

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM KOTA SAMARINDA DIKELURAHAN SEMPAJA UTARA  
KOTA SAMARINDA  
Randy Mahardhika Putra**

**Abstrak**

*Randy Mahardhika Putra, Implementasi Pelayanan PDAM Kota Samarinda Di daerah Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, di bawah bimbingan Drs.H.M. Gunthar Riady, M. Si dan Drs.Farhanuddin Jamanie,M. Si.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menjelaskan dan menggambarkan tentang implementasi pelayanan PDAM Kota Samarinda di daerah Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerah tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala – gejala yang ada atau yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan PDAM Kota Samarinda di daerah kelurahan sempaja utara. Data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu, data yang diperoleh dari penelitian langsung di lapangan berupa data dari wawancara langsung serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui telaah pustaka, baik melalui buku – buku, jurnal, majalah, tulisan ilmiah, dan akses internet yang dinilai relevan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah metode analisis interaktif yang merupakan rangkaian dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan / verifikasi data.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan PDAM Kota Samarinda pada masyarakat Kelurahan Sempaja Utara belum cukup baik, di dalam pelayanannya masih kurangnya beberapa indikator seperti Transparansi Pelayanan, Ketepatan Waktu Pelayanan, Responsivitas Pelayanan dan Jaminan Pelayanan, namun Direksi dan staff PDAM Kota Samarinda selalu berupaya untuk melakukan pelayanan dengan layanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan ketentuan serta pedoman pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan pelayanan, pegawai PDAM Kota Samarinda yang berada diloket loket cabang setiap kecamatan dan kelurahan selalu menerapkan pelayanan yang cepat dan tepat yang mencakup kesederhanaan pelayanan, mutu produk pelayanan, tingkat profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi manajemen dan sarana prasarana pelayanan.*

*Kesimpulan dari penelitian tentang Implementasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di daerah Kecamatan Samarinda Utara Kelurahan Sempaja Utara belum dapat dikatakan berjalan dengan lancar, karena ada beberapa indikator pelayanan publik yaitu Transparansi, Ketepatan waktu, Responsivitas, dan Jaminan yang belum sesuai dengan harapan warga Kelurahan Sempaja Utara.*

*Kata kunci : implementasi, pelayanan PDAM Kota Samarinda.*

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang Masalah***

Pengadaan air bersih merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain.

Sebagai bangsa merdeka yang telah dikaruniai oleh Tuhan Yang Maha Esa berupa kekayaan alam yang terkandung di bumi negara Indonesia ini, salah satunya adalah sangat mutlak digunakan untuk umat manusia sepanjang masa, demi kebutuhan kehidupan sehari-hari. Mengingat fungsi dan kebutuhan air sebagai kebutuhan pokok hidup manusia dan merupakan sumber alam yang terkandung didalam bumi, maka tepatlah kiranya landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam UUD 45 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Berdasarkan landasan tersebut dapat kita hayati, bahwa negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal penyediaan air minum memerlukan perencanaan yang matang. Dalam arti perlu ditangani secara efisien dan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota.

Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparataparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Untuk itulah penulis termotivasi untuk mengadakan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda Kelurahan Sempaja Utara”.

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan PDAM Kota Samarinda di daerah kecamatan Samarinda Utara Kelurahan Sempaja Utara?
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan PDAM Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk Mengetahui bagaimana Implementasi pelayanan Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM ) Kota Samarinda.
2. Untuk Mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi Impelmentasi pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda.

### ***Kegunaan Penelitian***

1. Sebagai sumbangan pemikiran kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kota (PDAM) Samarinda dalam mengambil langkah untuk dapat meningkatkan pelayanan Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) kota Samarinda. Yang diharapkan mampu mengantisipasi dalam rangka pengembangan Perusahaan Daerah Air Minum kota Samarinda di masa mendatang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan yang lebih luas bagi penulis terutama dalam hal pelayanan dan diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai bahan referensi.
3. Memberikan kontribusi akademis bagi pengembang teori – teori implementasi
4. Secara operasional memberikan kontribusi praktis atau bahan masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum Samarinda dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
5. Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Program Study Administrasi Negara, sehingga dapat menambah kelengkapan ilmu itu sendiri sehingga dapat menciptakan lulusan sarjana yang berkualitas dan mengabdikan diri kepada masyarakat.
6. Dapat dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.
7. Sebagai bahan referensi bagi pihak – pihak yang memerlukan informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Implementasi***

Implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu kebijakan dan tercapainya kebijakan tersebut. Implementasi juga dimaksud menyediakan sarana untuk membuat sesuatu dan memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesama. Van Horn dan Van Meter mengartikan Implementasi kebijakan sebagai :”Tindakan – tindakan oleh individu publik dan swasta (atau kelompok) yang diarahkan pada prestasi tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya”(van horn dan van meter dalam subarsono 2006 : 100)

Studi implementasi adalah hasil perubahan yang terjadi dan perubahan bisa dimunculkan, juga merupakan studi kehidupan politik yaitu organisasi diluar dan didalam sistem politik menjalankan urusan mereka dan berinteraksi satu sama lain dan motivasi yang membuat bertindak secara berbeda (Parsons, 2005 : 463).

Berdasarkan pendapat para ahli dalam menentukan tahapan implementasi kebijakan tersebut, terlihat bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu atau pejabat-pejabat terhadap sesuatu objek/sasaran yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### ***Pengertian Pelayanan***

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain, baik dengan menggunakan alat maupun tidak dan pelayanan dapat berlangsung biasanya karena ada suatu keinginan yang akan dicapai. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Misalnya perusahaan yang menjual produk, di mana pelayanan dimaksudkan untuk menciptakan kepuasan konsumen dengan maksud perusahaan dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada dan sekaligus merekrut konsumen baru

Menurut Swastha (1993 : 342), bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu.

Ada empat macam bentuk Pelayanan Umum menurut A.S Moenir (2001:190), yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan dengan Tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga sangat baik layanan jarak jauh, karena factor biaya dan factor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

3. Pelayanan Fisik

Pelayanan ini bersifat pribadi sebagai manusia, pendek kata seluruh hidupnya manusia tergantung pada fungsi pelayanan, dalam berbagai ragam corak dan bentuk serta kualitasnya. Pelayanan fisik dapat pula diartikan sebagai suatu pemberian jasa yang diberikan manusia sebagai makhluk yang tergantung pada pelayanan.

4. Pelayanan Administrasi

Pelayanan ini bersifat pemberian pelayanan kepada orang lain selaku anggota organisasi. Pemberian layanan diberikan kepada seseorang selaku anggota organisasi dengan memberikan jasa kepada yang bersangkutan. Apabila petugas atau pegawai dapat menjalankan

### ***Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda***

Perusahaan Daerah Air Minum kota Samarinda adalah suatu badan usaha pemerintah daerah dibidang pelayanan jasa penyedia air minum yang memenuhi syarat, kota samarinda sebagai Ibukota provinsi Kalimantan Timur dengan luas 71.800 ha.

Pada tahun 1932, pemerintah belanda membangun satu system pengolahan air minum dan satu intake dengan kapasitas 10 liter / detik, pada tahun 1974 berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Samarinda No. 13 Tahun 1974 Tentang Pendirian Perusahaan Air Minum. Cipta karya merehabilitasi Instalasi IPA peninggalan Belanda.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda berkedudukan di Kota Samarinda dan dalam menjalankan kegiatan usahanya dapat mempunyai cabang dan perwakilan di luar daerah. PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang berhak melakukan usahanya berdasarkan Peraturan Daerah ini. Dengan tidak mengurangi ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah ini, maka terhadap PDAM berlaku semua ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.

Lapangan Usaha Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) adalah Penyediaan Air minum untuk kebutuhan masyarakat Kota Samarinda dan usaha lainnya dibidang perairminuman. Dalam hal penyediaan air minum kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PDAM harus mencapai cakupan pelayanan 80% (delapan puluh per seratus) dari jumlah penduduk. Upaya yang dilakukan PDAM untuk mencapai cakupan pelayanan 80% (delapan puluh per seratus) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah optimalisasi instalasi, optimalisasi intake air baku dan perluasan jaringan.

### **Definisi Konsepsional**

Menurut Swastha (1993:342) Pelayanan adalah serangkaian kegiatan dan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat.

Pelayanan Publik sesuai dengan Keputusan menteri pemberdayagunaan Aparatur Negara adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sesuai dengan kualitas / Indikator pelayanan public seperti :

1. Kesederhaan Pelayanan
2. Kejelasan Transparansi
3. Akurasi
4. Jaminan

5. Kelengkapan saran
6. Responsivitas
7. Kenyamanan dan keamanan proses Pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah suatu badan usaha pemerintah daerah dibidang pelayanan jasa penyedia air minum yang memenuhi syarat.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian studi kasus ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Poerwandari (1998) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata. (Patton dalam Poerwandari, 1998)

### **Fokus Penelitian**

1. Implementasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda Kelurahan Sempaja Utara yang meliputi :
  1. Kesederhaan Pelayanan
  2. Kejelasan Transparansi
  3. Ketepatan dan Transparansi
  4. Jaminan
  5. Kelengkapan sarana dan Prasana
  6. Responsivitas
  7. Kenyamanan proses Pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan PDAM kota Samarinda kelurahan Sempaja Utara.
  - a. Sarana dan Prasarana
  - b. Kompetensi Pendidikan Petugas

### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda

### **Sumber Data**

Adapun dalam penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, sebagaimana dinyatakan Sugiyono (2005: 55) bahwa *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini yaitu orang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin yang bersangkutan sebagai orang yang memiliki kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Peneliti menggunakan informen sebagai berikut :

1. Kepala PDAM kota Samarinda
2. Kepala Bagian pendistribusian air minum dikantor PDAM kelurahan Sempaja Utara.
3. Serta sekitar 5 orang kepala keluarga / masyarakat yang tinggal di kelurahan Sempaja Utara.

Demi keperluan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi, maka penulis menetapkan data – data yang diperlukan sebagai berikut :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan sebelumnya oleh penulis.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber – sumber lain seperti, dokumen – dokumen laporan, buku – buku ilmiah yang relevan dengan penelitian ini dan panduan pertanyaan sebagai acuan wawancara kepada responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Tinjauan Pustaka ( *Library Research* )  
penulis menggunakan perpustakaan sebagai sarana pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku referensi serta dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian.

2. Penelitian Lapangan ( *Field Work Reserch* ) yaitu :

- a. Wawancara

Menurut Prabowo (1996) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.

Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Menurut Patton (dalam Poerwandari 1998) dalam proses wawancara dengan menggunakan pedoman umum wawancara ini, interview dilengkapi pedoman wawancara yang sangat umum, serta mencantumkan isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan, bahkan mungkin tidak terbentuk pertanyaan yang eksplisit.

Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan interviewer mengenai aspek-aspek apa yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (*check list*) apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan. Dengan pedoman demikian interviwer harus memikirkan bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara kongkrit dalam kalimat Tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dengan konteks actual saat wawancara berlangsung (Patton dalam poerwandari, 1998)

- b. Observasi

Disamping wawancara, penelitian ini juga melakukan metode observasi. Menurut Nawawi & Martini (1991) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.

Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

Menurut Patton (dalam Poerwandari 1998) tujuan observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian di lihat dari perpektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2009: 244), analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil

wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (2007:15-20) yaitu analisis terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis model interaktif yaitu :

1. Pengumpulan Data  
Data *collecting* atau pengumpulan data yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi Data  
Data *reduction* atau penyederhanaan data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah menjadi yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah diperiksa. Tahap ini merupakan Tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat sekaligus dapat dibuktikan.
3. Penyajian Data  
Penyajian data (*Data Display*) adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi  
Penarikan kesimpulan (*conclutions drawing*) adalah merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara memcatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

## **PEMBAHASAN**

### **Kondisi Geografis Perusahaan Air Minum Daerah Kota Samarinda**

Perusahaan Air Minum Daerah Kota Samarinda adalah badan usaha milik daerah yang berhak melakukan usahanya berdasarkan peraturan daerah Kota Samarinda. Perusahaan Air Minum Daerah Kota Samarinda di pimpin oleh seorang Direktur Utama yang diangkat langsung oleh walikota selaku pemilik modal. Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda berada di wilayah kota Samarinda. Kantor Perusahaan Air Minum Daerah Kota Samarinda terletak dijalan Tirta Kencana Samarinda. Perusahaan Air Minum Daerah Kota Samarinda berkedudukan diKota Samarinda dan mejalankan usahanya dapat mempunyai cabang dan perwakilan diluar daerah. Lapangan Usaha Perusahaan Air Minum Daerah Kota Samarinda adalah penyediaan Air Minum untuk kebutuhan masyarakt Kota Samarinda dan usaha lainnya dibidang perairminuman. Dasar pembentukan Perusahaan Air Minum Daerah Kota Samarinda adalah Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda.

Tugas pokok Perusahaan Air Daerah Minum Kota Samarinda adalah menyediakan air minum untuk kebutuhan masyarakat kota Samarinda harus mencapai cakupan pelayanan 80% dari jumlah penduduk kota samarinda. Upaya yang dilakukan Perusahaan untuk mencapai pelayanan 80 % dari jumlah penduduk kota adalah Optimalisasi instalasi, Optimalisasi intake air baku dan perluasan jaringan.

### **Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda**

Struktur organ Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda sesuai Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2010 Adalah :

1. Walikota selaku pemilik modal

2. Badan pengawas
3. Direksi

### **Kesederhanaan Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda tentang kesederhanaan prosedur pelayanan sudah berjalan cukup baik, hal ini dilihat dalam hal pelayanannya. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan proses atau tahapan – tahapan yang dilalui dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan pendistribusian air minum.

Pelayanan yang sederhana diberikan oleh PDAM Kota Samarinda kepada warga sempaja utara, dapat dilihat dari sudah dibukanya loket pembayaran dan pengaduan, untuk informasi PDAM sudah mempunyai Website yang dapat di akses oleh pelanggan / warga. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Samarinda tidak berbelit – belit.

Adapun dari hasil wawancara kepada warga pelanggan air minum PDAM di daerah sempaja utara, mengatakan pelayanan PDAM sangat sederhana. Dengan dibukanya loket – loket pembayaran dan website PDAM untuk memperoleh informasi dari PDAM kota samarinda. Sehingga sudah cukup untuk membuktikan bahwa proses pelayanan PDAM Kota Samarinda di daerah Kelurahan Sempaja Utara sudah sederhana.

Adapun persyaratan yang digunakan dalam memperoleh Pelayanan seperti pembayaran adalah Cuma membawa nomor rekening PDAM, atau kwitansi pembayaran terakhir ke loket PDAM terdekat.

Kriteria kualitas pelayanan PDAM Kota Samarinda di daerah Sempaja Utara dalam hal kesederhanaan prosedur pelayanan sudah baik. Persyaratan tidak ribet yaitu cukup membawa nomer rekening orang bersangkutan ke Loket PDAM terdekat yang sudah di sediakan membuat kualitas pelayanan dapat dikatakan baik.

### **Kejelasan dan Transparansi Pelayanan**

PDAM Kota Samarinda sebagai pelaksana pendistribusian air minum ke warga, diharapkan memberikan pelayanan dengan menerapkan asas transparan, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Baik transparan di prosedur pelayanan maupun di biaya pelayanan yang harus di bayar. Semua hal baik mengenai tentang pelayanan air minum diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui masyarakat. Sehingga masyarakat bisa mengetahui tentang informasi sumber air baku, proses pendistribusian serta Instalasi Pengolahan Air, dan permasalahan mati air, khususnya di daerah Kelurahan Sempaja Utara, serta informasi tentang gangguan pelayanan, seperti air yang tidak mengalir lebih dari 1 hari .

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada warga, mereka mengatakan PDAM Kota Samarinda di dalam menerapkan asas keterbukaan informasi pelayanan mengenai masalah - masalah pelayanan di loket belum jelas / tidak ada papan pengumuman sehingga warga yang tidak tahu tentang air yang tidak lancar, transparansi pelayanan PDAM belum berjalan secara maksimal. Karena belum tersedianya papan informasi mengenai permasalahan pendistribusian air, sehingga warga masyarakat hanya bisa bertanya ke petugas loket yang tidak mengerti tentang pendistribusian air.

Kriteria kualitas pelayanan pada PDAM Kota Samarinda di daerah Kelurahan Sempaja utara dalam hal keterbukaan informasi pelayanan untuk permasalahan pendistribusian air ke rumah warga di daerah Kelurahan Sempaja Utara masih belum dilaksanakan dengan baik, yaitu tidak menambahkan papan pengumuman di loket di daerah Kelurahan Sempaja Utara,. Sedangkan dari keterbukaan informasi biaya pelayanan tidak ada masalah, yaitu karena pelanggan yang tidak dapat aliran air hanya membayar abodemen.



## **Ketepatan Waktu dan Tanggung Jawab**

Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan mencakup konsistensi pelaksanaan jadwal waktu kepada konsumen/warga . Tanggung Jawab pelaksanaan pelayanan merupakan keharusan dalam setiap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini adalah monitoring dan pengawasan proses pelayanan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pendistribusian mengatakan bahwa pengaliran air di daerah Kelurahan Sempaja Utara menggunakan sistem giliran dan terjadwal. Sehingga waktu – waktu untuk pengaliran air di daerah Kelurahan Sempaja Utara sudah terjadwal untuk pengaliran air disana dan diawasi oleh petugas yang selalu mengecek ke daerah Sempaja Utara.

Tanggung jawab pelaksanaan pelayanan pendistribusian air mencakup dari kepastian jadwal giliran pengaliran air. Di daerah Kelurahan Sempaja Utara terdapat loket – loket yang bisa menerima laporan pengaduan tidak tepatnya pendistribusian air minum, sehingga bila ada laporan tidak mengalirnya air, petugas dengan cepat dan melaporkan gangguan ke kantor pusat PDAM Kota Samarinda.

Begitu dikonfirmasi kepada warga mengenai ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan mereka mengatakan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Kota Samarinda. Masyarakat tidak menerima pelayanan air bersih secara terjadwal. Rata – rata masyarakat tidak menerima pelayanan air bersih dengan rutin. Kriteria kualitas pelayanan PDAM Kota Samarinda yang diberikan kepada warga dalam hal ketepatan waktu pelayanan air bersih belum baik. Yang menjadi masalah adalah kurangnya pengontrolan petugas untuk mengecek pendistribusian di daerah Kelurahan Sempaja Utara.

## **Keamanan dan Kenyamanan Proses Pelayanan**

Keamanan dan kenyamanan proses pelayanan merupakan cerminan dari mutu produk pelayanan tersebut. Keamanan dan kenyamanan proses pelayanan sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Seperti PDAM Kota Samarinda yang menetapkan Indikator kebijakan mutu seperti menerapkan standart – standart pengolahan air yang diolah dari bahan kimia untuk mematikan kuman dan menjernihkan air, seperti aluminium sulfate (tawas), kapur (CaO), Karporit, Gas Chlor, Kaolin, Poly Elektrolit, dan Soda Ash. serta melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja melalui sistem manajemen pelayanan berkualitas secara berkesinambungan, disiplin waktu (cepat dan tepat), bersikap ramah dan tidak diskriminatif kepada masyarakat, tertib administrasi dan transparan, menjaga keamanan mutu air.

Penilaian keamanan dan kenyamanan sebuah proses pelayanan ditentukan oleh kepuasan konsumen yang telah melakukan pelayanan di instansi tersebut, bukan dari pegawai instansi tersebut. Dari hasil wawancara penulis kepada warga masyarakat menyatakan mutu pelayanan pada sudah baik, air yang diterima sudah baik, tidak berasa dan tidak berbau serta airnya jernih. Agar mutu produk pelayanan baik pihak PDAM Kota Samarinda sudah menjalankan standart – standart pengolahan air dan instalasi pipa pendistribusian air, merekrut tenaga profesional berpendidikan sarjana dan memberi pelatihan kepada pegawainya, melengkapi sarana dan prasarana untuk kenyamanan warga.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan dan kenyamanan proses produk pelayanan PDAM Kota Samarinda di daerah Kelurahan Sempaja sudah baik. Penyediaan sarana prasarana yang diperlukan untuk pendistribusian air sudah baik, membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Namun karena makin banyaknya

penduduk yang bertambah di daerah sempaja utara sehingga proses pelayanan kurang maksimal.

### **Responsivitas Pelayanan**

Responsivitas pelayanan mencakup pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen/warga pengguna jasa air minum. Responsivitas pelayanan yang cepat dan tepat merupakan keharusan dalam setiap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Distribusi PDAM Kota Samarinda mengatakan bahwa PDAM Kota Samarinda selalu merespon setiap kritik dan keluhan yang disampaikan ke pihak PDAM .

Responsivitas yang ditunjukkan oleh PDAM Di daerah Kelurahan Sempaja Utara terdapat loket – loket yang dapat di lewati warga yang ingin melakukan pembayaran dan laporan gangguan. Respon pelayanan yang diberikan Pegawai PDAM Kota Samarinda dalam melayani pelayanan pembayaran dan keluhan warga masyarakat berusaha dengan cepat dan tepat.

Begitu dikonfrontir kepada warga mengenai Responsivitas pelayanan mereka mengatakan belum puas dengan Respon / tanggapan pelayanan yang diberikan PDAM Kota Samarinda. Masyarakat di daerah Sempaja Utara yang melapor di terima dengan baik, namun tidak ada tindakan lebih lanjut yang diberikan oleh PDAM Kota Samarinda.

### **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

PDAM Kota Samarinda sebagai Perusahaan jasa milik negara di bidang pelayanan air minum diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan warga. Untuk itu pihak PDAM Kota Samarinda selalu menyediakan fasilitas – fasilitas dalam memberikan pelayanan yang diantaranya, Locket Pelayanan, Instalasi Pengolahan Air(IPA), Intake / Pompa air baku, disediakan oleh PDAM Kota di setiap Kecamatan / Kelurahan, untuk memberikan pelayanan administrasi dan teknis untuk warga masyarakat kota .

Sarana dan prasarana fisik pendukung layanan pada PDAM Kota Samarinda merupakan bagian terpenting dalam setiap pelaksanaan pelayanan. PDAM Kota Samarinda memiliki berbagai fasilitas pendukung untuk memenuhi pelayanan kepada warga yang membutuhkan air minum. Fasilitas pendukung tersebut diantaranya yaitu Berupa meteran air yang ada di setiap rumah warga dan instalasi pipa distribusi dari Instalasi Pengolahan Air sampai ke Instalasi ke rumah- rumah warga. Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal sarana dan prasarana yaitu dengan cara penyediaan fasilitas – fasilitas demi kelancaran pelayanan. Pengadaan barang dan jasa dilakukan berdasarkan prinsip efisiensi dan ekonomis seperti yang tertuang dalam peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Pada Pasal 20 Ayat (1) yang menyebutkan bahwa “pengadaan barang dan jasa oleh Badan Layanan Umum dilakukan berdasar prinsip efisiensi dan ekonomis, sesuai dengan praktek bisnis yang sehat”.

Kriteria kualitas pelayanan PDAM Kota Samarinda dalam hal sarana dan prasarana sudah baik. Banyaknya fasilitas fisik yang diberikan dan ditempatkan di dalam dan luar ruangan membuat warga merasa nyaman sehingga criteria kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

### **Jaminan Pelayanan**

PDAM Kota Samarinda sebagai badan layanan umum dalam bidang pelayanan kebutuhan air minum diharapkan memberikan jaminan atau assurance untuk menumbuhkan

rasa percaya para warga / pelanggan kepada layanan perusahaan / layanan jasa tersebut. Untuk itu pihak PDAM Kota Samarinda selalu mengupayakan layanan air bersih didaerah – daerah yang tidak terjangkau dalam memberikan jaminan pelayanan air bersih untuk daerah – daerah yang kurang terjangkau seperti daerah sempaja utara PDAM Kota Samarinda membangun Instalasi Pengolahan Air Minum di daerah Gunung Lingai untuk memenuhi kebutuhan jaminan air bersih di daerah samarinda utara kelurahan sempaja utara.

Begitu dikonfrontir kepada warga mengenai Jaminan pelayanan mereka mengatakan belum puas dengan Jaminan pelayanan air bersih yang diberikan PDAM Kota Samarinda. Masyarakat di daerah Sempaja Utara mengatakan belum ada merasakan jaminan pelayanan air bersih yang berkelanjutan / kontinyu, namun tidak ada jaminan / pemberitahuan yang dilakukan oleh PDAM Kota Samarinda.

Kriteria kualitas pelayanan PDAM Kota Samarinda di daerah Samarinda Utara Kelurahan Sempaja Utara dalam Jaminan Belum baik. Banyaknya warga sempaja utara tidak terjamin pelayanan air bersih yang kontiyu / berkelanjutan dari pihak PDAM .

### **Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan PDAM**

Faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan PDAM di daerah Sempaja Utara justru dari hal yang diluar kemampuan petugas untuk mengatasinya.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan di Kantor PDAM Kota Samarinda di temukan beberapa kendala / hambatan yaitu sarana dan prasarana yang kurang karena semakin bertambahnya jumlah penduduk yang menjadi kendala / penghambat dalam pelayanan air bersih didaerah sempaja utara, sehingga pelaksanannya pelayanan air bersih menjadi tidak lancar.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda dipandang dari aspek sederhanaan pelayanan sudah telah dikatakan berjalan baik dengan mengadakan pos – pos pengaduan atau loket – loket pembayaran yang dibuka di setiap keluarahan. Sehingga bila ada keperluan tidak harus ke kantor pusat.
2. Implementasi Pelayanan Ditinjau dari Transparansi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum kota Samarinda bisa dikatakan tidak berjalan, karena kurangnya transparansi dan informasi tentang masalah – masalah kurang lancarnya air didaerah kelurahan Sempaja Utara.
3. ketepatan waktu pelayanan yang di lakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda juga belum sesuai dengan jadwal yang diatur oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda. Masih belum tepat waktu pengaliran air yang sudah dijanjikan oleh pihak PDAM ke warga di Kelurahan Sempaja Utara.
4. Keamanan dan Kenyaman pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda sudah sangat baik, karena mutu air yang diberikan PDAM setiap air ngalir didaerah Kelurahan Sempaja Utara sudah jernih dan tidak berbau.
5. responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda sudah bisa dikatakan baik, namun ada kekurangan berupa kurangnya respon lapangan petugas yang tidak langsung datang bila ada laporan – laporan dari warga.
6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh PDAM Kota Samarinda sudah sangat baik, karena sudah ada Instalasi - Instalasi Pengolahan Air yang

tersebar di 9 Wilayah salah satunya untuk Daerah Sempaja Utara ada Instalasi Pengolahan Air Bengkuring untuk memenuhi kebutuhan daerah Kelurahan Sempaja Utara. Namun karena makin bertambahnya jumlah penduduk sehingga pompa pendorong air di daerah Kelurahan Sempaja tidak berjalan lancar.

7. Jaminan Pelayanan yang ada diberikan Pihak PDAM Kota Samarinda masih belum bagus, karena warga masih belum ada kejelasan jaminan yang pasti tentang pengaliran air yang diberikan oleh PDAM Kota Samarinda, masih tidak rutinnya air PDAM mengalir membuat ketidak jelasan jaminan pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM Kota Samarinda.
8. Implementasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di daerah Kecamatan Samarinda Utara Kelurahan Sempaja Utara belum dapat dikatakan berjalan dengan lancar, karena ada beberapa indikator pelayanan publik yaitu Transparansi, Ketepatan waktu, Responsivitas, dan Jaminan yang belum sesuai dengan harapan warga Kelurahan Sempaja Utara.

#### **Saran – Saran**

adapun saran-saran yang dapat disampaikan berdasarkan kesimpulan tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. mengingat pelayanan PDAM yang masih belum berjalan sesuai harapan, pihak PDAM dapat menyediakan pompa pendorong baru di Instalasi Pengolahan Bengkuring secepatnya agar permasalahan tidak lancarnya air di Kelurahan Sempaja Utara dapat selesai.
2. Peningkatan komunikasi antara pihak PDAM ke warga Kelurahan Sempaja Utara, sehingga warga menjadi tau permasalahan dan solusi yang akan diberikan oleh pihak PDAM.
3. Guna meningkatkan komunikasi antar pihak, diharapkan PDAM Kota Samarinda bisa menjalin komunikasi ke perwakilan warga sehingga warga bisa mengetahui kejelasan permasalahan yang dialami PDAM Kota Samarinda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 1997. *Analisis Kebijakan Negara. Dari Formulasi Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi Kedua. Jakart: Bumi Aksara
- Anonim. 2008. Laporan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Samarinda.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Islamy, M. Irfan. 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Maleong, Lexy. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Matthew B. Miles A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Ratminto, Winarsih. Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Said Zainal, Abidin. 2002. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Pancur Siwah
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian kualitatif*. Bandung. PT Alfabeta.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. PT Alfabeta.
- Usman, Husain dan Purnomo S.A. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.