

**PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KENCANA  
KOTA SAMARINDA**

**Donny Ananda Ramli Astanto**

Damai Darmadi<sup>1</sup> dan H. Maskan AF<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

<sup>2</sup>Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

E-Mail: donny\_ananda@gmail.com

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah : adalah untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka terhadap fenomena yang ada di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa 1) Kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda sudah cukup optimal. 2) Kepuasan pelanggan terhadap keluhan-keluhannya yang direspon dengan cepat oleh pihak PDAM Tirta Kencana Samarinda.

Kata Kunci : Prosedur Pelayanan

## I. PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya diatur dan dipegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi, sebagai berikut :

**“Bumi dan air kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”**. Di Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia diwilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air diserahkan kepada pemerintahan daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini, instansi yang mengenai adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM Samarinda merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut

serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. PDAM Samarinda sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan pemasaran yang memadai. Menurut Mulyadi (2001:33), “Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu menghasilkan produk yang bermutu serta *cost effective*”. Dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat dituntut untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan, karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya dengan badan usaha ini sebagai mitra usahanya. Kualitas pelayanan PDAM dapat dilihat melalui tingkat baik buruknya dalam proses penyampaian, baik berupa jasa maupun tindakan atau aktivitas lainnya dari petugas kepada pelanggan. PDAM bertanggung jawab dalam pendistribusian air minum, dimana para pegawainya sebagai ujung tombak pelayanan. Agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, maka dalam melayani masyarakat perlu adanya standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi, prosedur pelayanan (prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan), waktu penyelesaian (pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan), biaya pelayanan (rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran), produk pelayanan (produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum), sarana dan prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi

telekomunikasi dan informatika), kompetensi petugas pelayanan (penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik). Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan organisasi. Adapun pelayanan PDAM kepada pelanggan meliputi, distribusi air minum, sambungan baru, balik nama, pindah meter, ganti meter, pipa dinas bocor, dan mobil tangki. Para pegawai harus lebih tanggap dalam mengatasi berbagai masalah-masalah yang terjadi. Hal ini terkait karena masih adanya pengaduan dan keluhan-keluhan masyarakat kepada PDAM Kota Samarinda. Jika sampai pada saat ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat Kota Samarinda terhadap pelayanan, maka pengelolaan air yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda belum ditangani secara maksimal. Maka dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda memiliki tanggungjawab yang besar dalam pencapaian pelayanan yang maksimal. Yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, karena pengelolaan air di Kota Samarinda

sampai saat ini belum ditangani secara maksimal oleh PDAM Kota Samarinda yang disebabkan masih adanya pendistribusian air yang kurang baik serta pembacaan meteran air yang tidak akurat. Terbukti jumlah pengaduan para pelanggan ke bagian pelayanan pengaduan di PDAM yang sangat tinggi.

Sehubungan dengan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda.

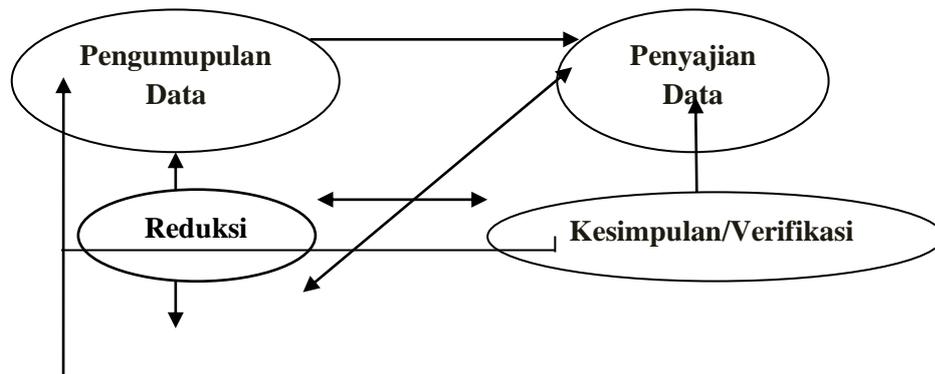
## **II. PERUMUSAN MASALAH**

Masalah dari penelitian ini adalah : *“Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Samarinda?”*.

## **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif. Penelitian ini akan mendeskripsikan gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka terhadap fenomena yang ada di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Analisis data dalam penelitian kualitatif , dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang di kemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014;31-33), antara lain:



Sumber : Miles dan Huberman (2008)

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis deskriptif kualitatif sebagai berikut :

- 1) Ketepatan Waktu Pelayanan Pengaduan Pelanggan

Ketetapan waktu pelayanan pengaduan pelanggan pada kantor PDAM Tirta Kencana Samarinda sudah cukup baik, dengan mengacu pada SOP yang berlaku mengenai ketepatan waktu pelayanan pengaduan pelanggan

**Tabel 4.1**  
**Data Ketepatan Waktu Pengaduan Pelanggan Per 2015-2017**  
**PDAM Tirta Kencana Samarinda**

No	Tahun	Tingkat Ketepatan Waktu Penyelesaian Pengaduan
1.	2015	Tuntas
2.	2015	Tuntas
3.	2016	Tuntas
4.	2016	Tuntas
5.	2017	Masih Dalam Pengerjaan

Sumber : Data Olahan PDAM Tirta Kencana Samarinda

Dari data tersebut diatas dapat dilihat bahwa ketepatan waktu penyelesaian pengaduan pelanggan pada Kantor PDAM Tirta Kencana Samarinda sudah baik, dalam arti pengaduan yang masuk terselesaikan dengan baik meskipun belum masih ada beberapa keluhan yang masih

dalam penyelesaian. Namun dapat kita lihat bahwa ketepatan waktu dalam menangani keluhan seperti ini sangatlah cepat.

Berdasarkan hasil penelitian dari jawaban yang diberikan informan pada peneliti dapat

diketahui bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda terhadap keluhan pelanggan sudah cukup baik dengan tingkat responsibilitas yang cukup dalam menanggapi keluhan pelanggan secara tepat waktu.

Untuk itu peneliti menyimpulkan bahwa, tingkat ketepatan waktu pelayanan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda sudah cukup optimal.

## V. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Dari pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda terhadap keluhan pelanggan sudah cukup baik dengan tingkat responsibilitas yang cukup dalam menanggapi keluhan pelanggan secara tepat waktu, sehingga dalam poin ini PDAM Tirta Kencana Samarinda sudah cukup optimal dalam menangani ketepatan waktu pelayanan kepada keluhan pelanggan.
2. Keterjangkauan waktu operasi yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda terhadap keluhan pelanggan sudah baik, karena pelayanan yang diberikan sudah mengacu pada Peraturan Menpan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda.
3. Kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta

Kencana Samarinda sudah cukup optimal dengan dibuktikan dengan jawaban dari kepuasan pelanggan terhadap keluhan-keluhannya yang direspon dengan cepat oleh pihak PDAM Tirta Kencana Samarinda. Oleh karena itu tingkat kepuasan pelanggan terhadap keluhan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda cukup baik sehingga, pelanggan merasa puas atas kinerja yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Kencana Samarinda.

### 2. Saran

Saran yang dapat dikemukakan adalah :

1. Responsiveness mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan, indikator daya tanggap yang dominan adalah kecepatan karyawan dalam melayani kepentingan pelanggan serta kemampuan dan kemauan karyawan menjalin komunikasi. Untuk itu, sebaiknya karyawan lebih cepat dalam melayani pelanggan.
2. Tangible mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan. Indikator bukti fisik yang dominan adalah ruang interior dan eksterior. Untuk itu sebaiknya dalam melakukan penataan interior dan eksterior harus rapi agar dapat memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

### BIBLIOGRAFI

- Baridwan, Zaki, 2009. Sistem Akuntansi: Penyusunan Prosedur dan Metode, Edisi Kelima, Badan Penerbitan Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Budiono, Gatut L. 2004. *Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan*

- Obyek Wisata Gunung Bromo. Jurnal Model Manajemen.* Vol. 2, No.1.p. 60-64.
- Boediono, B, 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*, PT Rineka Cipta.
- Bungin, 2005. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium diterjemahkan
- Benyamin Molan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat, 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran.* Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy, J, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyadi, 2001. *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Sistem Akuntansi*, Edisi ke-3, Cetakan ke-5. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi* Cetakan ke 17, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Walker, 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. Journal of Management Strategy
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo, 2003. *Service Marketing*, McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.
- Dokumen-Dokumen :**  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.