

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI RT.24 KELURAHAN DADIMULYA KOTA SAMARINDA

Widi Nur Apriliani¹

Abstrak

Artikel ini berisi tentang persepsi masyarakat RT.24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Artikel ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di RT. 24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau melukiskan obyek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan informasi sebagai sumber data, data-data yang disajikan menggunakan data primer dan sekunder melalui wawancara, observasi dan dokumentasi laporan referensi yang berkaitan dengan penelitian ini, kemudian tehnik analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Mathew B Miles dan A. Michael Huberman. Berdasarkan hasil dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi warga RT.24 Kelurahan Dadimulya Samarinda terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda mendapat tanggapan yang menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dari 7 aspek pelayanan, sedangkan 3 aspek pelayanan lainnya mendapat tanggapan yang menggambarkan ketidakpuasan. Aspek pelayanan yang mendapat tanggapan yang menggambarkan kepuasan dari persepsi yang diberikan ini diantaranya yaitu; kepuasan terhadap penanganan pemasangan sambungan baru yang dinilai telah dilaksanakan dengan cepat, pendistribusian air minum yang telah dilaksanakan dengan lancar, sistem pembayaran rekening air lewat kantor dan bank yang telah dilaksanakan dengan jelas, keterbukaan informasi dalam hal tarif atau rincian biaya pembayaran, tarif atau rincian biaya pembayaran yang dipersepsikan sudah diberikan secara wajar, pendistribusian air bersih di lingkungan sekitar yang dipersepsikan telah dilaksanakan secara adil dan merata dan penanganan kebocoran pipa yang dipersepsikan cukup baik oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Kata Kunci : *Persepsi Masyarakat, Pelayanan PDAM*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan satu-satunya perusahaan yang menyediakan jasa penyaluran air minum atau air bersih. Perusahaan Daerah ini dibangun oleh Pemerintah dalam rangka mensejahterakan rakyatnya, dalam hal menyediakan sumber daya alam yang sudah diproses sehingga menjadi layak pakai, dalam penyelenggaraannya diharakan Aparatur Pemerintah dapat mendukung pembangunan tersebut secara efektif.

Untuk menangani keluhan masyarakat karena merasa dikecewakan dan dirugikan atas pelayanan yang kurang memuaskan maka PDAM Kota Samarinda akan melakukan penanganan yang efektif mulai identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh, karena kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam hal ini PDAM Kota Samarinda semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka harapan pelanggan akan terpenuhi, karena erat kaitannya dengan tujuan organisasi sektor publik secara makro yaitu untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*),

Identifikasi masalah yang terjadi di RT 24 (Ngatiman Abas, Ketua RT 24): (1) Kurangnya perhatian atau empati terhadap keluhan pelanggan yang kurang puas, (2) Kurang adanya penanganan yang cepat dalam penanganan keluhan, (3) Seringnya terjadi ketidakwajaran dalam pembayaran rekening air setiap bulanya.

Di bidang pemerintahan masalah pelayanan memegang peran yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Persepsi tanggap pihak PDAM dalam memberikan pelayanan segera kepada pelanggan seperti selalu siap memenuhi dan menanggapi permintaan serta keluhan pelanggan, membantu pelanggan jika ada kerusakan setiap waktu, serta memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan merupakan variabel yang dianggap sangat penting dan mempunyai pengaruh yang paling signifikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud penulis ini adalah masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda.

Dari observasi awal yang peneliti lakukan langsung ke PDAM berdasarkan data yang penulis kumpulkan maka masih banyak keluhan pelanggan diantaranya masyarakat mengeluh mati air, keluhan pipa bocor, pelayanannya yang kurang baik serta keluhan meteran rusak dan yang penulis rasakan juga pelayanan yang mereka lakukan kurang cepat terlalu santai dan kesannya menunda-nunda.

Kerangka Dasar Teori

Teori S-O-R

Teori S-O-R singkatan dari stimulus- organism- Response yang meliputi komponen-komponen: sikap, perilaku, kognisi, afeksi dan konasi. Menurut stimulus response ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikasi yang melalui pesan, (stimulus) komunikasi (organism), efek (response).

Persepsi Masyarakat

Persepsi masyarakat adalah suatu tanggapan atau opini dari tiap – tiap individu yang merasa tidak puas dalam permasalahan yang dihadapi. Persepsi merupakan bentuk cara seseorang mengeluarkan pendapat, saran, atau cara merasakan, jalan pikiran, dan perilaku guna untuk mendapatkan suatu jawaban yang pasti dari permasalahan yang sedang terjadi. Persepsi juga bisa disebut kondisi mental yang kompleks yang melibatkan keyakinan dan perasaan, serta disposisi untuk bertindak dengan cara tertentu.

Pada hakekatnya persepsi merupakan suatu yang berasal dari dalam diri manusia, yang terbentuk oleh lingkungan sekitar di luar dari individu itu sendiri. Seperti halnya definisi yang dilakukan Lapierre bahwa: Persepsi sebagai suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipasi, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi social atau secara sederhana, persepsi adalah respon stimuli social yang telah terkondisikan (Saefuddin Azwar 2005:5).

Seccon dan Backman mengatakan: Persepsi adalah sebagai ketentuan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya (Saefuddin Azwar 2005:5-6).

Heri Purwanto (1998:62) mengatakan: Persepsi adalah pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai persepsi objek.

Macam Persepsi

Menurut A.S Moenir (2005:143), pada dasarnya persepsi orang pada suatu objek tertentu minimal ada 8 macam, yang hal ini juga berlaku pada objek yang dibebankan kepada dirinya, yaitu:

1. Persepsi menerima

Dengan persepsi menerima ini, maka seseorang akan melakukan aktivitas atau perbuatan secara ikhlas dan sesuai dengan yang disyaratkan.

2. Persepsi curiga

Persepsi ini pada dasarnya menerima tetapi belum sepenuhnya dan diiringi rasa curiga terhadap segala sesuatu yang menyelubungi pekerjaan itu.

3. Persepsi ragu-ragu
Sesuai dengan arti kata ragu-ragu itu sendiri persepsi ini menunjukkan tidak ada kepastian, masih memerlukan proses pertimbangan.
4. Persepsi menolak
Persepsi menolak dalam suatu hal menimbulkan persoalan besar bagi orang lain dan pelaku yang bersangkutan.
5. Persepsi pura-pura
Persepsi pura-pura merupakan persepsi yang tidak sebenarnya, persepsi yang dibuat-buat untuk suatu tujuan tertentu yang disembunyikan.
6. Persepsi tidak menentu
Persepsi ini berbeda dengan persepsi ragu-ragu, dimana adanya alasan yang tidak rasional yang membuat bingung.
7. Persepsi ketergantungan
Persepsi yang dimaksud disini adalah ketergantungan pada perbuatan orang lain, atas ketidakmampuan dirinya.
8. Persepsi tak peduli
Persepsi ini mungkin yang paling sulit untuk di ubah dan hampir-hampir merupakan suatu jenis penyakit mental yang sulit disembuhkan.

Karakteristik Persepsi

Sax (dalam Saefuddin Azwar 2005:87), menunjukkan beberapa karakteristik (dimensi) persepsi yaitu:

1. Persepsi memiliki arah, persepsi terpilih pada dua arah kesetujuan yaitu apakah setuju atau tidak mendukung, apakah memihak atau tidak memihak terhadap sesuatu atau seseorang sebagai objek.
2. Persepsi memiliki intensitas, artinya kedalaman atau kekuatan persepsi terhadap sesuatu belum tentu sama walaupun arahnya mungkin tidak berbeda.
3. Persepsi memiliki keluasan, artinya kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap suatu objek, persepsi dapat mengenai hanya aspek spesifik akan tetapi dapat pula mencakup banyak sekali aspek yang ada pada objek persepsi.
4. Persepsi terhadap objek memiliki konsistensi, artinya kesesuaian antara pernyataan persepsi yang dikemukakan dengan responya terhadap objek yang dimaksud.
5. Persepsi memiliki spontanitasnya, artinya menyangkut sejauh mana kesiapan individu untuk menyatakan sikapnya secara spontan.

Menurut (Soekidjo Notoatmojo,1996 :132) Persepsi terdiri dari berbagai tingkatan yaitu:

1. Menerima (*receiving*)
Menerima diartikan bahwa orang (subyek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek).
2. Merespon (*responding*)
Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi persepsi karena dengan suatu usaha

untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan. Lepas pekerjaan itu benar atau salah adalah berarti orang itu menerima ide tersebut.

3. Menghargai (*valuing*)

Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan dengan orang lain terhadap suatu masalah adalah suatu indikasi persepsi tingkat tiga, misalnya seorang mengajak ibu yang lain (tetangga, saudaranya, dsb) untuk menimbang anaknya ke posyandu atau mendiskusikan tentang gizi adalah suatu bukti bahwa si ibu telah mempunyai persepsi positif terhadap gizi anak.

4. Bertanggung jawab (*responsible*)

Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko adalah mempunyai persepsi yang paling tinggi. Misalnya seorang ibu mau menjadi akseptor KB, meskipun mendapatkan tantangan dari mertua atau orang tuanya sendiri.

Kemudian lebih lanjut Heri Purwanto, (1998 : 63), menjelaskan bahwa ada 4 ciri-ciri dari persepsi yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi bukan dibawa sejak lahir melainkan dibentuk atau dipelajari sepanjang perkembangan itu dalam hubungan dengan obyeknya. Sifat ini membedakannya dengan sifat motif-motif biogenis seperti lapar, haus, kebutuhan akan istirahat.
2. Persepsi dapat berubah-ubah karena itu persepsi dapat dipelajari dan persepsi dapat berubah pada orang-orang bila terdapat keadaan-keadaan dan syarat-syarat tertentu yang mempermudah persepsi pada orang itu.
3. Persepsi tidak berdiri sendiri, tetapi senantiasa mempunyai hubungan tertentu terhadap suatu objek dengan kata lain, persepsi itu terbentuk, dipelajari atau berubah senantiasa berkenaan dengan suatu objek tertentu yang dapat dirumuskan dengan jelas.
4. Objek persepsi itu merupakan suatu hal tertentu tetapi dapat juga merupakan kumpulan dari hal-hal tersebut.
5. Persepsi mempunyai segi-segi motivasi dan segi-segi perasaan, sifat alamiah yang membedakan persepsi dan kecakapan-kecakapan atau pengetahuan yang dimiliki orang.

Menurut (Heri Purwanto, 1998 : 63) Persepsi mempunyai sifat positif dan sifat negatif yaitu:

1. Persepsi positif kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan mengharapakan obyek tertentu.
2. Persepsi negatif terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci, tidak menyukai obyek tertentu.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai suatu melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah

membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Kep., Menpan No. 81/1993 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN, BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Definisi menurut A.S. Moenir mengatakan “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (2005:17)”.

Kotler mengatakan Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Fendy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005).

Cristhoper mengatakan pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang (Tjandra, 2005:3).

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengatakan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ratminto, 2005:2).

Gronroos mengatakan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto, 2005:2).

Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Asas dalam pelayanan publik berdasar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu :

1. Kepentingan Umum
Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian Hukum
Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan Hak
Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial.
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan
Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan Waktu

Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Adapun dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor : No.81/1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum :

1. Kesederhanaan

Prosedur atau tatacara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur atau tatacara pelayanan umum.
- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum.
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- f. Hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
- g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan

Dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan

Dalam arti prosedur atau tatacara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian

biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien

- a. Persyaratan pelayanan umum hanya dapat dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya, mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a. Nilai barang/jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata

Dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu

Dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Bentuk Pelayanan PDAM

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Samarinda sebagai berikut:

1. Distribusi Air Minum: Menyalurkan air bersih dari rumah ke rumah melalui pipa dinas.
2. Sambungan baru atau pemasangan baru: Pemasangan sambungan air untuk menjadi pelanggan baru.
3. Penanganan kebocoran pipa: Layanan untuk menangani kebocoran pipa yang menghubungkan pipa cabang distribusi sampai meter air, dan apabila ada kerusakan, perbaikan akan dilakukan.
4. Pindahan sambungan air: Pindahan posisi meter disebabkan letaknya yang jauh dari lokasi tempat tinggal.
5. Ganti meter atau servis: Perbaikan atau servis yang dilakukan PDAM yang diakibatkan meteran rusak.
6. Pembayaran rekening air lewat kantor dan bank: Pelanggan langsung membayar ke kantor dan melalui bank dengan pemotongan rekening masing-masing pelanggan.

7. Suplai air tangki: Pemasokan air bersih yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan atau masyarakat yang belum ada jaringan pipa PDAM yang masuk ke daerah tersebut.
8. Hydran kebakaran: Sarana yang disediakan untuk mengatasi kebakaran.
9. Penyediaan fasilitas laboratorium yang berfungsi melayani pemeriksaan air.
10. Kran umum: Pemasokan air bersih yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan yang tidak mampu atau belum ada jaringan pipa PDAM yang masuk ke daerah tersebut.

Mekanisme Pelayanan PDAM

Adapun mekanisme pelayanan PDAM adalah sebagai berikut:

1. Pengaduan air tidak mengalir dan air berwarna atau berbau.
Pelanggan melaporkan pengaduan kepada bagian Hubungan Pelanggan dan menyatakan masalahnya mengenai air tidak mengalir atau air berwarna atau berbau, pengaduan tersebut akan dibawa kepada bagian terkait yaitu Bagian Jaringan.
2. Pengaduan Pipa dinas bocor, stop kran, dan meter rusak
Pelanggan melaporkan gangguan kepada bagian Hubungan Pelanggan dan menyatakan masalahnya mengenai pipa dinas bocor atau pengaduan stop kran, meter rusak, pengaduan tersebut akan dibawa ke Bagian Distribusi dan akan ditangani oleh bagian tersebut.
3. Pengaduan bocor disekitar meter air, tutup box meter dan meter air
Pelanggan melaporkan gangguan kepada bagian Hubungan Pelanggan dan menyatakan masalah mengenai masalah bocor disekitar meter air atau pengaduan tutup box meter atau mengenai pengaduan meter air macet oleh bagian tertentu.
4. Pengaduan pindah aliran
Pelanggan melaporkan keinginannya untuk pindah aliran kepada bagian Hubungan Pelanggan dan menyatakan masalah mengenai pindah aliran serta melampirkan rekening terahir sket lokasi lama atau baru, laporan tersebut akan dibawa ke Bagian Perencanaan dan akan dibuatkan biaya pemindahan aliran tersebut.
5. Sambungan baru atau pemasangan baru
Calon pelanggan datang ke sub Hubungan Pelanggan untuk mendaftar sebagai calon pelanggan baru, kemudian petugas lapangan akan melakukan pengecekan ke lokasi rumah yang bersangkutan, jika di lokasi tersebut dekat dengan pipa dinas terdapat adanya tekanan yang cukup atau denah letak posisi rumah pelanggan tersebut dan pelanggan dapat menyelesaikan administrasi biaya pemasangan baru di Bagian Pemasaran, sedangkan jika di lokasi tersebut tekanan air tidak sesuai (tidak cukup), maka pemasangan tidak dilayani.

Definisi Konsepsional

Dengan demikian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa definisi konsepsional persepsi masyarakat terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai persepsi objek terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau melukiskan obyek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada dilapangan. Penelitian difokuskan pada persepsi masyarakat RT. 24 Kelurahan Dadimulya terhadap pelayanan umum yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data sendiri melalui *library research* (penelitian kepustakaan) dan *field word research*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan wawancara serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen, proposal, buku-buku ilmiah data online.

Peneliti menggunakan informan sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Teknik *sampling* yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *aksidental sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik menentukan informan dengan pertimbangan tertentu, yaitu informan yang ditunjuk adalah orang yang benar – benar memahami tentang pelayanan umum yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda sehingga mampu memberikan data secara maksimal. Sedangkan *aksidental sampling* adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample. Adapun yang menjadi narasumber atau *key informan* adalah Bapak Nyatiman Abas selaku Ketua RT. 24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda dan Masyarakat RT. 24 Kelurahan Dadimulya Kota Samarinda yang peneliti ambil secara *aksidental sampling*.

Teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif Model Interaktif Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang terdiri dari beberapa tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini memuat 32 respon dari 32 subjek yang diwawancarai berdasarkan pedoman wawancara yang memuat berbagai persepsi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda terhadap warga RT. 24 Kelurahan Dadumulya.

Persepsi Berdasarkan Prinsip Kesederhanaan

Persepsi terhadap prinsip kesederhanaan ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu persepsi warga masyarakat terhadap cepat tidaknya prosedur pelayanan umum terkait hal penanganan pemasangan sambungan baru dan lancar atau tidaknya pendistribusian air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Tanggapan terhadap cepat tidaknya prosedur pelayanan umum terkait hal penanganan pemasangan sambungan baru mengungkapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam pelaksanaan pendistribusian air minum sudah dilaksanakan dengan lancar. Kesimpulan ini sesuai dengan pendapat key informant dalam penelitian ini yang mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam hal pelaksanaan pemasangan sambungan baru memang sudah dilaksanakan dengan cukup cepat jika proses administrasi dan persyaratan lainnya tidak ada permasalahan dari pihak konsumen yang ingin melakukan pemasangan baru.

Kemudian tanggapan terhadap lancar atau tidaknya pendistribusian air minum mengungkapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam pelaksanaan pendistribusian air minum sudah dilaksanakan dengan lancar. Kesimpulan ini sesuai dengan pendapat key informant dalam penelitian ini yang mengungkapkan bahwa dilingkungan RT. 24 Kelurahan Dadimulya untuk permasalahan pendistribusian air minum dirasakan sudah cukup lancar, sedangkan untuk permasalahan deras tidaknya air yang mengalir hingga sampai kerumah relatif cukup memuaskan, walaupun untuk sebagian kecil rumah terkadang dirasakan sering mendapat jatah aliran air yang kurang deras dibanding rumah lain karena masalah jarak rumah atau ketinggian rumah.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda terhadap warga masyarakat RT. 24 Kelurahan Dadimulya telah menerapkan prinsip kesederhanaan dengan baik untuk pelayanan pemasangan sambungan baru dan pendistribusian air minum. Hal ini menandakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam hal pemasangan sambungan baru memberikan pelayanannya dengan cepat, dan dalam pendistribusian air minum telah dilaksanakan dengan lancar.

Persepsi Berdasarkan Prinsip Kejelasan dan Kepastian

Persepsi terhadap prinsip kejelasan dan kepastian ini dibagi menjadi tiga bagian. Yaitu kejelasan mengenai jadwal penyelesaian pengaduan air tidak mengalir dan air berwarna atau berbau, kejelasan mengenai sistem pembayaran rekening air lewat kantor dan bank, dan yang terakhir yaitu kejelasan dan kepastian dari pejabat yang berwenang mengenai pengaduan pelayanan kurang baik seperti meteran rusak, air berwarna atau berbau.

Hasil penelitian mengenai tanggapan terhadap kejelasan mengenai jadwal penyelesaian pengaduan air tidak mengalir dan air berwarna atau berbau mengungkapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda tidak memberikan kejelasan mengenai penyelesaian yang diharapkan dari pengaduan air yang berwarna keruh atau berbau. Key informant dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa mengenai permasalahan air keruh yang dirasakan warga, sudah disampaikan dan diketahui oleh pihak perusahaan. Walaupun pihak perusahaan sudah memberikannya mengenai usaha yang sudah dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, namun sampai saat ini air yang dirasakan masih tetap sama dan tidak ada perubahan.

Tanggapan mengenai kejelasan sistem pembayaran rekening air lewat kantor dan bank mengungkapkan bahwa warga masyarakat RT. 24 Kelurahan Dadimulya merasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda telah memberikan kejelasan mengenai sistem pembayaran rekening air lewat kantor dan bank. Kesimpulan ini sesuai dengan pendapat key informant dalam penelitian ini yang mengungkapkan bahwa memang prosedur pembayaran rekening air lewat kantor dan bank sudah sangat jelas baik dari proses dan biaya yang diterakan.

Kemudian, tanggapan mengenai kejelasan dan kepastian dari pejabat yang berwenang mengenai pengaduan pelayanan kurang baik seperti meteran rusak, air berwarna atau berbau mengungkapkan bahwa pejabat yang berwenang di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda tidak memberikan kejelasan dan kepastian terkait pengaduan air berwarna keruh atau berbau. Menurut key informant dalam penelitian ini, pejabat yang berwenang di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam menerima laporan keluhan tentang pelayanan kurang baik cukup memberikan respon yang baik, namun karena alasan prosedur dan proses, maka untuk memberikan kepastian dan kejelasan untuk penyelesaiannya dirasakan kurang.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda terhadap warga masyarakat RT. 24 Kelurahan Dadimulya telah menerapkan prinsip kejelasan dan kepastian dengan baik untuk kejelasan akan sistem pembayaran rekening air lewat kantor dan bank, namun masih belum terdapat kejelasan mengenai penyelesaian yang diharapkan dari pengaduan air yang berwarna keruh atau berbau dan juga belum terdapat kejelasan dari pejabat yang berwenang mengenai pengaduan pelayanan air berwarna keruh atau berbau.

Persepsi berdasarkan prinsip keterbukaan

Persepsi terhadap prinsip keterbukaan ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu persepsi warga masyarakat terhadap keterbukaan mengenai tarif atau rincian biaya pembayaran, dan keterbukaan informasi jika terjadi kenaikan tarif atau rincian biaya pembayaran oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Tanggapan terhadap keterbukaan mengenai tarif atau rincian biaya pembayaran mengungkapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam hal keterbukaan mengenai informasi tarif atau rincian biaya pembayaran sudah cukup memberikan informasi yang terbuka. Kesimpulan ini sesuai dengan pendapat key informant dalam penelitian ini yang mengungkapkan bahwa pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda telah menerakan rincian pembayaran pada kwitansi pembayaran yang dapat langsung diamati oleh pelanggan yang melakukan pembayaran. Sementara jika terdapat kebingungan oleh pelanggan yang membayar, dapat ditanyakan langsung kepada petugas untuk informasi lebih lengkapnya.

Tanggapan mengenai keterbukaan informasi jika terjadi kenaikan tarif atau rincian biaya pembayaran mengungkapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda belum cukup terbuka dalam memberikan informasi jika terjadi kenaikan tarif atau rincian biaya pembayaran. Sedangkan menurut pendapat key informant dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda sudah cukup memberikan keterbukaan terkait informasi jika terjadi kenaikan tarif atau rincian biaya pembaran. Menurutnya informasi biasanya telah disampaikan lewat berbagai media, baik surat kabar, televisi maupun informasi dari mulut kemulut.

Bersarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda terhadap warga masyarakat RT. 24 Kelurahan Dadimulya telah memberikan keterbukaan informasi mengenai tarif atau rincian biaya pembayaran, namun belum cukup terbuka untuk informasi jika terjadi kenaikan tarif atau rincian biaya pembayaran.

Persepsi berdasarkan prinsip ekonomis

Prinsip ekonomis diukur berdasarkan persepsi masyarakat terhadap kejawaran dari tarif atau rincian biaya pembayaran yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Berdarkan hasil peneltian diatas maka dapat disimpulkan bahwa tarif atau rincian biaya pembayaran yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda telah diberikan secara wajar. Key informant dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa tarif yang diberikan berdasarkan penggunaan air sudah wajar. Menurut pengamatan pribadinya banyaknya air yang digunakan sudah dirasa sesuai dengan pembayarannya. Ketika penggunaan air meningkat, pembayaran juga meningkat, begitu pula sebaliknya.

Persepsi berdasarkan prinsip keadilan yang merata

Persepsi terhadap prinsip keadilan yang merata ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu persepsi warga masyarakat terhadap pemerataan pendistribusian air bersih dan penanganan kebocoran pipa oleh pelayanan umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Tanggapan terhadap pemerataan pendistribusian air bersih mengungkapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam hal pendistribusian air telah dilakukan secara adil dan merata. Menurut key informant dalam penelitian ini, pendistribusian air oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda untuk lingkungan RT. 24 sudah cukup merata. Perbedaan deras-tidaknya distribusi air antara rumah satu dengan yang lainnya tidak terlalu signifikan, walaupun terdapat beberapa rumah yang memang menerima pendistribusian air tidak secepat rumah yang lainnya. Hal itu dikarenakan posisi rumah yang memang terlalu tinggi, sehingga air lebih sulit untuk mengalir dengan deras.

Tanggapan terhadap penanganan kebocoran pipa oleh pelayanan umum mengungkapkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam hal penanganan kebocoran pipa sudah dilaksanakan secara adil dan merata. Menurut key informant dalam penelitian ini, penanganan terhadap kebocoran pipa untuk daerah RT. 24 Kelurahan Dadimulya dirasa cukup adil, namun key informant tidak begitu mengetahui tentang perbandingannya dengan perbaikan kebocoran pipa di lingkungan lain selain lingkungan RT. 24.

Berdasarkan hasil penelitian yang diungkapkan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda terhadap warga masyarakat RT. 24 Kelurahan Dadimulya telah mendistribusikan air dengan adil dan merata kepada sebagian besar warga. Selain itu, dalam penanganan kebocoran pipa oleh sebagian besar warga RT. 24 Kelurahan Dadimulya diungkapkan juga telah dilakukan secara adil oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan persepsi masyarakat RT. 24 Kelurahan Dadimulya yang diperoleh dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda mendapat tanggapan yang menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dari 7 aspek pelayanan, sedangkan 3 aspek pelayanan lainnya mendapat tanggapan yang menggambarkan ketidakpuasan.

Aspek pelayanan yang mendapat tanggapan yang menggambarkan kepuasan dari persepsi yang diberikan ini diantaranya yaitu; kepuasan terhadap penanganan pemasangan sambungan baru yang dinilai telah dilaksanakan dengan cepat, pendistribusian air minum yang telah dilaksanakan dengan lancar, sistem pembayaran rekening air lewat kantor dan bank yang telah dilaksanakan dengan jelas, keterbukaan informasi dalam hal tarif atau rincian biaya pembayaran, tarif atau rincian biaya pembayaran yang dipersepsikan sudah diberikan secara wajar, pendistribusian air bersih di lingkungan sekitar yang dipersepsikan telah dilaksanakan secara adil dan merata dan penanganan kebocoran pipa yang

dipersepsikan cukup baik oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda.

Sedangkan aspek pelayanan yang mendapat tanggapan yang menggambarkan ketidakpuasan dari persepsi yang diberikan ini diantaranya yaitu; kurangnya kejelasan dan kepastian mengenai jadwal penyelesaian pelayanan umum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda dalam hal pengaduan air tidak mengalir dan air berwarna keruh atau berbau, pejabat yang berwenang di persepsikan kurang dapat memberikan kejelasan dan kepastian dari pengaduan pelayanan kurang baik seperti meteran rusak dan air berwarna keruh atau berbau, dan kurangnya keterbukaan informasi jika terjadi kenaikan tarif atau rincian biaya pembayaran.

Daftar Pustaka

- Hadi, Sutrisno, 2002, *Metodologi Research*, edisi revisi, Yogyakarta, Andi.
- Jacob Vredenberg, 2000, *Pengantar Metodologi Untuk Ilmu Empiris*, Jakarta, Gramedia.
- _____, 2002, *Metodologi Research Jilid II*, Yogyakarta, Fakultas Psikologi UGM.
- Kartono, Kartini, 2001, *Pengantar Metodologi Research*, Bandung, Alumni.
- Moenir. A, S 2005, *Persepsi Masyarakat dan psikologi sosial*, Yogyakarta, Fakultas Psikologi
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Saefuddin, Azwar. 2005, *Persepsi Mengenai Perilaku menyimpang*, Jakarta, Bulan Bintang.
- Soegiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* 2006
- Walgito, Bimo, 2007, *Psikologi Sosial (Suatu pengantar)*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Wawan. A & M. Dewi, 2010, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta.

Sumber Internet :

Sumber: <http://id.shvoong.com/pengertian-masyarakat/masyarakat/2180814-pengertian-masyarakat/#ixzz1gHvdsjNz>