

# **STUDI TENTANG PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) PENGADUAN LAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA SAMARINDA**

**Zulkarnain<sup>1</sup> Bambang Irawan<sup>2</sup> Cathas Teguh Prakoso<sup>3</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan SOP pengaduan layanan di PDAM Kota Samarinda dan faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan SOP pengaduan layanan. Penelitian ini dilakukan di Kantor PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Fokus penelitian dalam penerapan SOP pengaduan layanan di Kantor PDAM Kota Samarinda meliputi:*

*a. Persyaratan pelayanan penanganan pengaduan, b. Sistem, mekanisme, dan prosedur, c. Biaya/tarif, d. Waktu penyelesaian, e. Layanan pemasangan sambungan baru, f. Layanan perbaikan water meter. Narasumber meliputi koordinator Contact Center Kantor PDAM. Dari hasil penelitian masih adanya kendala seperti kurangnya penyaluran air dalam pipa induk, kurangnya SDM di lapangan dan banyaknya tunggakan pelanggan sehingga penyelesaian dalam pengaduan tersebut terkadang tidak tepat waktu dan terhambat.*

***Kata Kunci:*** SOP, Pengaduan Layanan, PDAM Kota Samarinda

## **Pendahuluan**

Layanan ini salah satu kunci untuk sukses dari berbagai jenis usaha atau kegiatan yang. adalah pelayanan untuk mempromosikan, penyediaan layanan yang lebih baik pemerintah telah menetapkan pelaksanaan dan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih melalui pelaksanaan reformasi birokrasi, yang umumnya yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga hal ini mencerminkan. birokrasi yang lebih efisien Mampu melaksanakan fungsi pelayanan publik yang kualitas, memuaskan, transparan dan akuntabel.

Dalam penulisan ini penulis akan membahas tentang pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Samarinda yang merupakan perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: “Studi tentang Penerapan Standard Operational Procedure (SOP) Pengaduan Layanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda”.

## **Penyusunan masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan sop untuk keluhan layanan di pdam kota Samarinda?
2. Apa faktor penghambat untuk menerapkan SOP pengaduan pelayanan pada PDAM Kota Samarinda?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Definisi Pelayanan Publik***

Definisi pelayanan publik menurut Kotler (2008:8) adalah kegiatan ekonomi untuk kepentingan umum yang ditentukan, dibuat dan dikendalikan oleh otoritas publik dan tunduk, pada tingkat yang berbeda-beda, pada rezim hukum khusus, terlepas dari apakah itu benar-benar dilakukan oleh badan publik atau swasta. Menurut Wasistiono (2001:51-52) pelayanan publik yakni pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan tersebut dapat diberikan oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat.

Menurut Sinambela dkk., (2005:5) pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan pemerintah kepada orang-orang di yuridiksi tertentu. Layanan dapat disediakan oleh pemerintah sendiri, atau membayar pihak swasta untuk menyediakan layanan, serta memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Maka, Saefullah (2008:28) berpendapat bahwa dalam memberikan pelayanan publik perlu memahami sikap dan perubahan kepentingan publik, hal tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Kegiatan yang diklasifikasikan sebagai pelayanan publik ditentukan secara eksklusif oleh pemerintah, dan lebih khusus lagi, pembuat undang-undang atau peraturan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas terkait pelayanan publik dan pelayanan yang berkualitas serta beberapa hal yang mendukung terselenggaranya suatu pelayanan yang baik dan diharapkan oleh masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa layanan umum adalah aktivitas yang menjadi harapan bagi orang lain baik individu maupun kelompok. Hal ini berkaitan dengan hak mereka terhadap pihak yang memiliki keterikatan dengan nilai-nilai moral, tanggungjawab dan berwenang mengemban suatu amanah dalam memberikan suatu wujud pelayanan publik sesuai dengan prosedur, tata cara yang ditetapkan sehingga sesuai dengan aturan yang berlaku, yang tentunya sangat diperlukan juga komitmen dan kesungguhan bagi stakeholder yang berwenang dalam memberikan pelayanan agar tercipta pelayanan sesuai yang diharapkan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan, sehingga bisa mewujudkan suatu bentuk pelayanan prima dan berkualitas.

### ***Definisi Standard Operational Procedure (SOP)***

Standar pelayanan merupakan parameter bagi penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik, dan juga sebagai peta jalan pelayanan yang dilakukan. SOP juga adalah pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses permohonan, sebagai instrumen kontrol masyarakat sebagai penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Menurut Atmoko (2011:2) SOP adalah gambaran terkait sistem pekerjaan yang memuat, alur, tahapan, mekanisme, dan tata kerja yang dilakukan dalam

pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan atau instansi pemerintah. Jadi pada dasarnya SOP memiliki peranan penting dalam hal melakukan pekerjaan seperti prosedur pekerjaan agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai. Apabila pekerjaan tidak dirancang dengan baik, akan menimbulkan kecelakaan atau kerusakan. Melalui SOP, pekerjaan yang ada dapat dilaksanakan dengan baik, tepat waktu, dan penuh tanggungjawab. Hal tersebut didukung oleh Maryati (2007:53), bahwa standar suatu pekerjaan terletak pada perilaku atau hasil minimum yang akan dicapai oleh setiap karyawan.

Berdasarkan definisi tersebut di atas, maka dapat disimpulkan, SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaan mereka. SOP menjadi alat penilaian kinerja dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, dan mencakup responsibilitas, akuntabilitas dan responsivitas kinerja perusahaan.

### ***Pengertian Pengaduan Masyarakat***

Kotler (2005:80) mendefinisikan pengaduan masyarakat merupakan bentuk apresiasi penerima layanan atau pelanggan, akibat ketidakpuasan terhadap jasa layanan yang diberikan. Menurut Hadi (2000:67-68) pengaduan ini dapat berupa pernyataan lisan (komentar) atau pernyataan tertulis dari pelanggan. Dengan kata lain hal tersebut yang akan membuat suatu penyelenggara pelayanan bisa memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Bell, Luddington (dalam Asri, 2006:46) pengaduan pelanggan (*customer complaint*) merupakan timbal balik dari pelanggan terhadap perusahaan yang cenderung bersifat masukan baik disampaikan secara positif maupun negatif. Keluhan pelanggan biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti kelalaian dalam pelayanan, dan lemahnya tanggungjawab. Selain itu, juga karena lemahnya bantuan yang diberikan dari staf perusahaan dan ketersediaan produk, kebijakan toko/perusahaan, serta perbaikan pelayanan.

Maka, dalam hal ini, perusahaan atau penyedia jasa layanan harus dapat mengambil inisiatif dan responsif untuk memahami dengan jelas instruksi dari pelanggan dan pelanggan mengerti benar apa yang diberikan.

### ***Manajemen Pengaduan***

Objek umum dalam menangani pengaduan adalah tersedianya sistem serta prosedur yang jelas, dan memungkinkan segala keluhan dari pelanggan dapat terhimpun dengan baik. Hal ini untuk mengantisipasi munculnya gejolak dan mengganggu proses kegiatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) pengaduan merupakan informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus cara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut, maka, manajemen pengaduan bermanfaat untuk “menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasikan dan menyosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat” (Syukri, 2009:29).

## **Definisi Konseptual**

Dalam mengarahkan penelitian pada sasaranannya memerlukan batasan terhadap penelitian guna untuk memperlihatkan gambaran objek yang hendak diteliti secara tepat. Maka yang dimaksud dengan penerapan SOP pengaduan layanan adalah serangkaian aktivitas berkenaan dengan peranan suatu sistem atau prosedur yang disusun secara sistematis agar mempermudah dalam menyusun dan menertibkan pekerjaan terkait dengan pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Samarinda

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian untuk mendapatkan lebih mendalam gambar, penelitian akan menjadi dianalisis secara kualitatif. Menurut Moleong (2000:90) riset kualitatif adalah suatu penelitian yang adalah sesuatu yang lumrah di alam, yang bergantung pada pengamatan pada manusia di daerahnya saja terkait dengan orang, latar belakang dan perilaku secara keseluruhan.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitiannya adalah penerapan SOP pengaduan layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Samarinda yang dirinci kedalam indikator yang akan diukur, maka indicator dari pelayanan pengaduan kepada pelanggan adalah:

1. Penerapan SOP pengaduan layanan di PDAM:
  - a. Persyaratan pelayanan penanganan pengaduan.
  - b. Sistem, mekanisme dan prosedur.
  - c. Biaya/tarif.
  - d. Waktu penyelesaian pelayanan.
2. Faktor penghambat dalam penerapan SOP pengaduan layanan PDAM.

Data penelitian ini dihimpun dari dua sumber. *Pertama*, data primer yakni data yang diperoleh langsung melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian. *Kedua*, data sekunder berupa dokumen-dokumen tertulis terkait data penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penulis telah beberapa cara untuk mengumpulkan, data yaitu: penelitian, perpustakaan lapangan penelitian.

### ***Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data yaitu: pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusions drawing*).

## **Hasil Penelitian**

### **Persyaratan Pelayanan Pengaduan**

Penelitian ini hanya membatasi kajian pada dua jenis pengaduan yaitu pengaduan sambungan baru dan pengaduan perbaikan water meter. Untuk persyaratannya adalah pelanggan yang datang dengan membawa catatan angka meter dari rumah, kemudian selanjutnya pelanggan menyerahkan catatan meter kepada petugas bagian di kantor PDAM, tergantung apa yang ingin diurus oleh masyarakat. Apabila hanya ingin tes meter persyaratan umumnya adalah mengisi formulir Service Test meter dan memberikan alamat jelas dan nomor telepon yang dapat dihubungi dan juga melampirkan nomor rekening kemudian melunasi pembayaran rekening air bulanan berjalan. Persyaratan tersebut berlaku juga untuk pergantian water meter atau kaca pecah dan water meter macet atau kabur, dan yang membedakan hanya di bagian pengisian formulirnya saja. Setelah itu pelanggan tinggal menunggu petugas datang ke rumah dan akan mengetahui apakah kilometer airnya rusak atau tidak.

Berdasarkan hasil pengumpulan data primer melalui wawancara maupun data sekunder, dapat diketahui bahwa persyaratan dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, hal ini guna untuk memudahkan masyarakat agar mengetahui bagaimana persyaratan ketika akan mengurus sesuatu.

### ***Penatausahaan***

Penatausahaan adalah input dan output yang harus dilakukan oleh bendahara desa. Sedangkan Kepala desa bertugas untuk melaksanakan penatausahaan keuangan desa, sehingga harus menetapkan bendahara desa. Penetapan bendahara desa dilakukan sebelum dimulainya tahun anggaran bersangkutan dan berdasarkan keputusan kepala desa. Bendahara adalah perangkat desa yang ditunjuk oleh kepala desa untuk menerima, menyimpan, menyetorkan, menata usahakan, membayar, dan mempertanggungjawabkan keuangan desa dalam rangka pelaksanaan APBDDes.

Dari uraian hasil wawancara dan observasi peneliti dapat menyimpulkan pendapat bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan kepada pelanggan PDAM Kota Samarinda sudah berjalan sesuai dengan SOP. Hal tersebut guna mempermudah pelanggan dalam melakukan pengaduan layanan ketika mengurus sesuatu yang ingin diurus.

### ***Biaya Pelayanan***

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dari hasil wawancara penulis simpulkan bahwa tidak ada biaya dalam setiap pelayanan pengaduan sambungan baru dan juga perbaikan water meter. Apabila ada biaya itupun disebabkan karena perbaikan tersebut memang bukan tanggungan dari pihak PDAM, sehingga pihak pelanggan harus mengeluarkan biaya.

## **Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan sendiri maupun dari pihak PDAM dikatakan bahwa proses pelayanan di Kantor PDAM Samarinda sampai saat ini cukup maksimal dan sudah memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Namun dalam pemberian layanan tersebut masih saja terjadi kendala diantaranya dikarenakan faktor alam dan cuaca hujan serta ketersediaan barang yang ada di gudang jika barang tersedia maka pelayanan bisa cepat diberikan akan tetapi jika barang tidak tersedia maka akan memakan waktu hingga 1-2 hari.

## **Pembahasan**

### ***Penerapan SOP Pengaduan Layanan Pada PDAM Samarinda***

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar tersebut dimaksudkan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan adalah parameter yang digunakan untuk mengukur pencapaian penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, juga sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, persyaratan pengaduan layanan pada Kantor PDAM Kota Samarinda sudah sesuai SOP yang berlaku. Hal ini dikarenakan banyak pelanggan yang merasa dimudahkan dalam persyaratan tersebut, serta prosedur yang mudah dipahami oleh para pelanggan.

Sehingga pada pembahasan mengenai penerapan SOP pengaduan layanan di PDAM Kota Samarinda sendiri sudah berjalan sesuai SOP yang berlaku, sebagaimana yang dipahami bahwa standar pelayanan publik adalah memberi kepuasan terhadap pelanggan.

### ***Sistem, Mekanisme, dan Prosedur***

Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit. Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada pada Kantor PDAM Kota Samarinda sudah terlaksana sesuai prosedur yang ada, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, sehingga dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan ada yang terhambat.

### ***Biaya Dalam Pelayanan***

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan pengaduan pendistribusian air, kebocoran, air macet, water meter macet dan pengaduan biaya tagihan yang tidak sesuai disebabkan kesalahan dalam pencatatan meter yang dilakukan oleh petugas dari PDAM. Adapun pelayanan yang dikenakan biaya seperti pergantian water meter yang hilang, tes meter dan pemasangan sambungan baru.

## ***Faktor Penghambat Dalam Penerapan SOP Pengaduan Layanan PDAM di Kota Samarinda***

Pada hakikatnya staf maupun aparatur pemerintahan menginginkan pemberian pelayanan yang terbaik pada masyarakat ataupun pelanggan. Namun di dalam sebuah organisasi pemerintahan tidak semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan dapat terpenuhi sebagaimana mestinya, Hal ini karena berbagai faktor. Faktor yang menghambat adalah hal yang menghalangi pelaksanaan proses pelaksanaan program layanan aduan sop di pdam kota samarinda.

Hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan banyak faktor penghambat penerapan SOP pengaduan layanan di PDAM Kota Samarinda mengenai tentang untuk sampai kepada pelanggan pelayanan sambungan baru, Kurangnya orang di lapangan yang menyebabkan pengerjaan pelayanan menjadi terlambat dan ketika pengaduan belum selesai banyak pelanggan yang menelepon kembali, Jumlah tunggakan pelanggan, dengan besarnya jumlah tunggakan pelanggan , secara otomatis menghalangi pengadaan barang dan hal lain yang berkaitan dengan dana .

### **Penutup**

#### ***Kesimpulan***

Kesimpulan dari penelitian ini tentang pelaksanaan standar operasional prosedur ( sop ) ksatria pengaduan layanan di air minum perusahaan ( pdam ) samarinda kota, berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang telah diajukan berdasarkan penelitian fokus yang:

1. Penerapan SOP pengaduan layanan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda telah terlaksana dengan baik.
  - A. Untuk persyaratan pelayanan pengaduan pada Kantor PDAM Kota Samarinda sudah berjalan sesuai SOP yang berlaku dan tidak ada kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan dalam hal persyaratan pengaduan.
  - B. Sistem, Mekanisme, dan prosedur yang ada pada Kantor PDAM Kota Samarinda sudah terstruktur dengan baik sehingga pelanggan langsung diarahkan pada proses yang telah ada.
  - C. Untuk biaya/tarif pada Kantor PDAM Kota Samarinda, PDAM tidak menarik biaya sepeserpun jikalau itu memang murni kesalahan dari PDAM. Akan tetapi selama pelayanan masih diproses, pelanggan tidak akan dimintai biaya apapun hingga ada pemberitahuan dari pihak PDAM untuk segera membayar dan untuk diproses lebih lanjut pada pelayanan pengaduan tersebut.
  - D. Waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor PDAM Kota Samarinda, dalam hal penyelesaian pelayanan pengaduan PDAM selaku penyelenggara sudah sesuai pada SOP. Meskipun kadang terkendala pada barang yang tidak tersedia pada gudang yang menyebabkan proses pemasangan menjadi sedikit lebih lama dari SOP yang telah berlaku.
2. Faktor penghambat dalam penerapan SOP pada pengaduan layanan di PDAM Kota Samarinda antara lain kurangnya penyaluran dari pipa induk, faktor cuaca dan masih banyaknya tunggakan dari pelanggan.

### **Saran**

1. Sebaiknya pihak PDAM meningkatkan penyaluran air pada pipa induk sehingga pendistribusian air bersih bisa mencapai para pelanggan yang masih belum mendapatkan air bersih dari PDAM Kota Samarinda terkait faktor penghambatnya dalam penerapan pelayanan sambungan baru
2. Sebaiknya pihak PDAM Kota Samarinda lebih fokus terhadap pengembangan waktu penyelesaian dalam pelayanan pengaduan, hal ini didasarkan terhadap waktu penyelesaian yang ada pada Kantor PDAM Kota Samarinda sangat sering mengalami keterlambatan oleh sebab itu ketepatan waktu sangat penting dan menjadi acuan agar standar pelayanan pengaduan tersebut menjadi lebih terkonsep dari yang diharapkan.
3. Sebaiknya pihak Kantor PDAM Kota Samarinda lebih fokus lagi dalam hal pengembangan sarana pengaduan yang bersifat *online* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti *Website*, *Email*, fasilitas *Call Center* dan *sms center*, hal tersebut bisa menjadi sangat efektif dalam hal pengaduan pelayanan dikarenakan para pelanggan tidak diharuskan mengantri dan pelanggan bisa melaporkan tanpa harus kembali lagi ke Kantor PDAM Kota Samarinda jika ada kesalahan yang terjadi.

### **Reference**

- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Skripsi Unpad.
- Chatab N. 2005. *Diagnostic Management : Metode Teruji Meningkatkan Keunggulan Organisasi*. Jakarta : PT Serambi Ilmu Semesta.
- Bell, S.J. dan Luddington, J.A. 2006. *Coping With Customer Complaints*. Journal of Service Research.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta : Laksana
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah*. *Jurnal Standar Operasional Prosedur*. Bandung : Galeri Ciubuleut Hotel.