



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dewasa ini, kebutuhan air bersih semakin meningkat seiring dengan bertambahnya kebutuhan dan jumlah penduduk, serta musim kemarau lebih panjang dari biasanya yang disebabkan oleh beberapa faktor pengendali iklim di Indonesia. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak akan pernah bisa memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri. Pada proses pemenuhan kebutuhan tersebut, maka manusia harus saling berkomunikasi satu sama lain baik secara individu maupun kelompok yang tergabung dalam sebuah perusahaan, lembaga atau instansi pemerintahan.

Menurut Maarif (2015:14) komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan oleh manusia dengan sarana tertentu dan imbas tertentu. Proses itu disampaikan oleh seseorang pada diri sendiri atau orang lain. Penerima pesannya pun bisa diri sendiri atau orang lain, dalam skala luas ataupun sempit. Sarana untuk menyampaikannya dan menerima pesan kadang berupa hal-hal yang melekat pada diri, kadang berupa hal-hal yang dibuat lebih lanjut dengan ilmu pengetahuan dan teknologi. Imbasnya kadang sesuai dengan keinginan pengirim/penerima pesan, kadang tidak sesuai.

Proses komunikasi yang baik dan benar pada saat proses pelayanan oleh petugas dan pelayanan akan sangat berdampak terhadap hasil yang diperoleh. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamuning sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pendistribusian air bersih bagi masyarakat umum sudah dimulai sejak 31 tahun lalu di Kabupaten Kuningan. PDAM Tirta Kamuning berfokus dalam memberikan pelayanan dengan prinsip yang adil berdasarkan pendapatan masyarakat Kabupaten Kuningan. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kamuning melalui divisi Pelayanan dan Pemasaran, antara lain, melakukan pembukaan sambungan baru, pengaduan pelanggan dan pembayaran tagihan rekening air. PDAM Tirta Kamuning memberikan berbagai kemudahan dalam proses pelayanan guna mempermudah pelanggan mendapatkan pelayanan.

Pada pelaksanaan pelayanan, petugas wajib mematuhi etika dan etiket pelayanan PDAM Tirta Kamuning. Menurut Wahyu dan Ostaria dalam Rusydi (2017:66) etika adalah cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, buruk, baik, dan tanggung jawab. Etika adalah ilmu yang berkenaan tentang yang baik dan buruk dan tentang hak dan kewajiban moral. Etiket pelayanan menurut Saleh (2010:211) adalah suatu tingkah laku atau sikap yang ditampilkan oleh petugas pelayanan yang dipersepsi baik dan positif oleh publik atau setiap pelanggan baik internal maupun eksternal.

Etika dan etiket pelayanan ini tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Proses pelayanan dengan menerapkan SOP yang berlaku akan berdampak terhadap penilaian dan loyalitas



gguan pada PDAM Tirta Kamuning. Selain itu, kecepatan dan ketepatan pada pelayanan juga menentukan pembentukan citra perusahaan. Berdasarkan belakang tersebut, maka inilah yang menjadi dasar untuk menulis Laporan dengan judul “Kegiatan Pelayanan Pada Divisi Pelayanan dan Pemasaran adap Pelanggan PDAM Tirta Kamuning”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana ruang lingkup divisi pelayanan dan pemasaran PDAM Tirta Kamuning?

2. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PDAM Tirta Kamuning?

3. Apa hambatan dan solusi saat proses pelayanan di PDAM Tirta Kamuning?

Tujuan

1. Menjelaskan mengenai ruang lingkup divisi pelayanan dan pemasaran PDAM Tirta Kamuning.

2. Menjelaskan proses pelayanan PDAM Tirta Kamuning.

3. Menjelaskan hambatan yang dihadapi dan upaya penanggulangan pelayanan PDAM Tirta Kamuning.



METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air M Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan yang terletak di Jalan. RE. Adinata No. 527, Ancaran, Kec. Kuningan, Kab. Kuningan, Jawa Barat 4. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama dua bulan, terhitung sejak Januari 2019 sampai dengan 09 Agustus 2019. Waktu pelaksanaan dilakukan pada Senin hingga Jumat dengan durasi kerja mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

Data dan Instrument

Data yang digunakan untuk Laporan Akhir ini terdiri dari dua macam, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan mengenai data primer dan data sekunder.

Data primer

Data primer adalah data atau informasi yang didapatkan langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh langsung dengan cara pengamatan proses kerja pegawai, terlibat langsung dalam proses kerja, dan wawancara kepada Kepala Divisi Pelayanan dan Pemasaran serta Kepala Sub Divisi yang ada di Divisi Pelayanan dan Pemasaran PDAM Tirta Kamuning.

Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu data-lata yang diambil dari berbagai referensi, karya ilmiah, buku-buku dan internet yang menyangkut dengan materi terkait. Data ini diperoleh melalui *website* Pelayanan PDAM Tirta Kamuning, artikel atau *website* di internet yang berkaitan dengan Pelayanan PDAM Tirta Kamuning, buku-buku, berkas lokumen dan sumber-sumber pendukung lainnya.