercayaan masyarakat.

b. Kejelasan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik merupakan tata urutan atau bagan alur penanganan pelayanan, serta nama-nama loket menyediakan tempat pelayanan dengan kondisi baik. Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya terdapat sebuah bagan brosur atau juga website PDAM dan juga di social media seperti di instagram, facebook, dan twitter yang berisikan informasi mengenai proses pelayanan administrasi dan syarat-syaratnya dan proses pelayanan nya.

c. Kepastian Waktu

Prinsip Kepastian Waktu menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) tentang prinsip-prinsip pelayanan publik dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ketepatan kurun waktu yang ditentukan dan kecepatan pelayanan yang diberikan dalam layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial. Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya berupaya semaksimal mungkin dalam mempercepat proses sebuah pelayanan.

d. Fasilitas

Prinsip Fasilitas kerja menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) tentang Prinsip-prinsip pelayanan Publik dalam penelitian ini digunakan mengetahui sarana dan prasarana kerja dijadikan penunjang dalam pemberian layanan konsultasi. Fasilitas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya sudah baik dan jelas itu sudah komputerisasi dan pelanggan bisa mendaftar melalui website yang artinya untuk memudahkan calon pelanggan.

e. Kedisiplinan

Prinsip kedisiplinan, kesopanan, keramahan menurut Ratminto dan Winarsih (2007:22) tentang Prinsip-prinsip pelayanan Publik dalam penelitian ini digunakan mengetahui sikap yang diberikan petugas sebagai penyelenggara pelayanan dalam membeberikan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial. Data yang diperoleh dari penelitian, didapatkan bahwa pegawai sudah memberikan sikap ramah sopan selama proses pemberian layanan konsultasi, sikap ramah yang diberikan seperti memberi sapaan dan senyum saat terdapat calon pelanggan yang hendak melakukan daftar pasang baru.

f. Kendala Pelayanan Publik Pemasangan Baru pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya

Di dalam pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya menurut pihak penyelenggaraan pelayanan publik pasang baru da kendala. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud disini adalah Manajer dan Pegawai pelayanan pasang baru mempunyai kendala yang ditemui didalam pelaksanaan pelayanan Seperti calon pelanggan mendaftar ternyata di depan rumah tidak ada jaringan.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis terkait dengan pelayanan publik pada PDAM Surya Sembada dari analisis, wawancara, dan hasil penyajian data dan di ambil kesimpulan dari pembahasan yang lalu dikaitkan dengan teori dari Ratminto dan Winarsih (2007:22) penulis telah menguraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan yaitu Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek kesederhanaan prosedur pelayanan sudah baik seperti pemasangan baru.
2. Kejelasan yaitu Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek kejelasan dan kepastian untuk masalah kinjerja aparatur dalam melayani calon pelanggan sudah baik terkait kejelasan pelayanan publik berupa syarat-syarat dan alur proses pelayanan nya
3. Kepastian Waktu yaitu Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek kepastian waktu berupaya mempertahankan dan memberikan pelayanan dengan waktu penyelesaian secepat mungkin

4. Fasilitas yaitu untuk calon pelanggan sudah baik seperti bisa mendaftar pasang baru bisa melalui website PDAM Surya Sembada, dan jika ingin mengetahui informasi mengenai PDAM surya Sembada Surabaya bisa dilihat di social media.
5. Kedisiplinan yaitu Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, jika dilihat dari aspek kedisiplinan sudah baik. Karena Selama proses pemberian layanan pasang baru dimana dalam memberikan layanan konsultasi sesuai jam kerja telah di tentukan. Dan selama jam kerja kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya berada di tempat kerja sehingga siap melayani.
6. Kendala pelaksanaan pelayanan publik pasang baru yaitu Berdasarkan hasil penelitian atau pengamatan yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa prosedur pasang baru pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada ini terdapat beberapa kendala yang muncul dan dialami oleh pelanggan yaitu calon pelanggan mendaftar ternyata di depan rumah tidak ada jaringan.

Daftar Pustaka

- Dwi Wibisono. (2016). *KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM* Oleh : *Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pemerintah No . 14 tahun 1987 tentang bagi mahluk Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum disingkat PDAM yang berfungsi Dasar Re publik Indonesia menjelaskan “ Bumi , air dan kekayaan alam yang. 5, 1-12.*
- Islami, Z., & Handayani, N. (2018). Analisis Kinerja Pelayanan Dan Akuntabilitas Publik Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset*
- Pelayanan air minum PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kepada masyarakat tidak hanya terbatas pada daerah administratif kota Surabaya saja(PDAM 2014)PDAM. 2014. “Data Pendukung.” (50):50.
- Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah masalah pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Kabupaten Mamuju (Mamuju et al. 2021)Mamuju, Kabupaten, Iksan Andry S, Aco Darul, and Ahmad Saleh. 2021. “Peqguruang: Conference Series.” 3(2).
- Mamuju, K., S, I. A., Darul, A., & Saleh, A. (2021). *Peqguruang: Conference Series.* 3(2).
- Ratminto dan Atik. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Delta Tirta Sidoarjo. *Ilmu Administrasi Negara,*
- Yuliammi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi.* Vol. 12, No. 1. Halaman 9-28
- Tjahjadi, R. Fadjar Donny. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Perusahaan Pengguna Fasilitas Kawasan Berikat (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta). *Tesis. Universitas Indonesia.* Jakarta
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.* Vol. 10, No. 1. Halaman 66-83