

KINERJA PDAM SAMARINDA

Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Samarinda dalam Pengelolaan Air di Kota Samarinda

Rinda Ayu P¹

Abstrak

Artikel ini mengamati kinerja perusahaan daerah air minum (PDAM) Samarinda dalam pengelolaan air di kota Samarinda, dengan memfokuskan kepada produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam pengelolaan air. suatu kondisi dimana kurangnya kinerja yang dilakukan PDAM Kota Samarinda dalam melaksanakan pengelolaan air yang ada di Kota Samarinda yang ditandai dengan sering terjadinya air tidak mengalir dan kejernihan air yang di distribusikan memiliki tingkat kejernihan rendah serta sering terjadi masalah pada pengelolaan meteran air seperti kerusakan/ kebocoran pipa bahkan kesalahan pada biaya pembayaran rekening air masyarakat yang sering terjadi. Namun untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat sebagai pelanggan, dapat dilihat dari persentase terbesar atas kinerja yang dilakukan oleh para pegawai PDAM Samarinda dalam kategori menambah pipa jaringan dan kapasitas instalasi pengolahan air (IPA) yang tersebar di wilayah kota Samarinda meskipun belum terpenuhi secara merata kepada masyarakat kota Samarinda, serta pihak PDAM menjalankan program-program pelayanan dalam pengelolaan air dan bertanggung jawab atas kegiatan organisasi publik, dalam hal tersebut telah terapkan dalam pelaksanaan program pengelolaan air di Kota Samarinda.

Kata Kunci : Kinerja, PDAM, Pengelolaan, Air, Samarinda.

Pendahuluan

Otonomi yang sedang berlangsung saat ini merupakan suatu hal yang baru bagi setiap daerah di Indonesia, oleh karena otonomi yang direncanakan melalui Undang-undang 32 Tahun 2004 tersebut lebih memberikan keleluasan bagi daerah untuk mengekspresikan dirinya menuju arah berkembang melalui pemberdayaan masyarakat daerah kepada penemuan dirinya masing-masing dengan ciri-ciri dan kemampuannya masing-masing yang telah terbelenggu dengan penyeragaman yang selama ini terjadi oleh rezim yang ada. Otonomi daerah yang syarat atau isu strategi berupa kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang terus

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nama_pengarang@gmail.com

berubah yang merupakan sebuah tantangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Samarinda untuk menanggapi serta mensiasatinya dengan tanggap dan cepat agar dapat memenuhi kebutuhan air bersih di Kota Samarinda dalam memacu gerak pembangunan.

Salah satu kebijakan pembangunan adalah peningkatan sarana air bersih, meskipun bukan prioritas utama tetapi menempati urutan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Usaha dalam mengelola air bersih memerlukan organisasi yang handal dan profesional. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu organisasi publik yang ada di daerah. PDAM bertugas mengelola sumber daya air yang ada di daerah untuk didistribusikan pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih.

Sebagaimana perusahaan daerah, PDAM juga menjalankan fungsi manajemen. Perusahaan menjalankan fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Salah satu fungsi dari manajemen tersebut merupakan kinerja. Kinerja sangat penting dalam perusahaan karena tanpa adanya kinerja yang baik maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Kinerja suatu organisasi/perusahaan sangat penting, oleh karena adanya kinerjanya maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas-tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Air bersih merupakan salah satu jenis sumberdaya berbasis air yang bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah untuk konsumsi air minum menurut departemen kesehatan, syarat-syarat air minum adalah tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna, dan tidak mengandung logam berat. Walaupun air dari sumber alam dapat diminum oleh manusia, terdapat risiko bahwa air ini telah tercemar oleh bakteri atau zat-zat berbahaya. Walaupun bakteri dapat dibunuh dengan memasak air hingga 100 °C, banyak zat berbahaya, terutama logam, tidak dapat dihilangkan dengan cara ini, ketiadaan air bersih pun cenderung dapat menimbulkan penyakit diare dan sebagainya. Hal ini dapat membuat keresahan oleh warga masyarakat karena sebagian daerah mendapatkan aliran air yang keruh, ketidakmerataan pengaliran air bersih pada daerah-daerah tertentu ini sering terjadi.

Pengelolaan air bersih di Kota Samarinda sampai saat ini belum ditangani secara maksimal oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda, terbukti oleh tidak meratanya pasokan air yang dialirkan ke daerah-daerah perkantoran, hotel, rumah makan maupun ke rumah-rumah masyarakat setiap harinya. Terjadinya air tidak mengalir yang kerap terjadi pada daerah-daerah tertentu, kualitas air yang didistribusikan pun masih kurang memuaskan, serta sering terjadinya gangguan/ kerusakan pada pengelolaan meter air.

Seharusnya para pegawai harus lebih tanggap dalam mengatasi berbagai masalah-masalah yang terjadi. Hal ini terkait pada kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda, penanganan atas pengaduan dan

keluhan-keluhan masyarakat belum ditangani secara efektif dan efisien ini berpengaruh pada kinerja yang ada pada instansi tersebut mengingat kinerja merupakan pencapaian hasil kerja sesuai aturan dan standar yang berlaku pada organisasi atau perusahaan tersebut, yang tercermin dari output yang dihasilkan baik kuantitas maupun kualitasnya. Jika sampai pada saat ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat Kota Samarinda terhadap pelayanan dan kinerja PDAM Kota Samarinda maka pengelolaan air yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda belum ditangani secara maksimal, maka dapat kita simpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda memiliki tanggung jawab yang besar dalam pencapaian hasil maksimal dari pengelolaan air bersih ini.

Artikel ini mengamati Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan berfokus pada produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas dalam pengelolaan air di Kota Samarinda.

Agar analisis ini punya pijakan teoritis, pada bagian berikut akan dibahas terlebih dahulu kerangka dasar teori/konsep. Sebelum memfokuskan bahasan pada pendiskualifikasian tersebut, gambaran umum tentang kinerja dan pengelolaan akan dicoba untuk dipaparkan.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Kinerja dapat di artikan sebagai gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Pernyataan tentang visi dan misi yang jelas harus sesuai dengan budaya dan kebutuhan perusahaan dan kebutuhan pasar, sehingga dapat menumbuhkan komitmen karyawan terhadap perkerjaan dan memupuk semangat kerja karyawan, menumbuhkan rasa ke harmonisan di dalam kerja karyawan dan menumbuhkan standar kerja yang prima.

Simamora (2004:327) mengatakan, “kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan-persyaratan perkerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran (output) yang dihasilkan jumlah maupun kualitasnya”.

Banyak faktor yang dapat berperan menciptakan kinerja, di antaranya visi dan misi, struktur organisasi, prosedur kerja, system intensif, disiplin kerja sama, kepemimpinan dan lain-lain. Hal tersebut telah dibuktikan dengan berbagai penelitian. Menurut penelitian Daha (2002:36), faktor yang dapat berperanan dalam mempengaruhi keberhasilan kinerja pelayanan publik yang sangat dominan adalah faktor kepemimpinan, system intensif dan kerja sama.. Keadaan tersebut lebih banyak terdapat pada organisasi yang bertujuan profit dan organisasi pelayanan publik secara langsung

Menurut Sedarmayanti (2001:53) mengatakan bahwa kinerja individu adalah bagaimana seseorang mampu melaksanakan perkerjaannya atau untuk kerjanya. Dengan kata lain kinerja individu adalah kemampuan atau kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu perkerjaan

Sedangkan menurut pendapat Mangkunegara (2007:67) ”kinerja individu merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Robbins (2001:248) mengatakan bahwa tingkat potensial kinerja suatu kelompok bergantung, sebagian besar, pada sumber daya yang dibawa masing-masing anggota kelompok. Sumber daya yang dimaksud adalah: kemampuan dan karakteristik kepribadian.

Menurut Keban (2003:25) mengatakan bahwa konsep kinerja organisasi (*Performance*) dapat didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil atau *degree of accomplishment*. Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya

Menurut Dwiyanto (2003:32) mengatakan bahwa, “kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional.

Namun ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik Dwiyanto (2003:35) yaitu sebagai berikut:

- a. Produktifitas, Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
- b. Kualitas Pelayanan, Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi public.
- c. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implicit.
- e. Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Pentingnya pengukuran kinerja tersebut sesuai dengan pendapat Whittaker dan Robbert Simmons (2000:05), Dimana disampaikan bahwa

pengukuran kinerja merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Pengelolaan

Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Menurut Siagian (2002:41) mengatakan bahwa pengelolaan adalah suatu rangkaian kegiatan yang berintikan perencanaan ,pengorganisasian pengerakan dan pengawasan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Oey Liang Lee (2003:4) mengatakan bahwa pengelolaan adalah Sebuah koordinasi semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Lebih lanjut Oey Liang Lee (2003:12) berpendapat bahwa kerangka pokok-pokok pengelolaan dapat diartikan :

- a. kegiatan/kegiatan atau aktivitas/aktivitas
- b. proses, yakni kegiatan dalam rentetan urutan-urutan
- c. institute/ orang-orang yang melakukan kegiatan atau proses kegiatan

R. Terry (1999:19) berpendapat bahwa fungsi pengelolaan/ manajemen terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Menurut Nawawi (1998:9) mengatakan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Analisis data yang digunakan adalah dekriptif kualitatif. Penelitian ini di maksudkan menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan yang terjadi dilapangan terutama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data yang di peroleh dilapangan, selanjutnya dianalisis dengan pemaparan serta interprestasi secara mendalam. Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis data model interaktif (*Interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman (2007), yang terdiri dari 4 komponen sebagai berikut: Pengumpulan data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Kapasitas Produksi

PDAM Kota Samarinda saat ini mempunyai kapasitas terpasang 2.187,5 l/d. Rincian kapasitas terpasang masing-masing Instalasi Pengolahan Air (IPA) dan Reservoir yang berada tersebar di wilayah Kota Samarinda sebagai berikut :

Tabel 5 Instalasi Pengolahan Air (IPA) PDAM Kota Samarinda

No	Nama IPA	Kapasitas Terpasang (l/d)
1	IPA Unit I Cendana	600
2	IPA Unit II Tirta Kencana	360
3	IPA Unit III Samarinda Seberang	125
4	IPA Unit IV Palaran	17,5
5	IPA Unit V Lempake	12,5
6	IPA Unit VI Selili	125
7	IPA Unit VII Bengkuring	75
8	IPA Pulau Atas	20
9	IPA Gunung Lipan	200
10	IPA Bendang	400
11	IPA Bukuan	2,5
12	IPA Loa Bakung	250
13	IPA Gunung Lingai	100
JUMLAH		2.287,5

Upaya selanjutnya dalam pembenahan IPA yaitu dengan substitusi bahan kimia di setiap IPA Utama dan memasang Kapasitor Bank guna mengoptimalkan penggunaan daya listrik dan ini sangat bermanfaat bagi efisiensi biaya operasional.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam tulisan ini yang menjadi pokok bahasan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Samarinda dalam pengelolaan air di kota Samarinda, penulis akan menjabarkan hasil penelitian berdasarkan beberapa fokus penelitian, sebagai berikut :

kepada laporan yang diberikan pelanggan, jika pada jam kerja dan sudah pada urutan nomor antrian pegawai langsung mengecek dan memperbaiki kerusakan karena tidak setiap hari ada laporan gangguan tetapi ada hari tertentu juga pelanggan ramai melaporkan adanya gangguan oleh sebab itu pegawai berusaha maksimal menanganinya.

Dari pengamatan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Samarinda bahwa kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening, pihak PDAM telah menyediakan 19 loket pembayaran rekening air dan bekerja sama dengan 5 Bank untuk memudahkan pelanggan dalam hal pembayaran rekening, selain itu terkadang tidak kejelasan waktu penyelesaian dalam pelayanan gangguan dan pelayanan pemasangan baru membuat keluhan dan ketidakpuasaan pelanggan dalam pelayanan tersebut.

Dimana untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka jumlah karyawan yang memiliki tugas-tugas yang harus dilaksanakan perlu diperbanyak untuk mengimbangi pelanggan yang semakin bertambah pula, agar keseimbangan bisa tercapai untuk melayani pelanggan/ masyarakat demi tercapainya kualitas pelayanan yang maksimal, serta bagian pencatatan air harusnya lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas nya agar tidak sering terjadi kesalahan pencatatan atau kekeliruan pembayaran rekening air.

c. Responsivitas

Responsivitas kerja pegawai dalam pengelolaan air ini adalah untuk mengetahui kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas kerja pegawai juga menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya.

Responsivitas sangat harus diperhatikan dalam menilai kinerja PDAM Samarinda. Dimana dengan melihat responsivitas yang ada pada karyawan/ karyawan PDAM Samarinda maka dapat diukur seberapa besar kemampuan PDAM Samarinda tersebut dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan perkerjaannya. Semakin tinggi responsivitas kerja pegawai PDAM Samarinda maka semakin tinggi pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat, masih minimnya karyawan/ karyawan yang menanggapi dan menangani keluhan dengan baik terutama dilapangan dalam melebarkan jumlah pelanggan tentunya harus dibarengi dengan kualitas penyaluran pendistribusian air bersih yang teratur dan lancar, karena keinginan masyarakat agar semua pelanggan bisa terlayani keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Samarinda mengenai responsivitas yang dimiliki PDAM sudah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan telah menyediakan kontak pelayanan untuk memudahkan para pelanggan memberikan masukan/ saran maupun keluhan/ gangguan melalui telepon atau

pun sms pengaduan yang telah tersedia agar pihak PDAM Kota Samarinda dapat menyusun dan melayani kebutuhan masyarakat serta memprioritaskannya, untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Pihak PDAM Kota Samarinda pun telah menyusun program-program selanjutnya yang akan dilaksanakan seperti menambah Instalasi Pengolahan Air (IPA) dengan memproses kualitas air bersih yang memenuhi standar nasional, serta PDAM Samarinda mengutamakan penggantian water meter milik pelanggan dengan meteran yang baru supaya lebih memudahkan dalam pendataan.

d. Responsibilitas

Responsibilitas pegawai terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit, dimana responsibilitas lebih bersifat internal sebagai pertanggungjawaban bawahan kepada atasan yang telah memberikan tugas dan wewenang yang biasanya terbatas pada bidang keuangan, seperti responsibility pegawai PDAM Samarinda dalam menjalankan tugas-tugas nya sesuai dengan visi-misi, tujuan serta tugas pokok dan fungsi setiap bagian, selain itu pegawai PDAM Samarinda memiliki responsibility yang tinggi dalam pelaksanaan kebijakan organisasi menurut Surat Keputusan Direksi PDAM Samarinda yang telah dikeluarkan.

Dengan tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai untuk melaksanakan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi seperti visi-misi serta tugas pokok dan fungsi yang dimiliki dilaksanakan dengan tidak melanggar ketentuan, serta staf pegawai melaksanakan instruksi-instruksi dari kepala bagian maupun kepala seksi dengan benar dan efektif. Selain itu PDAM Samarinda juga memiliki surat keputusan direksi yang dibuat dan ditetapkan oleh dewan direksi yang harus dilaksanakan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku oleh para karyawan/ karyawan. Dengan adanya responsibilitas yang tinggi dari karyawan/ karyawan baik dalam melaksanakan tugas organisasi dan melayani pelanggan, merupakan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan karyawan/ karyawan sehingga kinerja yang dimiliki dapat berjalan secara efektif sesuai kebijakan organisasi yang dimiliki oleh PDAM Samarinda.

Berdasarkan hasil penelitian, responsibilitas pegawai PDAM Samarinda sudah baik itu dikarenakan responsibility pegawai sangat tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas dari masing-masing bagian yang mereka miliki dengan proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar serta mematuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai untuk melaksanakan surat keputusan direksi yang dibuat dan ditetapkan oleh dewan

3. Responsivitas Pegawai PDAM Samarinda dalam pelaksanaan pengelolaan air sudah cukup berjalan lancar dalam kemampuan pegawai menanggapi keluhan, mengenali dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta mengembangkan program jangka panjang maupun jangka pendek.
4. Tanggung Jawab Pegawai PDAM Samarinda dalam pelaksanaan kegiatan organisasi sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan kebijakan, pertanggung jawaban pegawai dalam melaksanakan dan mematuhi tugas yang ada serta menaati peraturan-peraturan yang dikeluarkan direksi untuk pengelolaan air Kota Samarinda.
5. Akuntabilitas pegawai PDAM Samarinda dalam menjalankan pertanggung jawaban kepada Pemerintah Kota Samarinda dengan masyarakat telah dilaksanakan cukup baik, dalam mematuhi surat keputusan Walikota dan melaporkan semua kegiatan PDAM kepada Kepala Daerah serta mempertanggung jawabkan masalah-masalah yang dilakukan oleh pihak PDAM kepada pelanggan/ masyarakat Kota Samarinda.

Saran

1. Agar kedepannya PDAM Samarinda dapat meningkatkan produktifitas dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan pengelolaan air dimana jumlah pegawai harus ditambah agar dapat mengimbangi jumlah pelanggan yang semakin banyak, selain itu jumlah produksi air mengenai kapasitas dan kualitas air harus lebih di tingkatkan lagi agar pendistribusian terpenuhi kepada seluruh masyarakat. Selain itu diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan pemasangan baru, pelayanan gangguan agar waktu penyelesaian dan penanganan dipersingkat dalam pengelolaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai dipersepsikan baik dan memuaskan.
2. Hendaknya PDAM Samarinda dalam menanggapi/ merespon keluhan serta mengenali kebutuhan masyarakat perlu melakukan perubahan-perubahan terhadap nilai dan norma manajemen dalam bentuk bersikap aktif, kreatif dan inovatif dalam pelaksanaan program-program PDAM Samarinda agar berjalan lancar dan merata ke seluruh pelanggan/ masyarakat. Serta setiap pegawai PDAM Samarinda harus lebih bertanggung kepada pelanggan bila terjadi kesalahan-kesalahan seperti pada kesalahan pembayaran rekening air yang disebabkan oleh kesalahan pencatatan meter air ataupun kerusakan meter air.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Daha, Khairid, 2002. *Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Hand out perkuliahan Matri kulasi, MAP UGM. Yogyakarta

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM. Yogyakarta
- Erawan, Prasetya, 2003. *Analisis Kinerja*. Jakarta
- Fardiaz, S. 1992. *Polusi air dan Udara*. Kanisius. Yogyakarta
- Griffin, Ricky W. 2001. *Manajemen Jilid 1*, alih bahasa Gina Gania. Erlangga. Jakarta
- Handoko, Hani. T, 2001. *Analisis Manajemen edisi IV*. BPFE. Yogyakarta
- Mangkunegara, Anwar P, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mangku prawira, Sjafri, 2009. *Bisnis, Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia. Jakarta
- Manullang, M. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Miles, Mathew. B dan A. Micheal Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif*. University Indonesia. Jakarta
- Moleong, Lexy.J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Nawawi, Hadari, 2000. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPEE Prenhallindo. Jakarta
- Oey Liang Lee, 2003. *Pengertian Manajemen*. Balai Pembinaan Administrasi Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Sastrohadwirjo, Siswanto. 2004. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Siagian, Sondang P, 2000. *Manajemen Abad 21*. Bumi Aksara. Jakarta
- . 2002. *Manajemen Strategik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. CV Mandar Maju. Bandung
- Sianipar, J.P, 2000. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta
- Stoner, James AF, 2005. *Perencanaan dan Pengambilan Keputusan dalam Manajemen*, penerjemah Simamora. Rineka Cipta. Jakarta
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfa Beta. Bandung
- Simamora, Henry, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIEYKPN. Yogyakarta
- Terry, George R. 1999. *Prinsip Manajemen Versi*, Saduran Drs. T. Sujai. Grafika. Bandung
- Yeremia, T Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Zauhar, Soesilo, 2001. *Reformasi Administrasi*. Jakarta

Dokumen-dokumen :

Peraturan Walikota Nomor 02 Tahun 1999 *Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda*