**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MAHAKAM KECAMATAN LOA JANAN**

**KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Oleh

**ROVITIANI PUTRI SALANI**

**NPM : 16.11.1001.3509.162**

**ABSTRAK**

Rovitiani Putri Sahlani, Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Dibawah bimbingan Bapak Drs. H. Maskan AF, M.Si dan Ibu Dra. Hj. Nanik Pujiastuti, M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, (2) Faktor pendukung dan penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitataif, metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti teknik analisis data kualitatif yang terdiri dari langkah-langkah dimulai dari pengumpulan data mentah, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah sesuai dengan fokus penelitian yaitu, *kejelasan dan kepastian, keterbukaan, ketepatan waktu, responsif, dan efesiensi.* Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan mayarakat, yaitu keterlambatan pengoperasial genset PDAM ketika adanya pemadaman listri dari PT.PLN. (2) Faktor penghambat efektivitas pelayanan PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat dari faktor internal, seperti kurangnya fasilitas jaringan pipa jenis HDPE/VPC standar PDAM yang jauh dari pipa induk, fasilitas pompa air yang sudah tua, dan kualitas pengolahan yang perlu di tingkatkan lagi. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor alam, seperti cuaca saat adanya perbaikan dilapangan dan kondisi air sangat dipengaruhi oleh alam, karena pada saat musim kemarau PDAM susah untuk mengolah air agar bisa di konsumsi pelanggan. Sedangkan faktor pendukungnya adanya peningkatan pelayanannya dalam menunjang efektivitas pelayanan yakni dari sistem manual menjadi sistem online. Serta adanya kerjasama yang baik antara pegawai dan pelanggan serta adanya peningkatan keterampilan keahlian pegawai yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Mahakam Kutai Kartanegara.

**Kata Kunci : *Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Publik***

**ABCTRACT**

Rovitiani Putri Sahlani, Effectiveness of Local Water Company (PDAM) service Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency. Under the guidance of Mr. Drs. H. Maskan AF, M.Si and Mrs. Dra. Hj. Nanik Pujiastuti, M.Si.

The purpose of this study was to find out (1) the effectiveness of Tirta Mahakam Local Water Company (PDAM) service in Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency, (2) supporting and inhibiting factors experienced by the Tirta Mahakam Regional Water Supply Company (PDAM) Kutai Kartanegara.

This research method is a descriptive qualitative research method, descriptive method can be interpreted as a problem-solving procedure that is investigated by describing the current state of the research object based on the facts that appear or as they are. The data analysis technique used in this study followed a qualitative data analysis technique consisting of steps starting from collecting raw data, simplifying data, presenting data, and drawing conclusions.

The results of this study indicated that (1) the effectiveness of Tirta Mahakam Local Water Company (PDAM) service in Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency is suitable with the focus of the research that is, clarity and certainty, openness, punctuality, responsiveness, and efficiency. However, there are a number of indicators that have not yet worked in accordance with the wishes of the community, such as the delay in operation of the PDAM generator set when there is a power outage from PT.PLN. (2) The inhibiting factor of PDAM Tirta Mahakam service effectiveness in Loa Janan Subdistrict, Kutai Kartanegara Regency can be seen from internal factors, such as the lack of PDAM standard HDPE / VPC type pipe facilities that are far from the main pipe, water pump facilities that are old, and the quality of processing that needs to be increased again. While external factors, namely natural factors, such as weather when there is improvement in the field and water conditions are strongly affected by nature, because during the dry season PDAM finds it difficult to process water so that it can be consumed by customers. While the supporting factors are an increase in services in supporting the effectiveness of services namely from a manual system to an online system. As well as good cooperation between employees and customers as well as an increase in employee skills carried out by PDAM Tirta Mahakam Kutai Kartanegara.

**Keywords: Effectiveness of Services, Public Services**

1. **PENDAHULUAN**

Kehidupan masyarakat mengalami berbagai perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini memacu perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang yang mengedepankan efektivitas kerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Perubahan yang dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan, karena semakin hari warga mayarakat semakin cerdas dalam memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya peranan pemerintah yan

mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka terutama untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, hal ini dipandang penting guna meningkatkan kinerja para pegawai.

Kemajuan efektivitas kerja pegawai di atas dalam pelayanan publik, dapat dilihat dari berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan, terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Tujuan utama dari perkembangan pelayanan administrasi melalui efektivitas kerja pegawai adalah bagaimana upaya suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat guna bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih handal, profesional, efektif dan effisien serta tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta bagaimana menyikapi dinamika proses perubahan lingkungan yang strategis, bermutu dan mempunyai nilai positif dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Efektivitas kerja merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugas. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. Jelasnya jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya dapat disebut efektif.

Pelayanan publik atau sering disebut pelayanan umum, pelayanan masyarakat atau *Public service* merupakan salah satu aktivitas pemerintah yang selalu menjadi perhatian masyarakat. Opini masyarakat tentang berbagai aktivitas pemerintah dalam bidang pelayanan cenderung lebih banyak yang bernada negatif dibandingkan dengan nada positifnya. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat tentang berbagai penyimpangan, baik dari segi biaya, prosedur, mutu dan ketidak pastian waktu untuk satu produk yang di inginkan.

Sejalan dengan hal tersebut untuk meningkatkan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang intinya mengamanatkan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Salah satu jenis layanan publik adalah pelayanan air bersih yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Di Indonesia Pemerintah mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertujuan untuk menyediakan air bersih yang struktur organisasinya berinduk pada Pemerintah Daerah salah satu permasalahan yang telah ada saat ini adalah dalam pengelolaan air bersih yang dimana kemampuan PDAM sebagai penyedia air bersih pada umumnya masih terbatas baik jangkauan maupun mutu pelayanannya. PDAM sebagai satu-satunya instansi yang menjadi tumpuan harapan dalam hal peningkatan pelayanan air bersih bagi masyarakat selaku konsumen air bersih yang antara lain menyangkut jaminan untuk memperoleh pelayanan air bersih dengan kuantitas dan kualitas yang layak serta harga yang terjangkau.

Dipilihnya pelayanan air bersih sebagai tema dalam penelitian ini, karena peneliti menyadari betapa pentingnya peranan air minum dan air bersih dalam aktivitas hidup dan kehidupan manusia. Tak ada seorang manusia yang dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya tanpa mengkonsumsi air bersih, baik untuk diminum maupun untuk memenuhi kebutuhan lainnya. Air adalah subtansi dasar yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup dan merupakan salah satu sumber daya yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dalam segala bidang. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara di dunia, tidak terkecuali di Indonesia.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat diperlukan kehadirannya di daerah. Demikian pula di Kecamatan Loa Janan yang merupakan cabang dari PDAM Tirta Mahakam yang berada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebagai salah satu perusahaan yang mengelola *public service* dalam fungsinya melayani kepentingan umum dan kesejahteraan masyarakat dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik. Dalam eksistensinya, PDAM telah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air bersih, akan tetapi dalam perjalanannya masih memiliki beberapa kendala seperti adanya keluhan dari masyarakat mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas air yang tidak standar (kadang terlalu pekat/keruh)
2. Aliran air keran yang tiba-tiba mati
3. Tagihan rekening air yang tiba-tiba melonjak

Alasan tersebut semakin mendorong berkembangnya berbagai usaha di bidang pengolahan dan pelayanan air bersih secara komersial, terutama air minum dalam bentuk kemasan botol atau galon yang diselenggarakan oleh badan – badan swasta. Hal tersebut menunjukan bahwa kondisi persaingan dalam bidang usaha pelayanan air minum pun semakin ketat. Kondisi ini mulai menggeser dominasi Perusahan Daerah Air Minum (PDAM) atas pelayanan air bersihnya khususnya air minum, sehingga merupakan sebuah tantangan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dengan ulasan dari berbagai alasan tersebut melatar belakangi peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara”**.

1. RUMUSAN MASALAH
2. Bagaimana efektivitas pelayanan PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara?
3. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat di dalam efektivitas pelayanan PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa JananKabupaten Kutai Kartanegara?
4. **KERANGKA DASAR TEORI**

***Efektivitas***

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat (2009:87) mengatakan “efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasai”. Sedangkan menurut Ndraha (2005:163) efektivitas yang didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi dengn tujuan. Tujuan yang bermula pada visi yang bersifat abstrak itu dapat didedukasi sampai menjadi kongkrit, yaitu sasaran (strategi). Menurut R. Ferry Anggoro Suryokusumo (2008:14) efektivitas secara sederhana dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek kebijakan, artinya program pembangunan yang akan dan sedang dijalankan ditujukan untuk memperbaiki kualitas hidup rakyat yang benar-benar diperlukan guna meningkatkan produktivitas rakyat sehingga berdampak pada meningkatkan investasi publik dalam bidang sosial dan ekonomi.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama sebelumnya. Maka dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan proses, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

***Pelayanan Publik***

Menurut Widodo (2001:60) Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya dikatakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi adalah “suatu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari suatu Negara kesejahteraan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

***Kualitas Pelayanan***

Menurut Lukman Dendawijaya (2001:12) yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”

Jadi prsoses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

***Unsur-unsur Pelayanan Publik***

Menurut Barata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

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 (*costumer*) 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.

***Asas-asas Pelayanan Publik***

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik yang tercermin dari:

1. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas: dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban: pemberi pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

***Penyelenggaraan Pelayanan Publik***

Menurut keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak sesaat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

1. **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti berupaya memahami Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitataif, metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya, setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara yang berkaian dengan manajemen pengelolaan air bersih pada sumber yang terkait dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, studi dokumentasi dan studi pustaka.

Adapun yang menjadi fokus penelitian peneliti adalah:

1. Kejelasan dan kepastian
2. Keterbukaan
3. Ketepatan waktu
4. Responsif
5. Efisiensi
6. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

***Kejelasan Dan Kepastian PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui kejelasan dan kepastian dalam hal melayani setiap keluhan pelanggan telah berjalan dengan baik sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara kepada peneliti, yaitu:

“Jadi setiap keluhan pelanggan kami tampung kami analisa apa permasalahannya baru kami tindaklanjuti. Jelas pasti itu, misalnya masalah tunggakan, masalah peningkatan pemakaian, kami berikan sejelas jelasnya. Jangka waktunya tergantung permasalahnnya, kalau permasalahnya bisa diatasi oleh cabang ini bisa dengan cepat terselesaikan, kalau perlu koordinasi oleh pusat perlu waktu dalam menyelesaikannya” *(Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara (Widoko), Wawancara: 02 Maret 2020).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kejelasan dan kepastian sudah terlaksana cukup baik sesuai dengan pengakuan dari informan.

***Keterbukaan PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan mengenai keterbukaan dalam menginformasikan pembayaran tagihan rekening air sudah sangat jelas sesuai dengan kepuasan pelanggan, seperti yang diungkapkan oleh pelanggan sebagai berikut:

“PDAM sudah sangat jelas memaparkan masalah tagihan air dan tagihan tunggakkan yang mana kalau memang ada tunggakkan, serta rincian berapa yang dibayar oleh pelanggan” *(Pelanggan (Gurnanda), Wawancara: 11 Maret 2020).*

Dari hasil wawancara diatas maka pihak PDAM telah membenarkan uraian diatas seperti yang dikemukakan oleh Kasi Umum PDAM Tirta Mahakam Loa Janan:

“Dari dulu sampai sekarang PDAM selalu terbuka sih, biasanya kami menjelaskan dulu alasannya secara lisan seperti mengecek berapa banyaknya pemakaian air nya dan kemungkinan-kemungkinan yang bisa terjadi. Kalau tagihan sekarang ini pelanggan menggunkan sistem online kecuali yang menunggak lebih dari 3 bulan, maka pelanggan harus datang langsung ke loket PDAM tidak bisa melalui online” *(Kasi Umum PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara (M.Nurul Qolby), Wawancara: 02 Maret 2020).*

***Ketepatan Waktu PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Mengenai ketepatan waktu penanganan keluhan pelanggan yang diberikan oleh PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah terlaksana dengan baik sesuai yang direncanakan jika tidak ada hambatan dari faktor eksternal, seperti yang diungkapkan oleh Kasi Umum PDAM Tirta Mahakam Loa Janan:

“Kita biasanya menindaklanjutinya sesuai dengan urutan siapa yang deluan datang. Setelah itu langsung siap ditangani, tidak ada jangka waktu atau berbelit-belit tetapi untuk dilapangan sendiri tidak bisa memastikan siap dan tanggap karena lihat sikon di tempat, jika dalam masa perbaikan tiba-tiba hujan lebat mau tidak mau kami tunda sampai hujannya berhenti baru kami lanjut lagi” *(Kasi Umum PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara (M.Nurul Qolby), Wawancara: 02 Maret 2020).*

Dan penangananya sendiri sesuai dengan urutan keluhan tersebut, seperti yang dikemukakan oleh Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Loa Janan:

“Itu dilihat dari permasalahannya, apa itu masalah keluhan masalah pemakaian, apa karena masalah kebocoran, atau karena air tidak mengalir. Kami tepat waktu dalam menangani permasalahannya sesuai urutan keluhannya” *(Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara (Widoko), Wawancara: 02 Maret 2020).*

***Responsif PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam merespon keluhan pelanggan tidak ada masalah seperti yang diungkapkan oleh pelanggan yang merasa puas atas respon dari PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara:

“Oh tentunya menurut saya memang pdam itu selalu siap dan tanggap apalagi dalam hal merespon keluhan pelanggan ya, sangat-sangat merespon cepat pada keluhan kami. PDAM pun sendiri tidak ada masalah dalam hal merespon” *(Pelanggan (Agus Solihin), Wawancara: 11 Maret 2020).*

Hal ini juga dibenarkan oleh Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara:

“Selalu siap dan tanggap di kantor maupun lapangan” *(Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara (Widoko), Wawancara: 02 Maret 2020).*

***Efisiensi PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai efisiensi kualitas pelayanan dari PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Terhadap Pelanggan:

“Untuk pelayanannya kami anggap berhasil karena kami selalu berusaha untuk mengurangi keluhan pelanggan dengan menyelesaikan masalah-masalah pelanggan satu persatu sesuai urutannya dengan baik sehingga apa yang menjadi masalah tersebut dapat terselesaikan. Target kami pelanggan puas atas pelayanan kami maka kami sebut pelayanan kami telah berhasil” *(Kepala Cabang PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara (Widoko), Wawancara: 02 Maret 2020).*

Serta adanya tanggapan lain dari salah satu pelanggan yang mengatakan bahwa:

**“**Dikatakan berhasil mungkin iya berhasil, karena sejauh ini PDAM bisa menyelesaikan permasalahan kami masalah air dengan baik dan tidak pernah mengecewakan sih, cuma kadang ada aja kendala dari pihak PDAM untuk menjalankan kegiatannya seperti ketika mati lampu aliran air mati untuk sementara akibat terlambatnya pengoperasian genset nya tapi dari yang saya lihat PDAM di Loa Janan ini sih aman-aman saja” *(Pelanggan (Gurnanda), Wawancara: 11 Maret 2020).*

**PEMBAHASAN**

***Kejelasan Dan Kepastian PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam kejelasan menangani keluhan pelanggan, PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara berhasil menjelaskan nya dengan baik, sesuai dengan teori Pelayanan Umum menurut Moenir (2010:190) mengenai salah satunya yaitu “Layanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia”, sehingga pelanggan dapat dengan mudah memahami penjelasan dari pihak PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara yang mana untuk masalah menanggapi permasalahan kualitas air yang tidak standar (kadang terlalu pekat/keruh), aliran air keran yang tiba-tiba mati dan tagihan rekening air yang tiba-tiba melonjak. Dan untuk kepastian waktu dalam hal penanganan, PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara sendiri belum bisa memberikan jangka waktu yang jelas karena dilihat dari kondisi cuaca dan aliran listrik dari PT.PLN, karena PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam pelayanannya juga bergantung pada pasokan listrik dari PT.PLN sesuai dengan toeri yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011:6) mengenai asas-asas dalam pelayanan publik salah satunya yang tercermin dari kondsional, “yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas”.

***Keterbukaan PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam menginformasikan pembayaran tagihan rekening air PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah terbuka, dilihat dari pelanggan yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara yang terbuka dalam menjelaskan secara lisan untuk menanggapi keluhan pelanggan tersebut sesuai dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Barata dalam Bandu (2013:23-24) adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan”.

***Ketepatan Waktu PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam penanganannya pihak PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara mengenai masalah yang dikeluhkan pelanggan telah terlaksana dengan baik dan tepat waktu, serta dalam penyelesaiannya sesuai dengan urutan setiap keluhan tersebut sesuai dengan salah satu Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, tentang standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: “Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak sesaat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan”. Akan tetapi ada beberapa kendala disetiap penanganannya yang memperlambat atau menunda penanganan tersebut, terutama ketika dilapangan seperti biasa terjadi kendala cuaca yang tidak mendukung atau adanya masalah dengan pasokan aliran listrik yang mana beberapa kasus penanganannya alat yang digunakan menggunakan aliran listrik.

***Responsif PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Dalam hal ini peneliti mengetahui bahwa PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah berhasil siap dan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan baik di kantor maupun di lapangan hal ini sesuai dengan salah satu teori dari Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut “Mampu melayani secara tepat dan cepat”, terlihat dari kepuasan pelanggan yang tidak adanya keluhan mengenai kesiapan dan ketanggapan respon dari PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara hal ini sesuai dengan teori dari Lukman (2001:12) yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan”. Maka dari itu PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara akan senantiasa berupaya meningkatkan kesiapan dan ketanggapan mereka dalam merespon permasalahan atau keluhan pelanggannya.

***Efisiensi PDAM Tirta Mahakam Loa Janan***

Disini peneliti dapat mengetahui bahwa PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah berhasil dalam menangani keluhan pelanggannya, hal ini dapat dilihat dari kemampuannya dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan dengan baik seperti berupaya menyelesaikan masalahnya dengan cepat, tanggap, tepat waktu serta keterbukaan dan penjelasan-penjelasan secara lisan maupun tindakan sesuai dengan teori dari Philip Kotler (2000:25) “kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi”.

***Faktor Pendukung Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan***

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa efektivitas pelayanan PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara terkait dengan faktor pendukung dapat dilihat dari sebagai berikut:

1. PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah meningkatkan pelayanannya dalam menunjang efektivitas pelayanan yakni dari sistem manual menjadi sistem online. Seperti menyediakan informasi tentang PDAM melalui media online yang dapat di akses pelanggan mengenai berapa kubik jumlah pemakaian pelanggan disertai dengan nominal tagihan rekening air yang harus dibayar melalui aplikasi PDAM KUKAR dan untuk pelanggan sendiri bisa membayar tagihan rekening air tersebut dengan media online yang bekerja sama dengan PDAM KUKAR.
2. Pendukung lainnya adanya kerjasama yang baik antara pegawai dan pelanggan serta adanya peningkatan keterampilan dan keahlian pegawai PDAM Tirta Mahakam Kutai Kartanegara, hal ini diwujudkan dalam hal pemanfaatan IT.

***Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan***

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa efektivitas pelayanan PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara terkait dengan faktor penghambat baik secara internal maupun eksternal dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Faktor internal: kurangnya fasilitas jaringan pipa jenis HDPE/VPC standar PDAM yang jauh dari pipa induk, pipa distribusi sekunder yang ada tidak layak lagi dipergunakan karena usianya sudah tua segara untuk penggantian dengan kualitas pipa yang lebih bagus agar dapat mengurangi adanya kebocoran-bocoran dan kualitas pengolahan yang perlu di tingkatkan lagi.
2. Faktor eksternal: yaitu faktor alam, seperti cuaca saat adanya perbaikan dilapangan dan kondisi air sangat dipengaruhi oleh alam, karena pada saat musim kemarau PDAM susah untuk mengolah air agar bisa di konsumsi pelanggan. Serta terjadinya pemadaman listrik dari PT.PLN sebagai sumber penggerak mesin pompa sangat mempengaruhi, karena dengan pemadaman listrik oleh PT.PLN hal itu akan membuat pelayanan air kepada pelanggan akan mengalami gangguan.
3. **PENUTUP**

***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Kejelasan dalam menangani keluhan pelanggan, PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah berhasil menjelaskan nya dengan baik, sehinggan pelanggan dapat dengan mudah memahami penjelasan tersebut dengan baik. Dan untuk kepastian waktu dalam hal penanganannya PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara belum bisa memberikan jangka waktu yang pasti karena dilihat dari kondisi cuaca dan PLN yang memang pada dasarnya digunakan jika memperbaiki masalah yang menggunakan aliran listrik. Untuk pelanggan sendiri dapat mengerti alasan kepastian waktu yang tidak bisa di pastikan, mengingat penjelasan yang jelas dari pihak PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara maka pelanggan dapat mengerti alasan tersebut.
2. Keterbukaan dalam hal menginformasikan pembayaran tagihan rekening air PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah terbuka, dapat dilihat dari keterangan pelanggan yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara yang terbuka dalam menjelaskan secara lisan untuk menanggapi keluhan tersebut.
3. Dalam hal penanganan keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu, serta dalam penyelesaiannya sesuai dengan urutan setiap keluhan tersebut. Akan tetapi ada beberapa kendala disetiap penanganannya yang memperlambat atau menunda penanganan tersebut, terutama ketika dilapangan seperti biasa terjadi kendala cuaca yang tidak mendukung atau adanya masalah dengan aliran listrik yang mana beberapa kasus penanganannya alat yang digunakan menggunakan aliran listrik. Akan tetapi dari beberapa kendala tersebut pihak PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah berusaha sebaik mungkin tepat waktu dalam penanganannya.
4. Kesiapan dan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan baik di kantor maupun di lapangan berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari kepuasan pelanggan yang tidak adanya keluhan mengenai responsifitas dari PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.
5. Pihak PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara telah berhasil dalam menangani keluhan pelanggannya, hal ini dapat dilihat dari kemampuannya dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan dengan baik seperti berupaya menyelesaikan masalahnya dengan cepat, tepat waktu dengan penjelasan-penjelasan baik secara lisan maupun tindakan.
6. Berkaitan faktor pendukung PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah adanya peningkatan pelayanannya dalam menunjang efektivitas pelayanan yakni dari sistem manual menjadi sistem online. Serta adanya kerjasama yang baik antara pegawai dan pelanggan serta adanya peningkatan keterampilan keahlian pegawai yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Mahakam Kutai Kartanegara.
7. Adapun faktor penghambat PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat dari faktor internal, seperti kurangnya fasilitas jaringan pipa jenis HDPE/VPC standar PDAM yang jauh dari pipa induk, masih adanya pipa sekunder yang suda tua (sudah lama), dan kualitas pengolahan yang kurang baik. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor alam, seperti cuaca saat adanya perbaikan dilapangan dan kondisi air sangat dipengaruhi oleh alam, karena pada saat musim kemarau PDAM susah untuk mengolah air agar bisa di konsumsi pelanggan. Serta padamnya PT.PLN, PT. PLN sangat mempengaruhi karena dengan pemadaman listrik oleh PT.PLN hal itu akan membuat pelayanan air kepada pelanggan akan terganggu.

***Saran***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis memberikan saran yang diharapkan menjadi masukan bagi PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, saran tersebut adalah:

1. Pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan PDAM perlu melalukan peningkatan dalam penambahan jaringan pipa Sekunder HDPE/VPC Standar PDAM agar yang jauh dari pipa induk dapat menikmati air bersih, penambahan pengolahan agar pelayanan terhadap publik dapat dengan baik terlaksana, segera dilakukannya penggantian pipa distribusi sekunder yang ada karena usianya sudah tua/tidak layak dipergunakan dengan kualitas pipa yang lebih bagus agar dapat mengurangi adanya kebocoran-bocoran yang merugikan PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan, serta diadakannya kerja sama antara PDAM dan PT.PLN setempat sebelum adanya pemadaman aliran listrik dari PT.PLN agar PDAM dapat segera mengoperasikan Genset yang sudah ada untuk terciptanya efektivitas pelayanan yang berjalan dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang telah ditentukan agar tercapainya kepuasan pelanggan.
2. Agar kiranya PDAM Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat mengajukan permohonan kepada kantor pusat PDAM Tirta Mahakam Kabupaten Kutai Kartanegara untuk disediakannya Genset yang sifatnya automatis dapat difungsikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Barata, A.A. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Dendawijaya Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia

Ferry, Anggoro Suryokusumo. 2008. *Pelayanan Public dan Pengelolahan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.  
Handoko T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi II. Cetakan Keempat Belas. BPFE. Yogyakarta.  
Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.  
Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, planning, implementation and control*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.  
Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Mardalis, 2003. *Metode Penelitian Kualitatif (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H. A. S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.*Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, L.J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif,* PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ndraha, Tliziduhu. 2000. *Ilmu Pemerintahan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Ndraha, Tliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi.* Jakarta: Rineka Cipta.

Pasolong, Harbani. 2007 .*Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi).*Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Cv. Alfa Beta.  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Cv. Alfa Beta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Cv. Alfa Beta.  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Jakarta: Bumi Aksara.

Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Widodo, Joko. 2010. Good Governance. Surabaya: Insan Cendikia.

**DOKUMEN**

Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.

*Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 11 Tahun 2015* Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mahakam.

Undang-Undang RI. Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Penerbit Fokusindo Mandiri, Jakarta.

**SUMBER INTERNET**

Jurnal Skripsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Rayon Makasar Barat* : Muh Yunus Bandu : Universitas Hassanuddin. (diakses 16 Oktober 2019)

Wikipedia. *Definisi Teori*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Teori> (diakses 16 Oktober 2019).