

Implikasi kemitraan PAM Jaya dengan swasta terhadap pelayanan kepada pelanggan

Harmadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71382&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik di DKI Jakarta, khususnya pelayanan air minum, Pemda DKI Jakarta I PAM Jaya telah mengadakan kerjasama kemitraan (public- private partnership) dengan swasta. Kemitraan dilakukan sejak tahun 1997, yaitu dengan PT. Thames PAM Jaya (TPJ) untuk wilayah Timur Jakarta, dan dengan PT. Palyja, untuk wilayah Barat Jakarta, dengan batas fisik sungai Ciliwung, yang membelah dari Selatan ke Utara. Kerjasama dengan swasta merupakan salah satu terobosan bagi Pemda DKI Jakarta dalam mengantisipasi peningkatan kebutuhan sarana dan prasarana publik dalam rangka memberikan pelayanan kepada warga masyarakat serta mewujudkan kota Jakarta sebagai kota jasa dan pelayanan setara dengan kota-kota besar lainnya di dunia.

Terdapat dua sisi kepentingan dalam kerjasama kemitraan antara pemerintah dengan swasta di sini, yaitu kepentingan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (bersifat sosial), dan di lain pihak kepentingan swasta yang berorientasi kepada keuntungan finansial (profit oriented). Peningkatan kinerja yang diharapkan dari kemitraan PAM Jaya dengan swasta ini dilihat dari 2 (dua) indikator utama yaitu aspek teknis dan pelayanan kepada masyarakat, yang keduanya saling berkaitan erat satu dengan lainnya.

Penelitian aspek teknis mengemukakan data-data yang dicapai dari target teknis, sebelum dan sesudah kemitraan yang telah berjalan selama 3 tahun, yang mencakup kondisi-kondisi cakupan pelayanan, kapasitas produksi, kebocoran air, jumlah pelanggan dan kualitas air. Sedangkan penelitian aspek pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yaitu bagaimana kenyataan pelayanan yang diterima dibanding dengan harapan pelayanan yang didambakannya.

Ringkasan hasil penelitian yang diperoleh adalah :

- (1) Pada aspek teknis, walaupun terdapat peningkatan kinerja aspek teknis dari sebelum kemitraan (akhir tahun 1997) , hingga akhir tahun 2000, namun apabila dibandingkan dengan target yang hendak dicapai terdapat adanya deviasi (kesenjangan) yang cukup signifikan. Dalam 3 tahun pertama kemitraan, dari seluruh kondisi indikator aspek teknis, tidak satupun yang mencapai target sebagaimana yang ditetapkan.
- (2) Pada aspek pelayanan, dari ke tiga faktor pelayanan yaitu : kualitas air, administrasi dan tarif, tidak satupun kinerja pelayanan yang kenyataannya sesuai dengan harapan pelanggan. Dibanding dengan sebelum dilaksanakannya kemitraan, kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan setelah kemitraan, terdapat kecenderungan semakin menurun.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa setelah 3 tahun kemitraan PAM Jaya dengan swasta, belum tercapainya kinerja pelayanan sebagaimana yang diharapkan. Hal ini disebabkan antara lain disamping faktor-faktor yang bersifat teknis, pada kemitraan tersebut, tidak terwujud suatu bentuk kerjasama saling komplementer, yang tetap menjaga independensi, serta adanya hubungan timbal balik dengan prinsip saling mempertukarkan sumber daya untuk mendapatkan keuntungan strategis, sebagaimana bentuk kerjasama dalam aliansi strategis. Adanya perubahan budaya kerja dan budaya organisasi dari bentuk birokrasi pemerintahan kepada bentuk perusahaan swasta yang memerlukan sikap mental bagi karyawan eks PAM

Jaya untuk dapat menyesuakannya.