

eJournal Administrasi Negara, 2013, 1 (2): 669-682
ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.org
© Copyright 2013

**Studi Tentang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di
Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan**

HAMISAM

**eJournal Administrasi Negara
Volume 1, Nomor 2, 2013**

PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KELURAHAN PULAU ATAS KECAMATAN SAMBUTAN

Hamisam

Abstrak

Hamisam, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Juni 2013, Studi Tentang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan, di bawah Bimbingan Dra. Rosa Anggerainy, M.Si dan Bambang Irawan, S.Sos. M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan, Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan didukung dengan data sekunder yang ada. Informan atau narasumbernya adalah Kepala Pimpinan PDAM dan masyarakat yang kebetulan di temui di Kantor Kelurahan Pulau Atas yang ditentukan dengan teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu analisis data model interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan PDAM yang diberikan di daerah Kelurahan Pulau Atas sudah cukup baik karena seiring berjalannya waktu pihak Perusahaan Daerah Air Minum tersebut terus melakukan perbaikan-perbaikan yang utama perbaikan dalam system pelayanannya. Sejauh ini Perusahaan Daerah Air Minum yang berada di Kelurahan Pulau Atas ini jarang sekali mengalami pengaduan-pengaduan atas gangguan pendistribusian, kesalahan pencatatan meteran, warna air, bobot air dan lain sebagainya, jadi dari system pelayanan yang diberikan oleh petugas dikatakan lumayan berhasil.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Pelayanan PDAM, kelurahan Pulau Atas*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional merupakan rangkaian pembangunan yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, berbangsa dan

bernegara, untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Sebagai bangsa yang merdeka yang telah dikaruniai oleh Tuhan Yang Maha Esa berupa kekayaan alam yang terkandung di bumi Negara Indonesia ini, salah

ejournal Adminstrasi Negara, Volume 1, Nomer 2, 2013: 1-14

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 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. Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk, 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. Air bersih bisa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah konsumsi air minum, menurut departemen kesehatan, syarat-syarat air minum adalah tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna, dan tidak mengandung logam berat.

Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Olehnya itu peranan pemerintah daerah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah daerah. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih. PDAM bertanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola system penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok dengan harga terjangkau.

Untuk itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan ?
2. Faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan.

Manfaat Penelitian

1. Dari segi teoritis, Penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan penulis khususnya di dalam bidang pengetahuan dan pengalaman yang ada hubungannya dengan objek penelitian, dan juga merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.
2. Dari segi praktis, Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi mengembangkan konsep-konsep atau teori-teori mengenai akuntabilitas kinerja dan pelayanan kepada masyarakat serta sebagai bahan informasi yang ilmiah bagi siapa saja yang mengalami penelitian selanjutnya.
3. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan PDAM Kota Samarinda kepada pelanggannya ataupun pelayanan publik kepada masyarakat seluruhnya secara adil.

KERANGKA DASAR TEORI**Pelayanan Publik**

Pelayanan publik erat kaitannya dengan reformasi birokrasi, dimana reformasi birokrasi mempunyai arti langkah strategis untuk membangun aparatur Negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengembangkan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, harus diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Sehingga reformasi birokrasi berkaitan erat dengan pelayanan publik yang diharapkan.

Defenisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005).

Kep. MenPan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat / daerah, BUMN/ BUMD, rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hakekat Pelayanan Publik

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta meningkatkan kesejahteraan
4. Masyarakat luas. (lembaga administrasi Negara :1997-1998).

Ciri-Ciri Pelayanan Publik

1. Lebih memfokuskan diri pada fungsi peraturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat hingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang lebih dibangun bersama.
3. Menerapkan system kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik
4. Tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
5. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (outcomes) sesuai dengan masukan yang digunakan.
6. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat.
7. Padahal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan.
8. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
9. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.
10. Menerapkan system pasar dalam memberikan pelayanan (Muhammad, 2003)

Kelemahan Pelayanan Publik

1. Kurang respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurangnya informasi sehingga yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurangnya koordinasi antara unit pelayanan yang terkait. Akibatnya terjadi tumpang tindih atau pertentangan intansi pelayanan terkait.
5. System birokrasi yang panjang menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama
6. Kurang efisien dalam hal pelayanan (Muhammad, 2003).

Standar Pelayanan Publik

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuan yang dimilikinya. Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Penetapan Standar Pelayanan Publik
2. Pengembangan *Standard operating procedures (SOP)*.
3. Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan.
4. Pengembangan System Pengelolaan Pelanggan.

PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoprasiaannya sebagai badan pelayan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sector public mengutamakan pemenuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan public yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Karena tujuan organisasi sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Dari berbagai kesimpulan, bahwa pelayanan PDAM, kepada pelanggan pada hakekatnya merupakan suatu cara atau proses dalam serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain sehingga apa yang diinginkan dapat tercapai.

Bentuk Pelayanan PDAM

Adapun pelayanan PDAM kepada pelanggan, meliputi :

1. Distribusi air minum
Menyalurkan air bersih dari rumah ke rumah melalui pipa dinas
2. Sambungan baru/pemasangan baru
Pemasangan sambungan air untuk menjadi pelanggan baru
3. Penanganan kebocoran pipa.
Untuk menangani kebocoran pipa yang menghubungkan pipa cabang distribusi sampai meteran air dan apabila ada kerusakan, perbaikan akan dilakukan.
4. Pindahan sambungan
Pindahan sambungan meter disebabkan letaknya yang jauh dari lokasi tempat tinggal.
5. Ganti meter/servis
Perbaikan/servis yang dilakukan PDAM yang diakibatkan meteran rusak.
6. Pembayaran rekening air lewat kantor dan Bank
Pelanggan langsung membayar ke kantor dan melalui bank dengan pemotongan rekening masing-masing pelanggan.
7. Suplai air tangki
Pemasokan air bersih yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan atau masyarakat yang belum atau sulit mendapat pasokan air bersih.
8. Penyediaan fasilitas laboratorium yang berfungsi melayani pemeriksaan air
9. Kran umum
Pemasokan air bersih yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan yang tidak mampu atau belum ada jaringan pipa PDAM yang masuk kedalam daerah tersebut.
10. Hydran kebakaran
Sarana yang disediakan untuk mengatasi kebakaran.

Mekanisme Layanan PDAM

Adapun mekanisme layanan PDAM adalah sebagai berikut :

1. pengaduan air tidak mengalir dan air berwarna / berbau.

Pelanggan melaporkan pengaduan kepada bagian Hubungan Pelanggan dan menyatakan masalahnya mengenai air tidak mengalir atau air berwarna/berbau, pengaduan tersebut akan dibawa kepada bagian terkait yaitu bagian jaringan.

2. Pengaduan pipa dinas bocor, stop kran, dan meter rusak.

Pelanggan melaporkan gangguan kepada bagian Hubungan Pelanggan dan menyatakan masalahnya mengenai pipa dinas bocor atau pengaduan stop kran, meter rusak, pengaduan tersebut akan dibawa ke Bagian Distribusi dan akan ditangani oleh bagian tersebut.

3. Pengaduan bocor disekitar meter air, tutup box meter dan meter air meter.

Pelanggan melaporkan gangguan kepada bagian hubungan dan menyatakan masalahnya mengenai masalah bocor disekitar meter air/pengaduan tutup box meter/ mengenai pengaduan meter air macet oleh bagian tertentu.

4. Pengaduan pindah aliran.

Pelanggan melaporkan keinginannya untuk pindah aliran kepada bagian hubungan pelanggan dan menyatakan masalahnya mengenai pindah aliran serta melampirkan rekening terakhir sket lokasi lama/baru, laporan tersebut akan dibawa ke bagian perencanaan dan akan dibuatkan biaya pemindahan aliran tersebut.

5. Sambungan baru / pasangan baru.

Calon pelanggan datang ke sub hubungan pelanggan untuk mendaftar sebagai calon pelanggan baru, kemudian petugas lapangan melakukan pengecekan kelokasi rumah yang bersangkutan, jika dilokasi tersebut dekat dengan pipa dinas terdapat adanya tekanan yang cukup/ denah letak posisi rumah pelanggan tersebut dan pelanggan dapat menyelesaikan administrasi biaya pemasangan baru di bagian pemasaran. Sedangkan jika dilokasi tersebut tekanan air tidak sesuai (tidak cukup), maka pemasangan tidak dilayani.

Bagian Pelayanan PDAM

Dalam hal ini bagian yang berhubungan dengan pelayanan adalah bagian pemasaran, meliputi ;

1. Sub bagian pemasaran

Bagian ini mempunyai tugas dalam hal pemasaran yaitu penambahan sambungan baru bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan.

2. Sub bagian hubungan pelanggan

Bagian ini mempunyai tugas mengenai keluhan/ complain atau gangguan dari informasi mengenai kerusakan/ kebocoran pada pipa PDAM.

3. Sub bagian pembacaan meteran

Bagian ini mempunyai tugas dalam hal pencatatan angka meter pelanggan setiap bulan.

4. Sub bagian penagihan

Bagian ini bertugas menagih pembayaran rekening air pelanggan di loket pembayaran, Bank atau Hankam.

Defenisi Konsepsional

Berdasarkan judul penelitian ini, yaitu : Studi Tentang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan.

Pelayanan PDAM adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih yang bersetatus Badan Usaha Milik Daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Pelayanan PDAM terhadap masyarakat adalah suatu proses pemenuhan akan air bersih melalui aktivitas orang lain atau perusahaan penyedia air minum secara langsung berdasarkan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang diharapkan dengan yang dirasakan.

METODE PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan pada penyusunan skripsi ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif. Menurut Arikunto (2002:213) mengatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Dengan begitu penulis akan berusaha menggambarkan apa adanya pada tentang sesuatu variable, gejala atau keadaan yang ada pada saat penelitian dilakukan.

Jadi, penelitian menggambarkan dan menjelaskan secara nyata dan sistematis mengenai Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yang akan dibahas oleh penulis adalah :

1. Pelayanan PDAM, yang meliputi :
 1. Pendistribusian air minum
 2. Pelayanan gangguan (kerusakan)
 3. Pelayanan Pembayaran diloket
 4. Pelayanan terhadap pencatatan meteran
 5. Pelayanan terhadap pemasangan baru
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan PDAM

Sumber Data

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu subyek yang menguasai permasalahan sesuai dengan topik dan fokus penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Effendi, (1995: 169) bahwa penggunaan metode *purposive sampling* tersebut bias dilakukan hanya pada populasi yang sifat-sifatnya sudah dikenal terlebih dahulu.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi Informan yaitu :

1. Kepala Pimpinan PDAM Kelurahan Pulau Atas (Key Informan)

2. Kepala Bagian Pendistribusian PDAM Kelurahan Pulau Atas (Informan)
3. Pelanggan PDAM Kelurahan Pulau Atas (Informan)

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah ;

1. Data primer adalah data yang bersumber pada hasil observasi dan wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini menyangkut tentang tingkat kepuasan pelanggan dan kontinuitas air (pendistribusian air).
2. Data sekunder adalah yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Data sekunder penulis peroleh melalui dokumen-dokumen, arsip-arsip, laporan hasil evaluasi yang ada di perusahaan daerah air minum kelurahan Pulau Atas.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)
Yaitu dengan melakukan studi kepustakaan dengan mengumpulkan teori dan konsep dari kepustakaan berupa buku- buku ilmiah, dokumentasi untuk mempelajari dan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
2. Studi Lapangan (*Field Work Research*)
meliputi antara lain :
 1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung atau secara formal maupun informal pada subjek penelitian. Observasi dilakukan dalam rangka melengkapi data primer dan data sekunder.
 2. Wawancara, melakukan pengumpulan data secara langsung dengan melakukan wawancara pada setiap informan yang telah dipilih. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman yang dikutip oleh Rohidi (2007:20) bahwa dalam analisis data deskriptif mencakup :

1. Pengumpulan data (*Data Collecting*)
Peneliti melakukan pengumpulan data awal atau data mentah. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu
2. Reduksi data (*Data Reduction*)
Reduksi data adalah proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, dan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisa yang

dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga kesimpulan dapat ditarik dan dibuktikan oleh peneliti.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data ini dilakukan dengan melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan atas sekumpulan informasi yang telah dipilih. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Menarik kesimpulan (*Conclusions Drawing/Verifying*)

Peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah diproses dan telah disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari data yang telah disederhanakan untuk data yang telah diperoleh.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda pada awalnya merupakan Perusahaan Air Minum Daerah Kotamadya Samarinda (PAMDA KOMAS) yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Samarinda Nomor 13 tanggal 13 September 1974 dan berkedudukan dan berkantor di Samarinda. Seiring dengan perkembangan Pemerintahan Kota Samarinda nama PAMDA KOMAS disesuaikan menjadi PDAM Kota Samarinda melalui Perda Kota Samarinda Nomor 02 Tahun 2002 tanggal 06 Juni 2002 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda dan dengan pertimbangan menyempurkan peraturan sebelumnya serta dalam rangka usaha mengembangkan perusahaan sesuai keadaan dewasa ini dan yang akan datang maka diterbitkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 36 tahun 2004 Nomor 5 Maret 2004 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda. Ketentuan-ketentuan Pokok tentang Badan Pengawas dan Direksi PDAM Kota Samarinda diatur berdasarkan Perda Kota Samarinda Nomor 36 tahun 2004 tanggal 5 Maret 2004 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda. Dan pendirian berbagai anak cabang yang tersebar diseluruh wilayah daerah serta kelurahan yang tersebar di Samarinda.

Perusahaan Daerah Air Minum dalam penelitian ini berada di kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan dimana, Kelurahan Pulau Atas ini merupakan kelurahan yang ada di Samarinda, dengan luas 2.939 Ha, dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kelurahan Makroman dan sindang sari
2. Sebelah Selatan : Sungai Mahakam
3. Sebelah Barat : Kelurahan Sungai Kapih dan Sambutan
4. Sebelah Timur : Kelurahan Sungai Meriam Kecamatan Anggana Kukar

Kelurahan Pulau Atas berada di daerah ketinggian tanah dan permukaan laut 500 M, Mempunyai keadaan tofografi bergelombang. Adapun jarak pusat pemerintahan dengan kelurahan Pulau Atas yaitu dimana jarak dari pusat Pemerintahan Kecamatan yaitu 10 Km, sedangkan jarak dari pusat pemerintahan ke kota yaitu 13 Km, jarak dari Pusat Pemerintah Provinsi 14 Km.

PEMBAHASAN

Pelayanan PDAM

Pendistribusian Air Minum

Pendistribusian air minum yang dilakukan oleh pihak PDAM kelurahan Pulau Atas sejauh ini sudah memenuhi prosedur standar pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, menurut pihak PDAM terkadang masih ada saja kendala yang dihadapi yaitu berupa kendala teknis, didalam melakukan pendistribusian air kerumah-rumah konsumen,sejauh ini pihak PDAM pun dengan segera memberitahukan kepada konsumennya apabila terjadi kendala tersebut agar konsumen tidak resah,dan menurut pihak PDAM pun sejauh ini tanggapan konsumen mengenai masalah yang terjadi didalam pendistribusaian air jarang ditemui pengaduan yang signifikan.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada masyarakat yang menjadi konsumen PDAM di Kelurahan Pulau Atas tersebut mengatak pendistribusian air minum yang diberikan oleh pihak PDAM sejauh ini yang dirasakan sudah cukup lancar hanya saja pengaliran airnya terkadang airnya keluar deras dan terkadang kecil tetapi air tersebut masih mengalir saja, dan apabila ada masalah dalam pendistribusian air kerumah-rumah konsumen hendaknya pihak PDAM secepatnya memberitahukan kepada para konsumennya agar para konsumen tidak cemas dengan pasokan air yang mereka miliki.

Pelayanan Gangguan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai masalah pelayanan gangguan yang diberikan oleh PDAM. Pihak PDAM mengatakan mengenai masalah pelayanan terhadap gangguan yang diadakan oleh komsumen kepada pihak kami dimana kami PDAM memiliki tempat/ wadah tersendiri untuk menampung, menanggapi dan menyikapi masalah pengaduan tersebut. Masalah yang sering diadakan konsumen biasanya mengenai kebocoran-kebocoran pipa sambungan, kehilangan alat meteran air dan masih banyak aduan lainnya. Biasanya masalah tersebut ditampung dan ditangani oleh Sub bagian hubungan pelanggan,dimana masalah yang sering diadakan konsumen kami tampung dan secepat mungkin mengirim teknisi untuk memperbaiki masalah gangguan/kerusakan tersebut.

Sedangkan dari hasil penelitian dan wawancara kepada pihak masyarakat yang menjadi konsumen dari PDAM Pulau Atas tersebut mengatakan pelayanan gangguan yang diadakan oleh masyarakat biasanya ditampung terlebih dahulu baru dilakukan penanganan. Konsumen tersebut pernah mengalami masalah gangguan berupa kehilangan alat meteran air, hal tersebut langsung diadukannya kepada pihak PDAM tetapi dari pengaduan dan penanganannya lumayan lama menunggu keputusan perbaikannya, akibatnya konsumen tersebut harus mengatasi sendiri yaitu mengikat pipanya dengan karet dan menampung air yang terus merembes dengan ember agar air tidak terbuang dengan percuma tanpa bisa dialirkan.

Kurangnya rasa peduli dan komunikasi yang baik antara pihak PDAM dengan konsumen membuat pelayanan gangguan tersebut sangat lambat ditangani oleh pihak

PDAM sebagai badan penyedia dan penyalur air bersih untuk konsumsi, hendaknya pihak PDAM bersikap cepat tanggap dalam menyikapi masalah gangguan yang diadukan konsumen sehingga kenyamanan antara pihak PDAM dan konsumen berjalan seimbang antara penyedia pelayanan jasa dan penerima jasa.

Pelayanan Pembayaran Diloket

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang dilakukan sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM dalam memberikan pelayanan terhadap pembayaran rekening tagihan air berjalan lancar karena pihak PDAM membuka loket pembayaran hanya selama satu minggu dihitung dari tanggal 1 sampai tanggal 5 saja dan selebihnya pihak PDAM tidak melayani dan bagi para konsumen yang belum dan ingin membayar diluar tanggal tersebut pihak PDAM menyarankan untuk membayar dikantor pusat lain atau melalui jasa Bank, yang bisa mereka lakukan diluar ketentuan tanggal pembayaran yang ditangani diloket PDAM tersebut. Dan menurut para konsumenpun waktu pembayaran yang lumayan singkat yang diberikan oleh PDAM dirasakan tidak ada masalah karena mereka bisa membayarnya melalui tempat lain yang sudah bekerjasama dengan pihak PDAM untuk menerima pembayaran tagihan air tersebut sesuai dengan waktu yang mereka inginkan. Hanya saja apabila melakukan pembayaran melalui loket yang disediakan oleh PDAM mereka harus berdiri berderet karena tidak adanya fasilitas seperti ruang tunggu dan kursi ditambah dengan tidak adanya atap pelindung teras yang membuat konsumen kepanasan saat melakukan transaksi pembayaran air diloket untung saja sangat jarang terjadi antrian panjang sehingga hal tersebut tidak dikeluhkan oleh konsumen.

Pelayanan Terhadap Pencatatan Meteran

Pencatatan meteran air biasanya dilakukan oleh petugas PDAM yang tugasnya dilapangan. Dari hasil penelitian yang dilakukan dimana petugas pencatatan meteran air biasanya tugasnya memcatat debit pemakaian air yang dilakukan setiap satu bulan sekali. Biasanya apabila ada selisih antara debit pemakaian air oleh konsumen dan tidak sesuai dengan hasil pencatatan meteran maka petugas tersebut bertanggungjawab untuk memeriksa ulang hasil dari pencatatan dan pemakaian air. Tapi sejauh ini di Kelurahan Pulau Atas sangat jarang ditemui pengaduan atas kesalahan petugas dalam pencatatan nilai debit air, mereka menilai antara hasil catatan dan pemakaian sudah sesuai dan didalam setiap kali petugas melakukan pencatatan sikap petugas sangat sopan sehingga para konsumen tidak segan untuk melihat hasil catatan untuk menyesuaikan dengan pemakaian air mereka.

Pelayanan Terhadap Pemasangan Baru

Berdasarkan dari hasil penelitian menurut pihak PDAM, sebelum para konsumen baru mendapat pemasangan baru biasanya pihak PDAM memberikan prosedur yang harus diikuti oleh konsumen dan PDAM memberikan penjelasan

mengenai masalah peraturan yang harus dipatuhi oleh konsumen tersebut apabila ingin melakukan pemasangan baru dirumahnya peraturan tersebut yaitu mengenai Peraturan yang tertulis dalam Peraturan Nomer : 150/A-5/v/1975 yaitu mengenai larangan-larangan dan sanksi-sanksi atas pelanggaran ketentuan Perusahaan Daerah Air Minum. Dan apabila konsumen baru tersebut menyetujui baru pihak PDAM membuatkan RAB (Rencana Anggaran Biaya) yang harus dibayarkan oleh konsumen tersebut. Menurut masyarakat yang menjadi pemohon pemasangan baru mengatakan dalam melakukan pemasangan baru biasanya mereka cukup datang ke kantor untuk melakukan pengajuan setelah melalui beberapa proses beberapa hari kemudian pihak PDAM melakukan peninjauan apakah letak rumah dekat dengan pipa skunder dan apakah masih menambah pipa lagi untuk sampai menyalurkan ke rumah, setelah melalui survey tersebut barulah pihak PDAM melakukan proses pengerjaan, biasanya proses pengaduan dan pengerjaan tidak berlangsung lama.

Faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan PDAM

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian penulis, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih sangat kurang. Hal tersebut terlihat dari tanggapan

PDAM terhadap setiap aduan yang diajukan oleh konsumen terkesan sangat lambat sehingga hal tersebut memicu kemarahan konsumennya.

Selain itu kurangnya perawatan dan pemeriksaan terhadap pipa utama dan pipa yang rusak sehingga terkadang ditemui ada pipa yang merembes dan bocor, membuat kotoran disekitarnya dapat masuk melalui pipa bocor tersebut. Dan perbaikan pipa PDAM juga membuat salah satu faktor air menjadi kotor sehingga masyarakat terkena imbasnya karena penyaluran air menjadi tidak optimal, dan terkadang terjadi mati air beberapa hari. Karena terlambat atau tidak adanya pemberitahuan sebelumnya atas kerusakan dan perbaikan pipa yang membuat penyaluran pendistribusian air menjadi terganggu/ mati hal tersebut yang memicu terjadinya kemarahan oleh para konsumennya. Karenanya hal tersebut bertentangan dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana maksud dari Undang-Undang pelayanan publik tersebut untuk menjangkau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan secara optimal. Seperti apa yang dikatakan oleh pihak PDAM.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam PDAM memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu terlihat dari dimana pihak PDAM selalu memperbaiki fasilitas-fasilitas yang dimiliki. Dimana para petugas PDAM dalam menanggapi setiap aduan yang dilakukan oleh para konsumen mereka bersikap sopan dan ramah dalam menanggapi dan menyikapi serta berusaha menjelaskan dengan baik. Timbal balik antara kenyamanan para konsumen menjadi tolak ukur bagi keberhasilan PDAM dalam memberikan pelayanan.

PDAM berusaha memberikan pelayanan seoptimal mungkin. Dimana sekarang pihak PDAM sudah melakukan proses kemajuan mengikuti perkembangan zaman

untuk lebih memfasilitasi para konsumennya, dimana sekarang pihak PDAM melakukan rehabilitasi terhadap kantornya untuk menambah fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Dan juga para konsumen dimanapun berada bisa membayar tagihan tanpa harus ikut mengantri di loket yang disediakan, karena PDAM sudah membuka pembayaran dengan system digital dan membuka situs online untuk para konsumen melihat hasil pemakaian dengan biaya yang harus dibayarkan dimana sekarang pihak perbankan juga menerima pembayaran lewat kantornya ataupun lewat tagihan rekening.

PENUTUP

Kesimpulan

Adapun kesimpulan-kesimpulan dari skripsi ini yang berjudul Studi Tentang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan PDAM

1. Pendistribusian air minum yang diberikan oleh pihak PDAM sudah cukup baik karena dalam pengoprasiaannya mereka sangat mengikuti prosedur dan sesuai dengan pelayanan yang mereka berikan hanya saja kendala-kendala lapangan yang membuat proses pendistribusian menjadi terganggu
 2. Pelayanan gangguan dimana setiap proses pengaduan yang terjadi atas adanya gangguan kadang penanganan yang diberikan oleh pihak PDAM terkesan sangat lambat, dan terkadang ditampung dulu baru mendapat tindakan. Tapi untuk di Kelurahan Pulau Atas pengaduan gangguan jarang terjadi karena cakupannya kecil biasanya mereka tidak lama menampung untuk menyurvei gangguan yang terjadi di rumah konsumen pengadu.
 3. Pelayanan Pembayaran diloket yang dirasakan sudah baik karena sikap petugas yang ramah ditambah banyaknya fasilitas pendukung lain untuk konsumen melakukan pembayaran ditempat lain sehingga konsumen merasa sangat nyaman saat melakukan pembayaran diloket tanpa harus berdesakan dan antri.
 4. Pelayanan terhadap pencatatan meteran yang dirasakan tidak ada masalah dalam pelaksanaannya karena sejauh ini yang dirasakan antara nilai hasil pencatatan dengan nilai tagihan yang dibayarkan sudah sesuai.
 5. Pelayanan terhadap pemasangan baru, kalau melihat proses melakukan permohonan dan proses administrasi yang dilakukan oleh petugas kelihatannya prosesnya sangat berbelit-belit tapi sejauh ini tidak ada komentar dari para pemohon untuk melakukan proses pemasangan baru.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan PDAM ,sejauh ini faktor pendukungnya yaitu karena banyaknya fasilitas penambahan baru yang diberikan seperti pembayaran melalui system online dan system digital guna menunjang keamanan dan kenyamanan para konsumennya dalam mendapatkan pelayanan.

Sedangkan faktor penghambatnya yaitu karena kurangnya perhatian dan pengawasan para petugas yang membuat adanya terjadi kebocoran-kebocoran pipa sehingga proses distribusi pendistribusian air menjadi terhambat.

Saran-Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis akan memberi saran yaitu :

1. Pihak petugas PDAM harusnya bersifat sikap tanggap dalam menanggapi pengaduan yang dilakukan oleh konsumen dalam memberikan pelayanan dan pengaduan kerusakan.
2. Para petugas harusnya melakukan pengecekan terhadap pipa-pipa sambungan agar tidak terjadi kebocoran yang pada akhirnya terjadi mati air disebagian tempat.
3. Peningkatan sarana dan prasarana serta fasilitas yang lebih menunjang agar para konsumen lebih merasa nyaman ketika mendaptkan pelayanan yang diberikan PDAM.
4. Untuk terselenggaranya pelayanan yang berkualitas hendaknya menambah fasilitas kerja seperti penambahan komputer di setiap ruangan atau sarana operasional yang sesuai dengan perkembangan teknologi, baik secara kuantitas maupun secara kualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta: Balai pustaka
- Arikanto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Fardiaz, Srikandi, 2006. *Polusi Air dan Udara*, Karnisius, Jakarta
- Henriques,BRE, Anthony, dkk, 1984. *Sistem Penyediaan Air Minum Di Kota*, Tiga Serangkai, Jakarta
- Lukman,Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Stia-Lan Press, Jakarta
- Moenir, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Milles,B, Matthew dan huberman,a,Michael. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia press, Jakarta
- Moleong, j. lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosada Karya
- Nawawi, Hadari,2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Siagian, Sondang P. 2007. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Bina Aksara, Jakarta
- Sinambela, Litjan Poltak dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi aksara
- Soekanto,soerjono. 1990. *Social suatu pengantar*. Jakarta : Raja grafindo persada

