

**PELAYANAN PENGADUAN PADA KANTOR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
SAMARINDA**

Ida Bagus Gede Surya Dharma Putra

**eJournal Administrasi Negara
Volume 4, Nomor 2, 2014**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Pelayanan Pengaduan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda**

Pengarang : Ida Bagus Gede Surya Dharma Putra

NIM : 0702015119

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 30 Juni 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Achmad Djumlani, M.Si
NIP. 19540817 198403 1 002

Dra. H. Ida Wahyuni, M.Si
NIP. 19661020 200910 2 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Negara	KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA <u>Drs. M.Z. Arifin, M.Si</u> NIP. 19570606 198203 1 025
Volume : 4	
Nomor : 2	
Tahun : 2014	
Halaman : 1074 – 1086 (Genap)	

PELAYANAN PENGADUAN PADA KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA SAMARINDA

Ida Bagus Gede Surya Dharma Putra¹

Abstrak

Ida Bagus Gede Surya Dharma Putra. Pelayanan Pengaduan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dibawah bimbingan Dr. H. Achmad Djumlani, M.Si selaku pembimbing I dan Dra. Hj. Ida Wahyuni, M.Si selaku Pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pengaduan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan teknik penelitian berupa survey, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pada kantor perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Samarinda.

Kesimpulannya pelayanan pengaduan pada kantor perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Samarinda dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, namun masih saja terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya kesalahan dalam pencatatan meter.

Kata Kunci :Pelayanan PDAM

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan dan mengikuti seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara, untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata, material dan spiritual berdasarkan pancasila dan UUD 1945.

PDAM Kota Samarinda sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: igedebaguss@yahoo.com

Dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat dituntut untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan, karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya dengan badan usaha ini sebagai mitra usahanya. Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan diiringi sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan PDAM dapat dilihat melalui tingkat baik buruknya dalam proses penyampaian baik berupa jasa maupun tindakan atau aktivitas lainnya dari petugas kepada pelanggan.

PDAM bertanggung jawab dalam pendistribusian air minum, dimana para pegawainya sebagai ujung tombak pelayanan, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik maka dalam melayani masyarakat perlu adanya standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi, Prosedur pelayanan (prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan), waktu penyelesaian (pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan), biaya pelayanan (rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran), produk pelayanan (produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum), sarana dan Prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika), kompetensi petugas pelayanan (penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik).

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan organisasi. Adapun pelayanan PDAM kepada pelanggan meliputi, distribusi air minum, sambungan baru, balik nama, pindah meter, ganti meter, pipa dinas bocor, dan mobil tangki.

Para pegawai harus lebih tanggap dalam mengatasi berbagai masalah-masalah yang terjadi. Hal ini terkait karena masih adanya pengaduan dan keluhan-keluhan masyarakat kepada PDAM Kota Samarinda. Jika sampai pada saat ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat Kota Samarinda terhadap pelayanan maka pengelolaan air yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda belum ditangani secara maksimal, maka dapat kita simpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda memiliki tanggungjawab yang besar dalam pencapaian pelayanan yang maksimal.

Pengelolaan air di Kota Samarinda sampai saat ini belum ditangani secara maksimal oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda, disebabkan masih adanya pendistribusian air yang kurang baik serta pembacaan meteran air yang tidak akurat, terbukti jumlah pengaduan para pelanggan ke bagian pelayanan pengaduan di PDAM sangat tinggi.

Dengan kurangnya pelayanan yang dirasakan belum maksimal seperti masalah pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan di kantor PDAM Kota Samarinda. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul :**“Pelayanan Pengaduan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda”**.

Perumusan Masalah

- 1) Bagaimana pelayanan pengaduan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.
- 2) Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan gangguan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Tujuan Penelitian

Dalam setiap penelitian pada dasarnya mempunyai beberapa tujuan yang ingin di capai. Ada pun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah : Untuk menganalisis pelayanan pengaduan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan gangguan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Kegunaan Penelitian

- 1) Teoritis, yaitu diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi bagi pengembangan ilmu Administrasi Negara khususnya kajian tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Praktis, yaitu memberikan masukan kepada PDAM, khususnya pengelola pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas tenaga kerjanya serta sebagai bahan informasi yang berguna bagi peneliti lain, khususnya yang berkaitan dengan PDAM.

Kerangka Dasar Teori

Teori dan Konsep

Bahwa penelitian itu membutuhkan teori dan konsep sebagai landasan penelitian, berikut penulis uraikan beberapa teori dan konsep yang berhubungan dengan variabel penelitian.

Definisi Pelayanan.

Menurut Kotler (2008:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005: 205-210).

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menpan nomor 63//KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah, 2011: 28), sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pelayanan.

Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 (dalam Hardiansyah, 2011: 24) sebagai berikut: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Winardi (2000:145), untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survey pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan.

Pengertian Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2000 : 67-68), pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan.

Bentuk Pengaduan masyarakat

Penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara menurut Putra (2013:20) antara lain sebagai berikut : pengaduan secara langsung dan pengaduan secara tidak langsung.

Sumber Pengaduan

Adapun sumber pengaduan menurut Putra (2013 : 21) adalah sebagai berikut:

1. Individu / perorangan,
2. Kelompok masyarakat,
3. Lembaga,
4. Institusi pemerintah,
5. Pihak lain yang berkepentingan.

Klasifikasi Pengaduan

Didalam pengaduan terdapat beberapa klasifikasi, menurut Putra (2013:21) klasifikasi pengaduan antara lain :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan atau kode etik.

Definisi Konsepsional

Dalam mengarahkan penelitian pada sarasanya, memerlukan batasan terhadap penelitian guna untuk menggambarkan fenomena yang hendak diteliti secara tepat. Maka yang dimaksud dengan kualitas pelayanan pengaduan pada kantor PDAM kota Samarinda adalah serangkaian aktivitas berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat yang mengalami beberapa kendala dengan produk/barang yang disediakan pemerintah berupa air bersih melalui pelayanan seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, sarana dan prasarana, di kantor PDAM kota Samarinda.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berkenaan dengan judul skripsi ini, yaitu “Pelayanan Pengaduan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda”, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut Moleong (2000:90) penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat alamiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara menyeluruh.

Fokus penelitian

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan
7. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan PDAM.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang penulis lakukan adalah di kantor Perusahaan daerah Air Minum kota Samarinda.

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder :
 - a. Dokumen, profil, arsip, laporan.
 - b. Buku ilmiah.

Dalam penelitian ini penelitian narasumber dilakukan melalui *Teknik purposive sampling dan snowball sampling*. Orang yang menjadi *key informan* dalam penggunaan teknik ini adalah Kepala Bagian Pelayanan Pengaduan PDAM Kota Samarinda, serta staf pelayanan pengaduan PDAM Kota Samarinda dan informannya adalah pelanggan yang melakukan pengaduan di PDAM kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
 - a. Observasi atau Pengamatan
 - b. Wawancara

c. Penelitian Dokumen

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Dengan menggunakan metode analisis kualitatif model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran umum PDAM kota Samarinda

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda adalah suatu Badan Usaha Pemerintah Daerah dibidang pelayanan jasa pelayanan air minum yang memenuhi syarat, Kota Samarinda sebagai Ibukota Propinsi Kalimantan Timur dengan luas 71.800 ha, dengan jumlah penduduk pada tahun 2011 sebesar 750.460 jiwa dan diperkirakan pada tahun 2013 berpenduduk 798.576 jiwa atau mencapai kenaikan 3,2 % setiap tahun.

Sejarah singkat PDAM kota Samarinda

Pada tahun 1932, Pemerintahan Belanda membangun satu sistem pengolahan air minum dan satu intake dengan kapasitas 10 l/det.

Tahun 1975 – 1985, Cipta Karya merehabilitasi Intake Teluk Lerong Ulu, membangun instalasi pengolahan dengan kapasitas 50 l/det dan rehabilitasi IPA peninggalan Belanda menjadi 20 l/det.

Tahun 1986 – 1995 :Peningkatan kapasitas IPA Cendana dari 160 l/det menjadi 300 l/det dan IPA Tirta Kencana dari 100 l/det menjadi 160 l/det dengan pendanaan dari pinjaman PRJ – 01 dan RDA – 06 sebesar ± Rp 2,9 Milyar. sehingga total kapasitas menjadi 500 l/det.

Tahun 1996 – 2002,Pembangunan IPA Selili berkapasitas 100 l/det : dengan dana dari PDAM sendiri ± Rp 6,34 Milyar, serta penambahan kapasitas IPA Palaran menjadi 17,5 l/dt dan pembuatan IPA Bengkuring kapasitas 12,5 l/dt dengan dana hibah pemerintah pusat. Total kapasitas pada tahun ini menjadi 897,5 l/det.

Tahun 2003 – 2004,Modifikasi IPA 2 Unit I Cendana dari 200 l/dt menjadi 300 l/dt.

Tahun 2010 ,Modifikasi IPA 2 Unit I Cendana dari 300 l/dt menjadi 900 l/dt. Hibah pemerintah kota Samarinda berupa bangunan IPA Loa Bakung 250 l/dt.

Keadaan SDM

Klasifikasi Pegawai Tahun 2013:

Pegawai Tetap (100 %)

: 348 orang

Pegawai Harian Lepas : 16orang
Pegawai Tidak Tetap Bulanan (PTTB) : 115 orang

Hasil Penelitian

Pengukuran yang pertama kali dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pengaduan pada kantor perusahaan daerah air minum kota Samarinda, penulis mengajukan pertanyaan kepada key informan terkait dengan pengetahuan narasumber mengenai pelayanan pengaduan di kantor PDAM.

Prosedur Pelayanan

Mengenai prosedur untuk melayani masyarakat sejauh ini sudah cukup baik, karena para aparaturnya melaksanakan tugasnya berdasarkan prosedur yang ada, sehingga dalam memberikan pelayanan masyarakat merasa terbantu dengan adanya prosedur, jadi masyarakat tidak bingung harus memulai dari mana kalau ingin mengurus sesuatu.

Waktu Penyelesaian Dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor PDAM harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan dan tentunya pemerintah telah mengatur tentang waktu penyelesaian dalam setiap pelayanan. Adapun waktu dalam setiap pelayanan dapat berbeda-beda, hal ini tergantung dengan apa yang diurus oleh masyarakat itu sendiri.

Biaya Dalam Pelayanan

Dari hasil penelitian yang penulis laksanakan pada saat dilapangan yaitu Kantor PDAM Kota Samarinda bahwa mengenai biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Produk Pelayanan

Didalam bisnis produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan, sedangkan dalam marketing produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan.

Mengenai produk pelayanan ada beberapa produk pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Kota Samarinda kepada masyarakat. Adapun beberapa pelayanan tersebut antara lain: pelayanan pengaduan pencatatan meter dan pelayanan pengaduan pendistribusian air.

Sarana dan Prasarana Dalam Memberikan Pelayanan

Sarana dan prasarana yang ada di bagian pengaduan kantor PDAM Kota Samarinda sudah cukup memadai untuk pelaksanaan pelayanan publik kepada pelanggan karena dilihat dari sarana yang ada di bagian pengaduan kantor

PDAM Kota Samarinda sudah cukup memadai untuk melaksanakan pelayanan kepada pelanggan PDAM.

Kompetensi Petugas / Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan

Dari beberapa hasil wawancara kepada pegawai di kantor PDAM Kota Samarinda maupun pelanggan dapat dikatakan bahwa kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, hal ini terbukti dari hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pelanggan maupun pegawai yang mengatakan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah berjalan dengan baik.

Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Pengaduan PDAM

Ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan PDAM, beberapa kendala yang dihadapi yaitu : kurangnya penyaluran air dalam pipa induk, kebocoran terletak dibawah cor jalan, sering terjadinya pemadaman listrik, banyaknya tunggakan pelanggan.

Pembahasan

Fungsi utama pemerintah daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Hal ini mengisyaratkan bahwa berdasarkan paradigma tersebut aparatur negara khususnya aparatur pemerintah Kantor PDAM Kota Samarinda dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan.

Prosedur Pelayanan

Adapun prosedur pelayanan di bagian pengaduan pembaca meter adalah pertama pelanggan melaporkan kepada petugas bagian pencatatan meter, setelah itu diproses atau didata dan kemudian dibuatkan revisi perubahan angsuran setelah itu pelanggan bisa langsung keloket pusat untuk melakukan pembayaran sesuai dengan pemakaian oleh pelanggan PDAM. Dan untuk prosedur pelayanan dibagian pengaduan pendistribusian air adalah pertama masyarakat mengadu dibagian piket distribusi, kemudian petugas piket menugaskan kepada instruktur PDAM (rekanan PDAM) untuk diadakan perbaikan.

Waktu Penyelesaian Dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus efektif dan efisien, agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya sehingga pelanggan sebagai penerima pelayanan akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan pada kantor PDAM Kota Samarinda. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada saat dilapangan mengenai waktu dalam pelayanan ini berjalan dengan baik dan tepat waktu, namun terkadang masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun beberapa kendala yang ada diantaranya terkadang faktor kondisi dan cuaca dapat mempengaruhi perbaikan dilapangan, jadi pelanggan harus

menunggu dahulu, terkadang ada pemadaman listrik sehingga waktu dalam menyelesaikan pelayanan menjadi terhambat.

Biaya Dalam Pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan pelanggan dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa tidak terbebani akan biaya ketika akan mengurus sesuatu di kantor PDAM.

Produk Pelayanan

Di bagian pengaduan pembaca meter ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan diantaranya pelayanan pengaduan kesalahan pembacaan meter yang mengakibatkan besarnya biaya tagihan rekening air, memperbaiki water meter yang macet dan tes meter. Dan penulis juga melakukan wawancara kepada Bapak Sugianto selaku Kasi Distribusi yang mengatakan bahwa dibagian pengaduan distribusi ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan diantaranya pelayanan pengaduan pendistribusian air, perbaikan kebocoran, serta mengatasi air macet. Menurut KEPMAN NO 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor PDAM Kota Samarinda ini telah memenuhi standar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sarana Dan Prasarana Dalam Memberikan Pelayanan

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang baik pada kantor PDAM adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada disebuah organisasi, untuk menunjang pada pemberian pelayanan kepada pelanggan. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk kegiatan pelayanan kepada pelanggan sebagai pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi kinerja dari PDAM itu sendiri. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan maka sarana dan prasarana yang ada di kantor PDAM Kota Samarinda sudah cukup memadai untuk menunjang kegiatan pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kompetensi Petugas/Aparat Dalam Memberikan Pelayanan

Birokrasi publik dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai mempunyai kompetensi yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan dan kebutuhan pelanggan. Kantor PDAM Kota Samarinda adalah salah satu organisasi pelayanan publik yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, untuk itu petugas/aparat harus kompeten dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan maka kompetensi petugas/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik.

Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Pengaduan PDAM

Adapun kendala yang peneliti temui dan dari beberapa hasil wawancara kepada pihak aparat di Kantor PDAM maupun terhadap pelanggan maka dapat penulis simpulkan yaitu :

1. Kurangnya penyaluran air dalam pipa induk yaitu sumber air atau instalasi dengan daerah pelayanan tidak dapat memberikan tekanan air yang cukup, sehingga air yang akan didistribusikan dipompa langsung ke jaringan distribusi. Akibatnya banyak warga yang tidak kebagian air.
2. Kebocoran terletak dibawah cor jalan yaitu dengan adanya program semenisasi di samarinda, sehingga setiap ada perbaikan dibawah cor jalan, maka petugas agak kesulitan untuk menggali cor jalan yang cukup tebal.
3. Sering terjadinya pemadaman listrik, yaitu Didalam perbaikan, pihak PDAM juga tergantung dengan aliran listrik, itu dikarenakan ada beberapa alat yang harus menggunakan aliran listrik. Ini juga disebabkan genset yang tidak berfungsi atau rusak.
4. Banyaknya tunggakan pelanggan yaitu, dengan masih banyaknya tunggakan pelanggan maka secara otomatis juga menghambat adanya pengadaan barang maupun hal-hal yang berhubungan dengan dana.

Penutup

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari skripsi yang berjudul Pelayanan Pengaduan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan berdasarkan fokus penelitian bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan pengaduan pada kantor perusahaan daerah air minum berjalan dengan baik.
2. Ada beberapa kendala yang dihadapi pihak PDAM dalam melaksanakan pelayanan yaitu seperti kurangnya penyaluran air dalam pipa induk, kebocoran terletak dibawah cor jalan, sering terjadinya pemadaman listrik, dan banyaknya tunggakan pelanggan, tetapi itu tidak begitu menghambat proses berjalannya pelayanan.

Saran

Adapun dalam skripsi ini, peneliti akan menyampaikan beberapa saran-saran yang dapat berguna dan dijadikan bahan pertimbangan untuk pelayanan pengaduan pada kantor PDAM Kota Samarinda, yang mungkin akan bermanfaat baik untuk pihak PDAM maupun pelanggan, antara lain:

1. Pimpinan PDAM harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan agar dapat diperbaiki dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan supaya pelayanan yang diberikan bisa maksimal.
2. Diperlukan adanya sosialisasi oleh mengenai prosedur pelayanan yang diurus di bagian pengaduan lewat media biner atau spanduk agar pelanggan tidak bingung dan paham, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan tidak berbelit-belit sehingga dapat mengalami perkembangan menuju kearah yang lebih baik.
3. Pembinaan yang intens bagi pegawai PDAM dalam bentuk pendidikan dan pelatihan guna mendukung terciptanya pegawai yang profesional dan bertanggung jawab dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana atau menambah fasilitas operasional seperti perbanyak kendaraan dinas, perangkat komputer, perbanyak tempat duduk ruang tunggu serta lahan parkir untuk kendaraan baik itu roda dua maupun roda empat sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal.

Daftar Pustaka

- Bharata, Atep. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Drucker F. Peter, 2000, " The Practive of Management," Penerbit PT Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Gaspersz. 2002. *Manajamen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan PPM. Jakarta.
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta : Gramedia.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phili. *Marketing Managemen*, The millennium Edition. New Jersey : Prentice Hall, 2000.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pamburuan.
- Lewis. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif, Metode-metode Baru*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Putra, Bayu Anugerah. 2013. *Modul Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Diklat Teknis Substantif Spesialisasi Kepatuhan Internal. Kementerian Keuangan RI Badan Diklat Keuangan Pendidikan Bea Dan Cukai*. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah, H.A. Djadja. 2008a. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fendy, 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Winardi, J. 2000. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dokumen-dokumen :**
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 416 Tahun 1990 Tentang "Syarat-syarat Dan Pengawasan Kualitas Air"