

AKUNTABILITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Rusidah¹, Abdullah Karim², Enos Paselle³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda dan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi penghambat Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini yaitu, akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik, serta faktor penghambat akuntabilitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas key informan yaitu Pimpinan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dan informan peneliti yakni Staff PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda melalui metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Kota Samarinda sudah terlaksana dengan baik dengan memberikan pertanggung jawaban kepada masyarakat atau pelanggan yang terbukti dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengalami permasalahan seperti kenaikan tagihan air yang tiba-tiba tinggi. PDAM berusaha semaksimal mungkin untuk mempertanggungjawabkan dengan menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut. Namun permasalahan yang dialami oleh para pelanggan hingga sekarang masih sering dirasakan walaupun PDAM Tirta Kencana sudah berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Akuntabilitas, pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum Bahwa

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: skjparadise@gmail.com

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan pemerintah daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

PDAM sendiri sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih. PDAM merupakan badan usaha yang harus menjalankan dua fungsi sekaligus, yaitu sebagai *social oriented* dan *profit oriented*. *Social oriented* adalah pelayanan yang baik terhadap masyarakat dalam penyediaan air bersih, sedangkan *profit oriented* adalah tujuan untuk menghasilkan laba untuk beroperasi dan sebagai sumber penerimaan daerah. Maka sudah menjadi keharusan agar didalamnya menjalankan kedua fungsi tersebut. (Widyanto, 2012: 1)

Perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Samarinda terbentuk berdasarkan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 6 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum, PDAM Tirta Kencana didirikan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat Kota Samarinda dengan mengutamakan pemerataan dan keseimbangan pelayanan, membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi, serta upaya penyehatan masyarakat Kota Samarinda.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda memiliki jumlah pelanggan sebanyak 40.984 dari tahun 2016-2017 yang mana tugas PDAM merupakan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan diharapkan mempunyai sikap, mental, tekad, dan semangat, ketaataan dan kedisiplinan untuk tugas-tugasnya yang sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Dengan adanya pelayanan jasa dapat memberikan kepuasan sendiri bagi para pelanggan yaitu pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan nyaman, bersahabat, terbukti dari sikap petugas yang simpatik dan suasana kantor nyaman dan bersih.

Tetapi jika dilihat dari kondisi pelayanan jasa PDAM di Samarinda terhadap permasalahan yang di hadapi oleh pelanggan. Hal ini terkait karena masih adanya pengaduan dan keluhan-keluhan masyarakat kepada PDAM Kota Samarinda. Jika sampai saat ini masih banyak keluhan dan pengaduan masyarakat Kota Samarinda terhadap pelayanan, maka pengelolaan air yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Kota Samarinda belum ditangani secara maksimal. Yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah

adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Permasalahan yang sering dihadapi oleh pelanggan yaitu:

1. Jadwal pengaliran air tidak secara lancar, dimana pengguna air bersih semakin hari semakin meningkat, serta debit air yang di distribusikan kepada pelanggan mempunyai debit yang kecil.
2. Keruhnya warna air yang di dapatkan, yang ditandai dengan warna air yang berwarna keruh kecoklatan serta agak berbau kaporit saat air di distribusikan kepada pelanggan di setiap rumah.
3. Ketidak sesuaian pembayaran dengan pemakaian, yang berakibat kerugian pada pelanggan yang merasakan ketidak sesuaian pembayaran yang dibebankan kepada pelanggan semestinya.

Sehubungan dengan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengambil judul penelitian sebagai berikut “**Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda**”

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana akuntabilitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda ?
2. Apa saja faktor penghambataakuntabilitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis akuntabilitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda
2. untuk mengetahui faktor-faktor pengahambat dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda

TEORI DAN KONSEP

Teori Administrasi Negara

Dalam perkembangan konsep Ilmu Administrasi Negara maka telah terjadi pergeseran titik tekan dari *Administrator of public* dimana Negara sebagai agen tunggal implementasi fungsi Negara/Pemerintahan, yang bertugas dalam *Public Service, Administration by public* yang berorientasi bahwa *public demand are differentiated*, dalam arti fungsi Negara/Pemerintahan hanyalah sebagai fasilitator, yang bertitik tekan pada *putting the costumers in the driver seat*. (Utomo,2006:7)

Old Public Administration (OPA)

Perkembangan paradigma administrasi publik klasik dimulai ketika awal kelahiran dari administrasi publik itu sendiri. Administrasi publik klasik sebagaimana yang dijelaskan oleh Teguh Kurniawan dalam jurnalnya yang berjudul “ Pergeseran Paradigma Administrasi Publik : dari Perilaku Model Klasik dan NPM ke *Good Governance*”, pada masa perkembangan awal, administrasi publik dikenal dengan konsep yang sangat legalistik, ter-institusionalisasi, dengan berbagai macam aturan yang mengikat, struktur organisasi yang hirarkis yang kurang memungkinkan adanya koordinasi dari berbagai fungsi sehingga sangat sentralistik dan betapa besarnya dominasi pemerintah dalam berbagai hal termasuk pelayanan publik. Besarnya intervensi pemerintah pada semua segmen kehidupan masyarakat menjadikan pemerintah sebagai penguasa tunggal, dimana peraturan atau kebijakan yang dibuat dimungkinkan untuk diambil alih secara penuh oleh pemerintah tanpa melibatkan berbagai aktor lainnya seperti perwakilan dari sektor bisnis dan khususnya partisipasi masyarakat. (Mulyadi, 2015 : 220).

New Public Management (NPM)

New Public Management merupakan suatu paradigma alternatif yang menggeser model administrasi publik tradisional. Paradigma NPM melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Perubahan dari pola administrasi lama ke *New Public Management*(NPM) tidaklah hanya sekedar perubahan di dalam operasi atau implementasi pelayanan publik saja, tetapi menyangkut pula perubahan pada ruang lingkup aktivitas pemerintahan, proses di dalam pertanggung jawaban (*accountability*) yang lebih bertitik tekan kepada *achievement of result*.(Utomo ,2006:6)

New Public Service (NPS)

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan oleh J.V Denhardt & R.B. Denhardt berjudul “*The New Public Service: Serving Not Setering*”. Beliau menyatakan “*Public Servants Do Not Deliver Customer Service, They Deliver Democracy*”. Gagasan Denhardt & Denhardt tentang pelayanan publik baru menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel.(dalam Pasolong, 2013:35)

Akuntabilitas

Akuntabilitas didefinisikan sebagai suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui

media pertanggungjawabkan yang dilaksanakan secara periodik. (Sedarmayanti, 2012 : 3).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong,2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah oleh sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2007:128) pelayanan publik adalah pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi yang dinamis yang berpengaruh dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional penelitian tentang akuntabilitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik pada perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam penyediaan air bersih.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi suatu keadaan secara obyektif. Secara harfiah, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi/kejadian-kejadian. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau

menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. (Sugiyono, 2009:11).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya menjadi sebuah kesimpulan. Dengan berpedoman pada fokus penelitian maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan sasaran untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Akuntabilitas Pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda, meliputi :
 - a. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
 - b. Akuntabilitas produk pelayanan publik.
2. Faktor penghambat Akuntabilitas Pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda

Jenis dan Sumber Data

key informan dan informan dalam penelitian ini adalah :

1. Key informan adalah kepala bagian administrasi dan kepegawain.
2. Informan adalah pegawai/staf PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dan masyarakat/pengguna jasa layanan PDAM Tirta Kencana kota samarinda

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu : (Sugiyono, 2014 : 62).

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek Tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti. Adapun sumber data yakni key informan dan informan dipandu dengan pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang ditentukan oleh peneliti secara langsung.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis memperoleh melalui sumber informan, yakni :
 - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan
 - b. Buku-buku referensi yang terdapat doperpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Nasution observasi adalah dasar semua ilmu. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu di kumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat besar dapat diobservasikan dengan jelas. (Sugiyono, 2012 : 226)

2. Wawancara

Menurut Estenbreg wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2012 : 231)

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2012 : 240)

4. Triangulasi

Menurut Sugiyono Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. (Sugiyono, 2012 : 241)

Teknik Analisis Data

analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Merupakan kegiatan awal yang berupa mengumpulkan data mentah dari suatu penelitian. Dalam pengumpulan data ini peneliti harus turun sendiri kelapangan secara aktif. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu melalui, observasi partisipasi, dokumentasi, interview (wawancara), perekaman.

2. Reduksi data (*Data Reduction*)

Diartikan sebagai pemilihan, pemusatan perhatian pada penyelenggaraan, pengabstrakan, dan transformasi data. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuktikan dan sekaligus dapat membuktikan. Dalam penyederhanan data terdapat beberapa langkah antara lain : Menjelaskan data, mengelompokan data, menyederhanakan data.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Merupakan tahapan berupa menguraikan data yang telah tersusun dengan cara tertentu agar bisa dapat lebih mudah memahami data. Penyajian data merupakan alur penting dalam tahap kegiatan analisis data guna penyajian

data yang lebih valid. Penulis membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan keputusan.

4. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan suatu proses kegiatan yang terakhir dilakukan dalam kegiatan analisis data. Disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi, yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perusahaan daerah air minum Tirta Kencana Samarinda adalah suatu Badan Usaha Pemerintah Daerah dibidang jasa pelayanan air minum yang memenuhi syarat, kota samarinda sebagai Ibukota Provinsi Kalimantan timur dengan luas 71.800 ha, dengan jumlah penduduk pada tahun 2013 sebesar 963.038 jiwa dan sampai dengan tahun 2015 berpenduduk 884.859 jiwa.

Hasil Penelitian

Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik Air Bersih

Dalam pelayanan gangguan pihak PDAM Kota Samarinda telah memberikan pelayanan semaksimal mungkin tetapi masih ada gangguan atau masalah. Selain itu masalah pencacatan meter air yang sering terjadi dikeluhkan oleh pelanggan pun menjadi salah satu masalah, seperti sering terjadi kesalahan dalam pencacatan dan jarang nya karyawan pencacatan air yang umumnya bagi pelanggan/masyarakat adalah pegawai PDAM Kota Samarinda sebenarnya merupakan karyawan koperasi yang bekerja sama dengan PDAM Kota Samarinda dalam hal pencacatan meter air, pihak PDAM hanya membayar kontrak dalam bekerja sama dengan koperasi dalam hal pencacatan air, seharusnya pihak PDAM Samarinda Lebih bersosialisai kepada pihak koperasi untuk masalah pencatatan meter air agar tidak sering terjadi kesalahan sehingga dapat meminilasikan keluhan pelanggan, hal tersebut yang banyak menjadi keluhan oleh para pelanggan/ masyarakat.

Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Dari hasil wawancara dengan *key informan* dan *informan* dapat disimpulkan bahwa pertanggungjawaban petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada pelayanan pengaduan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan sangat jelas dan mudah, karyawan PDAM menjelaskan bahwa terjadi kesalahan dan menyelesaikan permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan dengan cukup baik serta cepat sehingga masyarakat atau pelanggan tidak lagi mengalami masalah yang sama, namun ada beberapa masyarakat atau pelanggan masih merasakan beberapa masalah

seperti air yang dialirkan kerumah masyarakat tersebut tidak jernih atau berwarna kecoklatan yang dimana air tersebut harus didiamkan atau disaring terlebih dahulu yang dimana seharusnya bisa gunakan langsung.

Selain itu didukung juga dengan data sekunder yaitu data laporan keluhan pelanggan via sms yang terlampir dilampiran.

Faktor Penghambat Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda

Dari pernyataan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta kencana kota samarinda sendiri masih mengalami kendala-kendala yang dialami dari masih adanya keluhan-keluhan yang diajukan ke PDAM Tirta Kencana dan PDAM sendiri juga masih kekurangan dana atau biaya untuk menambah instalasi pipa pendorong untuk mendorong aliran air ke daerah-daerah yang jauh dari jangkauan dan berbukit. PDAM sendiri sudah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin.

Pembahasan

Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda

Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Akuntabilitas biaya pelayanan Publik menurut Surjadi (2009:131) mempunyai dua poin yaitu biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, dan pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik yang harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggara Pelayanan Publik dengan indikator yaitu akuntabilitas biaya pelayanan publik. Dalam hal ini peneliti membahas tentang biaya pelayanan yang dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, serta pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat dilihat bahwa akuntabilitas biaya pelayanan tarif air minum dan biaya administratif pada kantor PDAM tirta kencana Kota Samarinda, sudah jelas dan biaya yang dibebankan kepada masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 71 Tentang Perhitungan Dan Penetapan Tarif Air Minum dan Surat Keputusan Walikota Kota Samarinda NO .500 /245 / HKKS/V/2017 Tanggal 22 Mei Perihal Besaran Tarif Air Minum Dan Biaya Administratif PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, besaran tarif dan biaya administrasi sendiri digolongkan menjadi beberapa kelompok yang terdiri dari. Kelompok sosial dengan tarif air minum Rp.2.265/M3 dan biaya administrasi Rp.8.500/bulan,

Kelompok Dasar I tarif air dan biaya administrasi sebesar Rp.3.870/M3 dan Rp. 9.500/bulan, Kelompok Dasar II tarif air minum Rp.4.247/M3 dan biaya administrasi sebesar Rp.10.000/bulan, Kelompok Dasar III tarif air minum Rp.5.596/ M3 dan biaya administrasi sebesar Rp. 10.500/bulan, Kelompok Penuh I dengan tarif air minum sebesar Rp.10.265M3 dan biaya administrasi sebesar Rp.13.500/bulan, Kelompok Penuh II dengan tarif air minum sebesar Rp.12.317M3 dan biaya administrasi Rp.18.500/bulan, Kelompok Penuh III dengan tarif air minum Rp.16.517M3 dan biaya administrasi Rp.28.500/bulan, dan Kelompok Penuh IV dengan tarif air minum sebesar Rp.20.788M3 dan biaya administrasi sebesar Rp.38.500/bulan.

Akuntabilitas biaya pelayanan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda sendiri sudah jelas dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditetapkan, namun masih ada keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat seperti kesalahan pencacatan meter dan kesalahan pembayaran rekening. Dari hasil wawancara dari beberapa masyarakat hampir semua pernah mengalami permasalahan tentang biaya rekening air yang tiba-tiba melonjak naik. Pihak PDAM sendiri menjelaskan bahwa keluhan-keluhan yang di alami oleh pelanggan terutama tentang kesalahan pembayaran rekening terdapat ada kesalahan dalam pencatatan meter. sehingga masyarakat harus membayar tagihan dengan jumlah yang lebih besar. Untuk masalah keluhan-keluhan tersebut, PDAM menyediakan bagian khusus pengaduan dimana masyarakat dapat menyampaikan permasalahan yang dialaminya kepada pihak pengaduan yang dimana selanjutnya akan ditangani oleh bagian pengaduan. Permasalahan yang dialami masyarakat atau pelanggan sendiri ditangani dengan baik oleh PDAM Tirta Kencana Samarinda dengan tidak lagi terjadi masalah yang sama untuk bulan berikutnya walaupun masih terdapat masalah yang lainnya.

Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Dari hasil penelitian yang dilakukan di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tentang prosedur pelayanan dapat dikatakan sederhana, terbukti dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat atau pelanggan dimana mereka menyatakan bahwa prosedur pelayanan pengaduan cukup baik dan tidak berbelit-belit. Pihak PDAM sendiri juga memberikan pelayanan yang baik dengan menyelesaikan pengaduan masyarakat dan menjelaskan mengapa biaya tagihan tiba-tiba sangat tinggi, walaupun masih ada beberapa masalah mengenai air yang dialirkan tidak bersih. Pegawai PDAM berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pelanggan PDAM ..

Faktor Penghambat Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda

Secara keseluruhan di dalam mempertanggungjawabkan pelayanan kepada masyarakat di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda menunjukkan

bahwa pihak PDAM menunjukkan bahwa telah melakukan pertanggungjawaban kepada masyarakat secara maksimal, namun masih saja ada faktor penghambat dalam meningkatkan pertanggungjawaban pelayanan tersebut. Faktor penghambat tersebut diantaranya PDAM mempunyai kendala yang dimana kurangnya pipa pendorong ke rumah-rumah warga yang ada dibukit dan daerah-daerah yang jauh dari jangkauan sehingga air yang dialirkan tidak full dan PDAM sendiri masih kekurangan dana dalam membangun alat intalasi tersebut, akibatnya masih banyak warga yang tidak kebagian air secara penuh. PDAM Tirta Kencana sendiri terkadang mengalami kebocoran pipa yang letaknya cukup sulit untuk dijangkau dan perlu waktu lama untuk diperbaiki. Faktor lainnya yaitu masih seringnya keluhan-keluhan yang diterima oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda seperti mengadu air yang tidak mengalir lancar, sering mati, air yang berbau, terjadi kebocoran pipa dan kesalahan dalam pencatatan meter. Pihak PDAM sendiri sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara maka tujuan penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan serta mengidentifikasi faktor penghambat Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda :

1. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Biaya pelayanan tarif air minum dan biaya administratif pada kantor PDAM tirta kencana Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 71 Tentang Perhitungan Dan Penetapan Tarif Air Minum dan Surat Keputusan Walikota Kota Samarinda NO .500 /245 / HKKS/V/2017 Tanggal 22 Mei Perihal Besaran Tarif Air Minum Dan Biaya Administratif PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. pertanggungjawaban biaya pelayanan publik sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, hanya saya saja dari hasil penelitan yang dilakukan masih adanya permasalahan yang dialami oleh pelanggan PDAM seperti kesalahan pencatatan meter, kerusakan meter yang berakibat kerugian kepada pelanggan yang merasakan ketidak sesuaian pembayaran yang dibebankan kepada pelanggan.

2. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Akuntabilitas Produk Pelayanan mengenai prosedur produk pelayanan pengaduan pembaca meter, bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, namun dari hasil wawancara yang mengenai produk air sendiri masih ada beberapa masalah seperti air yang tidak jernih yang berwarna kecoklatan dikarenakan kurang profesioanal.

untuk Produk air sendiri yang dirasakan pelanggan

3. Faktor Penghambat Akuntabilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda

Faktor penghambat tersebut diantaranya PDAM mempunyai kendala yang dimana kurangnya pipa pendorong ke rumah-rumah warga yang ada dibukit dan daerah-daerah yang jauh dari jangkauan sehingga air yang dialirkan tidak full dan PDAM sendiri masih kekurangan dana dalam membangun alat intalasi tersebut, akibatnya masih banyak warga yang tidak kebagian air secara penuh.

Saran

Melihat beberapa kendala yang dihadapi di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda mengenai akuntabilitas pelayanan publik, maka adapun saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yakni sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pertanggungjawaban biaya pelayanan terutama dalam pembayaran tagihan air masih sering mengalami kesalahan. Oleh karena itu disarankan karyawan PDAM harus lebih teliti lagi dalam melakukan pencatatan meter ataupun pengecekan agar tidak terjadi kembali kesalahan-kesalahan seperti pada kesalahan pembayaran rekening air yang disebabkan oleh kesalahan pencatatan meter air ataupun kerusakan meter air.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pertanggungjawaban produk pelayanan cukup baik dan jelas namun diperlukan sosialisasi mengenai persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan melalui media banner atau spanduk agar setiap masyarakat atau pelanggan tidak bingung, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan tidak terhambat dan perlunya penyaringan air agar air yang di alirkan tidak berwarna kecoklatan.
3. Mengingat kurangnya alat instalsi pendorong air sehingga air yang dialirkan kepemukiman penduduk yang berada dibukit-bukit dan jauh dari jangkauan tidak dapat seraca lancar, di perlukannya penjadwalan aliran air agar masyarakat yang bermukim di bukit-bukit dan jauh dari jangkauan agar mendapat aliran air yang cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Cv Pustaka Setia Bandung : Alfabeta..
- Hardiasyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Komsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Keban, Yaremis, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu*. Jakarta: Gava Media.
- Kusdarini, Eny, 2011. *Dasar-dasar hukum administrasi Negara dan azas-azas umum pemerintahan yang baik* . Yogyakarta: UNY Press.

- Lijan Poltak Sinambela, Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukito, Penny Kusumastuti, 2014. *Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Berdemokrasi Ke Depan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung :Alfabeta.
- _____, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2014. *Teori Administrasi Publik*: Bandung Alfabeta
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas Konsep Dan Implementasi*. Malang : Umm Press.
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik Bagian Pertama Edisi Revisi”I*. Bandung :Cv. Mandar Maju.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif. Kualitatif Dan R&B*. Bandung : Cv
- _____. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan Ke-17.
- _____. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana.
- Utomo, Warsito, 2006. *Administrasi Publik Baru Indonesia : Perubahan Paradigma Dari Administrasi Negara Ke Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Sumedang :Mandar Maju.
- Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD
- KepMenPAN No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.