

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PROGRAM
PENGADUAN *RUANG PEDULI* PADA
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
KOTA MAKASSAR

ADE IRMA TRISNAWATI
E011201005



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023

ABSTRAK

Ade Irma Trisnawati (E011201005) dengan judul skripsi “Efektivitas Pengelolaan Program Pengaduan *Ruang Peduli* pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar” : 107 Halaman + 4 Gambar + 5 Tabel + Lampiran, Dibimbing oleh Amril Hans

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, pemerintah tentu tidak hentinya membuat program guna meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Salah satu program yang dikeluarkan oleh pemerintah terkhusus perumda air minum Kota Makassar ialah program pengaduan yang diberi nama *Ruang Peduli*. Sarana pengaduan ini dipergunakan untuk menyampaikan keluhan dengan cepat, mudah, dan tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat kondisi tingkat efektivitas program pengaduan *Ruang Peduli* Perumda Air Minum Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program dari Sutrisno dengan indikator pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan perolehan dari observasi dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pengaduan *Ruang Peduli* Perumda Air Minum Kota Makassar masing kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari hampir 80% masyarakat kota Makassar belum mengetahui adanya program pengaduan ini dan masih banyaknya komentar-komentar negatif yang berserakan dimana-mana akibat dari minimnya respon pegawai yang menjadi pengelola program pengaduan *Ruang Peduli*.

Kata Kunci : Efektivitas, Program Pengaduan Ruang Peduli, Perumda Air Minum Kota Makassar

ABSTRACT

Ade Irma Trisnawati (E011201005) with the thesis title “Effectiveness of Managing the Caring Room Complaint Program at the Regional Public Water Company in Makassar City” : 107 Pages + 4 Pictures + 5 Table + Attachments, Supervised by Amril Hans

Along with the rapid development of technology, the government will never stop creating programs to improve the services provided to the community. One of the programs issued by the government, especially the Regional Drinking Water Agency of Makassar City, is a complaints program called Ruang Peduli. This complaint facility is used to convey complaints quickly, easily and precisely. This research aims to find out and see the level of effectiveness of the Makassar City Perumda Air Minum Care Room complaints program. This research uses Sutrisno's theory of effectiveness with indicators of program understanding, right on target, on time, achievement of goals, and real change. The method in this research uses a descriptive qualitative method obtained from observations and interviews. The results of this research indicate that the Makassar City Perumda Air Minum Care Room complaint program is still less effective. This can be seen from the fact that almost 80% of the people of Makassar City are not yet aware of the existence of this complaint program and there are still many negative comments scattered everywhere as a result of the lack of response from the employees who manage the Ruang Peduli complaint program.

Keywords : Effectiveness, Ruang Peduli complaint program, Makassar City Drinking Water Company.



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ade Irma Trisnawati

NIM : E011201005

Program Studi : Administrasi Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Jenjang : Strata 1 (S1)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " Efektivitas Pengelolaan Program Pengaduan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 14 Mei 2024

Yang menyatakan,



ADE IRMA TRISNAWATI

E011201005



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURISAN ILMU ADMINISTRASI PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ade Irma Trisnawati

NIM : E011201005

Program Studi : Administrasi Publik

Judu : Efektivitas Pengelolaan Program Pengaduan Ruang Peduli Pada
Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing Tugas Akhir dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi.

Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Hasanuddin.

Makassar, 22 April 2024

Menyetujui:
Pembimbing Tugas Akhir


Dr. Amril Hans, S.A.P., MPA
NIP 19820708 202204 3 001

Mengetahui:
Ketua Program Studi Administrasi Publik


Prof. Dr. Awi, M.Si
NIP 19631015 198303 1 006


**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PROGRAM PENGADUAN RUANG PEDULI
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR**

**ADE IRMA TRISNAWATI
E011201005**

Skripsi

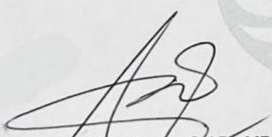
Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada tanggal Mei
2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Makassar

Mengesahkan
Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,


Dr. Amril Hans, S.AP., MPA.
NIP.198207062022043001



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh...

Alhamdulillah Rabbil'alamin... Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat dan hidayah-Nya serta kemudahan yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pengelolaan Program Pengaduan *Ruang Peduli* pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallahu ‘alaihi Wasallam dimana perjuangan dan pengorbanannya yang telah mengantarkan peradaban manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang seperti sekarang ini.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan, tetapi berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala dan hambatan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Ada suka maupun duka yang penulis rasakan saat menulis skripsi ini. Penulis akan menggunakan semua kemauan yang kuat, upaya yang luar biasa, dan juga kesabaran yang tidak ada habisnya.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin

menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dua orang paling berjasa dan yang paling penulis cintai. Kepada Alm. Bapak **Bahir Masse** yang sangat saya sayangi, Alhamdulillah kini penulis bisa berada ditahap ini, menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mengantarkan penulis berada ditempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus penulis lewati sendiri tanpa lagi beliau temani. Mamaku **Kartini Sija** yang cantik dan baik hati terimakasih atas seluruh doa dan dukungannya tanpa henti sehingga penulis mampu sangat berada di titik ini.
2. Kepada kakak-kakak penulis, **Indriani Bahir, S.Pd., Gr.** dan **Irnowidhianti Bahir, S.E** yang ingin menjadikan penulis terbaik lebih dari mereka. Terima kasih atas doa serta dukungannya dan telah membiayai seluruh keperluan penulis sehingga juga bisa merasakan bangku perkuliahan hingga sarjana.
3. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
4. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
5. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
6. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.AP** selaku sekretaris Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

7. **Dr. Amril Hans, S.AP., MPA** dan **Dr. Suryadi Lambali, MA** selaku Pembimbing yang senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberikan masukan, saran, dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini semoga semua ilmu yang diberikan berkah dan bermanfaat untuk penulis dan banyak orang serta menjadi ladang pahala buat bapak.
8. **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si** dan **Irma Ariyanti, S.Sos., M.Si** selaku penguji dalam sidang skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan. Semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan oleh penulis.
10. Seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi dan staf lingkup FISIP UNHAS. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi. ‘
11. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar terkhusus Bapak **Idris Tahir** beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada seluruh keluarga penulis yang memberikan banyak dukungan dan doa sehingga penulis bisa melalui proses yang panjang dan berada pada titik ini.
13. Sahabat-sahabat cantik, baik hati, dan rajin menabung (**Ima dan Rifqah**). Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah saya dan menjadi support system sejak SMP hingga till Jannah.

14. Terima kasih kepada **Islah, Urce, Oca, dan Andini** yang telah memberikan dukungan dan canda tawa kepada penulis.
15. **Wulan, Nataya, Ayu, Prily,** dan **Anas** terima kasih telah kebersamai dan banyak membantu penulis selama proses perkuliahan hingga saat ini.
16. Terima kasih kepada teman-teman **PENA 2020** segala suka maupun duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga sukses semuanya.
17. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan wadah dan pengalaman bagi penulis selama berorganisasi.
18. Terima kasih kepada **nabilah, ziyad, agniyaa,** dan **arsya** atas doa, support, tingkah lucu dan menggemaskan yang menghibur penulis dalam penyelesaian skripsi walaupun sering kasih naik darah.
19. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai macam struggle yang tak disangka-sangka, tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi khalayak umum dan dapat menambah informasi serta pengetahuan terkait penelitian ini. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih.

Makassar, 22 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	13
I.1 Latar Belakang	13
I.2 Rumusan Masalah	20
I.3 Tujuan Penelitian	20
I.4 Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
II.1 Konsep Administrasi Publik	21
II.2 Konsep Manajemen Publik	23
II.3 Efektivitas	28
II.3.1 Pengertian Efektivitas	28
II.3.2 Pendekatan Efektivitas	31
II.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	32
II.3.4 Indikator Efektivitas	35
II.4 Program.....	37
II.4.1 Pengertian Program.....	37
II.4.2 Karakteristik Program	37
II.5 Efektivitas Program	39
II.6 Program Ruang Peduli.....	42
II.7 Penelitian Terdahulu	43
II.8 Kerangka Berpikir.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	52
III.1 Pendekatan Penelitian	52
III.2 Lokasi Penelitian	52
III.3 Fokus Penelitian	53

III.4 Jenis dan Sumber Data	54
III.5 Informan	55
III.6 Teknik Pengumpulan Data	55
III.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	56
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	59
IV.1 Gambaran Umum.....	59
IV.1.1 Sejarah Perusahaan	59
IV.1.3 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Kota Makassar	61
IV.2 Efektivitas Pengelolaan Program Pengaduan <i>Ruang Peduli</i> pada Perumda Air Minum Kota Makassar	69
IV.2.1 Pemahaman Program	70
IV.2.2 Tepat Sasaran	75
IV.2.3 Tepat Waktu	78
IV.2.4 Tercapainya Tujuan.....	84
IV.2.5 Perubahan Nyata.....	88
BAB V PENUTUP	92
V.1 Kesimpulan.....	92
V.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	50
Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman.....	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Kota Makassar.....	61
Gambar 4.2 SOP Program Pengaduan Pelanggan.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	15
Tabel 1.2.....	18
Tabel 2.1.....	43
Tabel 4.1.....	77
Tabel 4.2.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis.....	99
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 3 Surat Penerimaan Penelitian.....	101
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara.....	102
Lampiran 5 Pedoman Wawancara	106
Lampiran 6 Dokumentasi Pendukung	110

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seluruh masyarakat Indonesia, sudah pasti membutuhkan air untuk kelangsungan hidupnya. Air merupakan salah satu bentuk sumber daya nasional yang menjadi kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah kebutuhan akan air bersih dan air minum. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air yang menjelaskan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum menjadi tanggung jawab Pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan melakukan jaminan standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air Pasal 5 yang menyatakan bahwa negara menjamin hak setiap warga untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang bersih, sehat, dan produktif. Dengan hal ini, guna menunjang ketersediaan air sebagai kebutuhan masyarakat, maka dibutuhkan pengelolaan sistem terkait dengan ketersediaan air yang menjadi barang publik untuk dikonsumsi oleh masyarakat yang dimana dikelola oleh negara dan dijamin pemenuhannya oleh pemerintah. Oleh karena itu, pengelolaan ketersediaan air harus melakukan pendistribusian air dengan optimal ke seluruh daerah. Sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2017 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah daerah dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan penyedia air bersih di Indonesia. Oleh karena itu,

pemerintah mengelola sebuah perusahaan daerah yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum atau yang biasa dikenal sebagai PDAM.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum merupakan perusahaan milik daerah yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota madya di seluruh Indonesia. Perusahaan Umum Daerah Air Minum merupakan perusahaan daerah yang berperan sebagai penyedia air bersih. Oleh karena itu, Perumda Air Minum dituntut untuk mampu mencukupi kebutuhan akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Berdasarkan hal tersebut, keberadaan Perumda Air Minum sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak untuk dikonsumsi. Dengan demikian, pengelola air menjadi poin yang sangat penting, karena dengan adanya pengelolaan, maka air bersih yang tersedia akan dapat dikelola dan diolah dengan sebaik mungkin yang kemudian didistribusikan secara merata kepada seluruh masyarakat.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut berorientasi pada laba, tetapi juga harus dilihat sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang begitu pesat dapat mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lainnya besarnya permintaan air terus bertambah. Dan hingga saat ini Perumda Air Minum masih menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik dibidang pengadaan air bersih, jika Perumda Air Minum tidak mampu mengelola *supply* dan *demand* dengan baik, maka kehadiran serta peran Perumda Air Minum akan selalui menuai kontroversi oleh masyarakat sebagai konsumen.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang menjalani dan memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Makassar. Perumda Air Minum Kota Makassar salah satu dari 388 Perumda Air Minum yang tersebar di seluruh wilayah Nusantara. Perumda Air Minum Kota Makassar ditugaskan dan dituntut untuk dapat melayani kebutuhan air untuk wilayah Kota Makassar. Berikut adalah rincian jumlah pelanggan yang tercatat pada PDAM Kota Makassar :

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2021	212.279
2.	2022	216.686
3.	2023 (terhitung sampai bulan Oktober)	219.768

(Sumber : Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar)

Berdasarkan table 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar setiap tahunnya mengalami peningkatan. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan pembangunan menyebabkan kebutuhan air bersih akan terus meningkat. Hal ini menjadikan kualitas pelayanan di Perumda Air Minum Kota Makassar sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Jumlah pelanggan yang semakin meningkat ini tidak mengurangi kemungkinan kebutuhan air bersih yang diperoleh masyarakat semakin meningkat. Tantangan tersebut dirasakan cukup berat mengingat banyaknya jumlah pelanggan yang harus seimbang dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat.

Perumda Air Minum Kota Makassar sebagai perusahaan daerah penyedia pelayanan air bersih, memiliki visi dan misi yang dijadikan sebagai acuan dalam membuat langkah-langkah perubahan dalam menentukan perkembangan. Adapun Perumda Air Minum Kota Makassar memiliki visi yaitu menjadi perusahaan daerah air minum yang SEHAT, UNTUNG, dan TERBUKA di Indonesia yang TERBAIK, MANDIRI DAN PROFESIONAL, serta berwawasan global. PDAM Kota Makassar juga memiliki misi diantaranya, memberikan pelayanan air minum sesuai standar kesehatan dengan tersedianya air baku yang optimal, menyediakan air minum yang BERKUALITAS, KUANTITAS dan KONTINUITAS, memenuhi cakupan layanan air minum yang maksimal kepada masyarakat, menjadikan perusahaan yang professional dengan sumber daya yang kompetensi dan berdaya saing global, serta memenuhi kinerja keuangan yang mandiri, produktivitas, dan juga berdaya saing global. Dengan demikian, Perumda Air Minum Kota Makassar harus berusaha untuk menunjang terwujudnya visi, misi, dan fungsi yang diemban maka dibutuhkan pengelolaan sistem air minum yang baik dan benar dengan memenuhi kaidah-kaidah teknis sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan pelanggan sebagai upaya memenuhi keinginan dan harapan pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggannya. Akan tetapi, Perumda Air Minum Kota Makassar masih seringkali mendapatkan keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut antara lain mengenai air yang macet, tidak mengalirnya air di daerah-daerah tertentu, air yang tidak mengalir berbulan-bulan, tidak adanya solusi dari permasalahan masyarakat, air yang keruh dan berbau, penanganan

pengaduan yang lambat, adanya batas waktu yang ditentukan untuk penggunaan air terhadap masyarakat (*sumber : komentar akun Instagram Perumda Air Minum Kota Makassar @perumdairminum.kotamakassar*). Berbagai keluhan terhadap pelayanan PDAM dari pelanggan menjadi kurang puas. Keluhan-keluhan tersebut disampaikan pada komentar Akun Official Perumda Air Minum Kota Makassar pada media sosial Instagram sehingga keluhan penanganan layanan pun tidak resmi. Jika pelanggan tidak ingin datang ke kantor Perumda Air Minum Kota Makassar dampak yang terjadi adalah pengaduan pelanggan tentang Perumda Air Minum tersebar di berbagai tempat dimana pelanggan dapat menyalurkan komentar ataupun pengaduan yang bersifat publik. Sehingga banyaknya komentar buruk yang tidak baik terhadap Perumda Air Minum Kota Makassar akan menyebabkan kepercayaan dalam menggunakan jasa penyediaan air bersih berkurang.

Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Berdasarkan uraian diatas Perumda Air Minum Kota Makassar membentuk sebuah program agar masyarakat dengan mudah dalam melakukan

pengaduan, program tersebut dinamakan Ruang Peduli. Ruang peduli ini merupakan upaya Perumda Air Minum Kota Makassar memfasilitasi pelanggannya dalam menjangkau dan memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Dengan hadirnya program pengaduan Ruang Peduli ini pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar diharapkan dapat mengoptimalkan perbaikan dalam sebuah sistem yang dianggap masih kurang. Pelanggan mengharapkan keluhan

yang dialaminya dapat ditangani dan dapat terselesaikan secara terstruktur dan dapat dikelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan komentar negative.

Perumda Air Minum Kota Makassar setiap harinya menerima keluhan atau pengaduan dari pelanggan, sehingga diperlukan monitoring yang berupa hasil rekapitulasi data pengaduan untuk memudahkan pegawai dalam mengontrol serta melaksanakan jenias penanganan pengaduan serta untuk mengetahui jumlah pelanggan yang mengalami keluhan, berikut ini rekapitulasi data pelayanan pengaduan pelanggan di Perumda Air Minum Kota Makassar tahun 2022 :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Data Tahunan Program Pengaduan Ruang Peduli
Bagian Hubungan Masyarakat PDAM Kota Makassar
Tahun 2022

NO	URAIAN	WILAYAH																				
		WILAYAH I			WILAYAH II			WILAYAH III			WILAYAH IV			WILAYAH V			WILAYAH VI			JUMLAH		
		PENGADUAN	REALISASI	SISA	PENGADUAN	REALISASI	SISA	PENGADUAN	REALISASI	SISA	PENGADUAN	REALISASI	SISA	PENGADUAN	REALISASI	SISA	PENGADUAN	REALISASI	SISA	PENGADUAN	REALISASI	SISA
1	Januari	6	4	2	11	11	0	14	14	0	17	16	1					0	48	45	3	
2	Februari	7	5	2	9	9	0	18	16	2	11	10	1	15	13	2	11	11	0	71	64	7
3	Maret	14	10	4	13	13	0	19	18	1	16	16	0	11	10	1	22	20	2	95	87	8
4	April	9	2	7	10	10	0	12	11	1	8	7	1	6	6	0	8	8	0	53	44	9
5	Mei	4	2	2	6	6	0	15	9	6	12	11	1	3	2	1	9	9	0	49	39	10
6	Juni	7	5	2	29	29	0	23	23	0	7	7	0	10	8	2	13	12	1	89	84	5
7	Juli	24	10	14	12	12	0	28	28	0	22	22	0	9	9	0	15	15	0	110	96	14
8	Agustus	24	15	9	26	26	0	18	18	0	18	18	0	27	26	1	10	10	0	123	113	10
9	September	7	6	1	25	25	0	31	22	9	13	12	1	25	25	0	11	10	1	112	100	12
10	Oktober	9	5	4	25	25	0	11	11	0	10	10	0	16	15	1	8	8	0	79	74	5
11	November	3	2	1	12	12	0	11	11	0	18	18	0	17	16	1	5	4	1	66	63	3
12	Desember	8	4	4	16	16	0	11	10	1	12	11	1	7	4	3	6	5	1	60	50	10
	TOTAL	122	70	52	194	194	0	211	191	20	164	158	6	146	134	12	118	112	6	955	859	96

(Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas pada tahun 2022 terdapat 955 pengaduan pelanggan yang mengalami keluhan pada rekapitulasi data pengaduan pelanggan dan masih ditemukan keluhan pelanggan yang belum ditangani. Hal tersebut dapat dinilai bahwa Perumda Air Minum Kota Makassar belum optimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia air bersih bagi masyarakat.

Adanya wadah pengaduan Ruang Peduli ini akan lebih mudah dan praktis dalam mengevaluasi kinerja pelayanan PDAM Kota Makassar. Program ini juga

bukan hanya membantu pelanggan yang memiliki masalah tentang air bersih tetapi juga dapat membantu karyawan Perumda Air Minum Kota Makassar agar lebih mudah mengatasi permasalahan pelanggan. Hal itu dikarenakan, seluruh pengaduan akan terkumpul dalam satu tempat yang diberi nama Ruang Peduli.

Layanan pengaduan yang disediakan oleh Perumda Air Minum Kota Makassar dikelola atau diterima oleh bagian Humas yang dimana jika terdapat keluhan pelanggan akan ditindaklanjuti oleh bagian teknik Distribusi Kehilangan Air (DKA). Berdasarkan hal tersebut, pengelola program layanan pengaduan berbeda dengan pengelola tindak lanjut keluhan pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar. Jika terdapat keluhan pelanggan, pengelola layanan pengaduan tersebut akan memilah dan melemparkan ke pengelola terkait yaitu bagian teknik Distribusi Kehilangan Air (DKA).

Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masyarakat menganggap bahwa layanan pengaduan yang ia sampaikan merupakan hal yang percuma saja karena masih banyaknya pengaduan yang belum teratasi dan belum menemukan titik terang dari permasalahan tersebut. Oleh karena itu, banyak masyarakat kemudian beranggapan bahwa fasilitas pengaduan yang disediakan tidak memecahkan masalah karena keinginan pelanggan bahkan terkadang tidak ditindaklanjuti.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih terperinci dari program ruang peduli Perumda Air Minum Kota Makassar. Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Efektivitas Pengelolaan Program Pengaduan Ruang Peduli Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar”***.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada bagian latar belakang maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yaitu Apakah Program Pengaduan Pelanggan “Ruang Peduli” pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar Efektif?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah program pengelolaan pengaduan *Ruang Peduli* Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar sudah efektif.

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat akademis, memberikan manfaat sebagai salah satu kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian untuk mengembangkan ilmu khususnya administrasi publik, serta dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi para mahasiswa yang berminat untuk melakukan penelitian ilmiah dibidang yang sama khususnya efektivitas program.
2. Manfaat praktis, diharapkan penelitian ini menjadi masukan kepada instansi yang bersangkutan terkait dengan Efektivitas Program Ruang Peduli Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai tali penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Administrasi publik bertujuan agar lebih memahami hubungan pemerintah dengan masyarakat dan dapat meningkatkan responabilitas sebuah kebijakan publik sehingga pelaksanaannya efektif dan efisien. Faktor lingkungan sangat berpengaruh terhadap pengembangan administrasi publik. Oleh karena itu, dalam pengembangan administrasi publik perlu memperhatikan faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau eksistensi dari suatu bidang yang dikelolanya. Pasolong (2007:13) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan bentuk Kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau instansi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Administrasi publik merupakan kegiatan-kegiatan kerjasama yang dilaksanakan oleh para penyelenggara negara dalam menata dan mengelola suatu kebijakan pemerintah dalam suatu negara yang telah ditentukan sebelumnya secara efektif dan efisien. Menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Sjamsuddin 2016;109) mengartikan administrasi publik merupakan administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Bagaimanapun situasi dan kondisi negara, administrasi negara tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggara negara, mengemban tugas penyelenggara negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara; serta memberikan perhatian dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan Bersama dalam

bernegara dan melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang secara tradisional dilakukan oleh para aparatur negara.

Sedangkan John. M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (1960:4) berpendapat bahwa administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Menurut Caiden (1982) dalam Keban (2008:33) berpendapat bahwa administrasi publik adalah bagaimana orang-orang mengorganisasikan diri mereka sebagai publik secara kolektif dengan tugas dan kewajiban masing-masing dalam memecahkan masalah publik untuk mencapai tujuan Bersama. Definisi tersebut memberikan pemahaman tentang bagaimana perilaku manusia didalamnya mencakup tindakan secara individu maupun kelompoknya.

Zauhar (2001) dalam buku Teori dan Pergeseran Paradigma ke Era Digital menjelaskan administrasi publik berkaitan dengan proses Kerjasama yang berlaku pada organisasi publik dalam rangka memberikan pelayanan publik. Administrasi publik memberi arah bagaimana pejabat publik dapat mengelola pemerintahan dengan baik, menekankan bagaimana partisipasi aparatnya dalam memecahkan masalah-masalah publik. Sedangkan menurut Nicholas Henry (dalam Sjamsuddin 2016;107) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang di perintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan social. Berdasarkan hal tersebut, administrasi publik mempunyai tanggung jawab dan dituntut untuk menyelenggarakan kepentingan publik.

Nicholas Henry (1988) dalam Mulyadi (2016:34) juga berpendapat bahwa administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik untuk berusaha mengelompokkan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisien, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Frederik A. Cleveland (dalam Keban) mengatakan bahwa peran administrasi publik sangat penting dalam membantu mengonsolidasikan dan melahirkan demokrasi. Administrasi publik diciptakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisien dan efektivitasnya, serta menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan Sebagian dari tanggung jawab administrasi publik.

Adapun turunan dari administrasi publik mencakup berbagai aspek, seperti manajemen publik, analisis kebijakan, administrasi negara, hukum administrasi, dan evaluasi program pemerintah. Setiap bidang ini memainkan peran penting dalam memahami, merencanakan, dan melaksanakan kebijakan publik serta menjalankan fungsi pemerintah dengan baik.

II.2 Konsep Manajemen Publik

Manajemen Publik merupakan turunan dari administrasi publik yang lebih tua. konsep manajemen publik mulai muncul sebagai pendekatan yang lebih terstruktur dan berorientasi pada manajemen untuk memastikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Manajemen publik melibatkan prinsip-prinsip manajemen umum, termasuk perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan,

pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi publik.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik itu organisasi atau pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Andrew F. Sikula, manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Menurut Nor Ghofur (2014) mengartikan manajemen publik sebagai manajemen pemerintah, dalam artian manajemen publik bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan masyarakat. Stoner (1982; 2) dalam buku konsep, esensi dan urgensi manajemen public menterjemahkan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berbeda halnya dengan Koontz & Wihrich (1993: 3) mengartikan manajemen sebagai berikut: "Manajemen adalah berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain". Hal senada dikemukakan oleh Makharita dalam Handayaniingrat (1980 : 19) yang

menterjemahkan manajemen sebagai: “Pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan”. Kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa manajemen pada intinya merupakan upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dilakukan dengan memanfaatkan atau menggunakan sumber daya organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, manajemen publik merupakan proses pengelolaan yang dilakukan oleh seorang pemimpin, dengan memanfaatkan semua potensi sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusia, keuangan, fasilitas, prosedur, dan teknologi, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hakikat manajemen publik sesungguhnya diarahkan pada upaya institusi publik untuk mengelola sektor-sektor publik secara profesional dan proporsional melalui pemanfaatan berbagai potensi atau sumber daya organisasi, sehingga diharapkan mampu menampilkan produk pelayanan yang prima, sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan publik. Dengan demikian, manajemen publik bukan hanya sekedar melakukan pengelolaan terhadap sektor-sektor publik secara normative semata, tetapi yang jauh lebih penting adalah bagaimana hasil pengelolaan tersebut mampu memberikan dampak dan kemaslahatan bagi masyarakat secara optimal.

Manulang dalam Zulkifli (2009: 46) mengelompokkan terdapat 5 (lima) fungsi dalam manajemen, yaitu :

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Penysunan staf
4. Pengarahan
5. Pengawasan

Iwan Satibi (2012: 21) pada bukunya manajemen publik dalam perpektif teoritik dan empirik menjelaskan terdapat 8 (delapan) prinsip dasar yang melandasi efektivitas pelaksanaan manajemen publik, yaitu :

1. Akuntabel, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen public harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan program yang telah direncanakan.
2. Transparan, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses serta di kontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
3. Responsive , mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan perkataan lain, sejauhmana pengelolaan manajemen publik mampu menangkap pesan dan harapan publik, sehingga out put yang dihasilkan dapat memberikan manfaat bagi kemaslahatan masyarakat.
4. Efektif, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan.
5. Efisien , mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nilai efisiensi. Dengan bahasa lain, sejauhmana pelaksanaan manajemen publik mampu melakukan penggunaan sumber daya organisasi yang dimiliki, khususnya sumber daya anggaran secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.
6. Adaptif, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah selayaknya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran, perkembangan dan percepatan ilmu pengetahuan, teknologi dan sistem informasi. Dengan

demikian, praktik manajemen publik diharapkan mampu mengantisipasi dan mengatasi terjadinya berbagai perubahan dan dinamika kehidupan masyarakat.

7. Rasional, artinya program dan pelaksanaan manajemen publik tidak boleh mengada-ada, tanpa ada sasaran yang jelas. Rasionalitas dalam program dan pelaksanaan manajemen publik harus sistematis dan terukur, sehingga setiap orang dengan mudah dapat memahami dan mengerti mengapa program atau kegiatan tersebut harus dilaksanakan.
8. Profesional, mengandung arti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau para pelaksana yang memiliki kemampuan, keahlian serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program/ rencana yang telah ditetapkan.

Konsep manajemen publik yang modern menekankan pada efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan layanan publik. Ini mencakup pengelolaan yang baik terhadap sumber daya, pengembangan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan implementasi layanan yang efisien. Selain itu,

Manajemen publik yang berfokus pada layanan mencoba memastikan bahwa instansi pemerintahan beroperasi dengan cara yang optimal untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan masyarakat, penggunaan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi, serta transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Dalam esensi ini, manajemen publik yang baik harus mengarah pada peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan layanan yang responsif, mudah diakses, dan berkualitas tinggi.

II.3 Efektivitas

II.3.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas dalam Bahasa Inggris berasal dari kata “effective” yang artinya berhasil. Efektivitas merupakan tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apabila suatu instansi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan karena adanya proses kegiatan, maka instansi tersebut dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Waruwu dan Masitho (2016) berpendapat bahwa efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh suatu instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat.

Menurut Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas sebagai “kemampuan melaksanakan tugas, manfaat (operasi – operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu instansi atau sejenisnya dengan tidak adanya tekanan yang menyatakan seberapa jauh target tersebut sudah ditentukan sebelumnya. Efektivitas selalu berkaitan dengan hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang ingin dicapai, agar efektivitas memberikan sumbangsi terhadap kegiatan yang tercapai.” Dengan demikian, efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya tercapai.

Berbeda halnya dengan Sutrisno (1975:156) mengartikan efektivitas sebagai alat ukur untuk melihat tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang agar hasil yang diharapkan berjalan dengan baik. Sedarmayanti (1995:61) menjelaskan efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh instansi atau organisasi dapat tercapai. Berdasarkan hal tersebut, efektivitas memiliki peran yang penting di dalam sebuah instansi atau organisasi karena berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu instansi atau

organisasi itu sendiri. Setiap instansi atau organisasi di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan tersebut dapat dicapai apabila kegiatan tersebut berjalan dengan efektif dan didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

Dunn (2000:429) menerangkan bahwa efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas telaris, selalu diukur dari unit produksi atau layanan atau nilai moneterinya. Selanjutnya, Dunn (2000:601) menambahkan bahwa efektivitas merupakan kriteria evaluasi yang mempertanyakan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.

Selanjutnya menurut Sondang P. Siagian dalam trio mulya (2015) menjelaskan efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya yang ada, sarana dan prasarana dalam bentuk tertentu yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Steer (2015:203) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah dengan mengerjakan sesuatu yang akurat, tepat waktu, obyektif, dan menyeluruh sesuai dengan tujuan suatu instansi atau organisasi.

Menurut Effendy (dalam Andreanufi dan Dewi, 2018) mengatakan bahwa efektivitas merupakan komunikasi yang dalam prosesnya tercapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah anggota yang telah ditentukan. Berbeda dengan Richard L. Daft dalam

Priansa, Doni Juni; Garnia (2013:11) yang mengatakan bahwa efektivitas yaitu seberapa jauh organisasi dalam mencapai tujuannya.

Dengan demikian, efektivitas merujuk pada kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara yang optimal. Dalam konteks manajemen atau organisasi, konsep efektivitas melibatkan penilaian terhadap sejauh mana suatu tindakan atau strategi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun aspek-aspek penting dari efektivitas, diantaranya:

1. Tujuan yang Jelas. Efektivitas melibatkan penetapan tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan terbatas oleh waktu (SMART).
2. Penggunaan Sumber Daya yang Efisien. Efektivitas memerlukan pengelolaan sumber daya seperti waktu, uang, dan tenaga kerja secara efisien untuk mencapai hasil yang maksimal.
3. Pencapaian Hasil yang Diinginkan: Sukses dalam mencapai hasil yang diinginkan atau tujuan yang telah ditetapkan adalah indikator utama efektivitas.
4. Responsif terhadap Kebutuhan: Efektivitas mencakup kemampuan untuk merespons perubahan lingkungan atau kebutuhan dengan cepat dan sesuai.
5. Pengukuran dan Evaluasi: Proses pengukuran dan evaluasi terus-menerus diperlukan untuk menilai sejauh mana tujuan telah tercapai dan apakah perbaikan atau penyesuaian diperlukan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektivitas dinilai dari bagaimana sebuah instansi atau organisasi dapat menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas yang diberikan tanpa adanya waktu yang terbuang percuma dengan kata lain dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang diberikan dengan kualitas hasil pekerjaan yang tepat sasaran dengan memanfaatkan sumber daya yang telah ditetapkan sebelumnya.

II.3.2 Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur keefektifan suatu instansi atau organisasi. Menurut Ding (dalam Suryantara dan Syahmat, 2022: 125-131) menyebutkan ada 3 (tiga) pendekatan utama dalam mengukur efektivitas yaitu :

a. Pendekatan Sumber (*Resource Approach*)

Pendekatan ini mengukur tingkatan efektivitas dengan melihat seberapa berhasil suatu instansi atau organisasi dalam memperoleh sumber sumber daya yang diperlukan serta seberapa berhasil suatu organisasi dalam memelihara sistem yang efektif. Adapun indicator yang dijadikan sebagai acuan dalam mengukur efektivitas program suatu instansi atau organisasi, diantaranya kemampuan suatu instansi atau organisasi untuk memanfaatkan lingkungan guna memperoleh berbagai jenis sumber, kemampuan para pengambil keputusan dalam menginterpretasikan sifat-sifat lingkungan secara tepat, kemampuan organisasi untuk menghasilkan output tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang telah diperoleh, kemampuan organisasi dalam memelihara kegiatan operasionalnya, serta kemampuan organisasi untuk bereaksi dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan.

b. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Pendekatan ini melihat efektivitas sebagai efisiensi kondisi (Kesehatan) dari organisasi internal, yang dimana suatu program dapat dikatakan efektif apabila organisasi tersebut mampu menerapkannya dengan baik. Terdapat beberapa indikator yang dijadikan acuan dalam mengukur pendekatan proses, yaitu semangat, Kerjasama, dan loyalitas kelompok kerja, saling percaya dan komunikasi antar bawahan dengan pemimpin, desentralisasi dalam pengambilan keputusan, adanya usaha dari tiap individu maupun keseluruhan

organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, serta organisasi dan bagian-bagian Kerjasama dengan baik dan konflik yang terjadi selalu diselesaikan dengan menjadikan kepentingan bersama sebagai pedoman.

c. Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*)

Pendekatan ini diawali dengan mengobservasi sasaran instansi atau organisasi dan mengukur seberapa berhasil suatu instansi atau organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Adapun sasaran yang diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dalam pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil yang maksimal berdasarkan sasaran resmi "*official goal*" dengan melihat permasalahan yang terjadi, dengan memusatkan perhatian pada aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang telah direncanakan.

II.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Terdapat 4 (empat) faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja menurut Richard Steers (2005:20), yaitu :

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terbagi menjadi struktur organisasi dan teknologi organisasi. Struktur organisasi adanya hubungan relative tetap, seperti bagaimana cara suatu organisasi dapat menyusun atau mengelompokkan orang-orang didalam mekanisme suatu perusahaan untuk mengubah bahan baku menjadi barang jadi.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek yang berpengaruh terhadap efektivitas yaitu internal dan eksternal. Lingkungan internal dalam lingkup perusahaan yaitu karyawan atau pegawai di instansi tersebut. Sedangkan

lingkungan eksternal yaitu berhubungan dengan masyarakat sekitar. Kedua lingkungan tersebut memiliki perbedaan, namun saling berhubungan.

3. Karakteristik Pekerja

Dalam realitasnya, perilaku karyawan dalam suatu perusahaan menjadi faktor penting yang sangat memengaruhi tingkat efektivitas. Tindakan dan sikap karyawan ini memiliki potensi besar untuk mempercepat atau menghambat pencapaian tujuan perusahaan dalam jangka panjang. Para pekerja ini merupakan sumber informasi yang secara langsung terkait dengan manajemen semua aset yang tersedia di dalam organisasi. Karenanya, cara karyawan bertindak sangat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Dalam era yang semakin kompleks dengan proses teknologi yang semakin rumit dan tantangan lingkungan yang semakin kompleks dan berat, peran manajemen dalam mengkoordinasikan orang dan proses untuk mencapai kesuksesan organisasi menjadi semakin berat. Kebijakan dan tindakan manajemen memiliki potensi untuk memengaruhi atau menghambat pencapaian tujuan, tergantung pada bagaimana kebijakan dan tindakan manajemen dijalankan dalam kaitannya dengan karyawan dan organisasi.

II.3.4 Kriteria Efektivitas

Dalam bukunya “Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan,” Makmur menyatakan bahwa salah satu unsur penting dalam ilmu administrasi adalah efektivitas, yang dimana tidak dapat dipisahkan dari unsur-unsur lain, diantaranya rasionalitas dan efisiensi. Ketiga unsur ini bekerja bersama dan saling mendukung dalam mencapai keberhasilan berbagai kegiatan dalam

organisasi, baik dalam konteks pemerintahan maupun bisnis. Adapun kriteria efektivitas, sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu. Hal mendasar yang menjadi penentu keberhasilan sesuatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dalam sebuah instansi. Apabila mampu menggunakan waktu secara tepat maka akan mampu menciptakan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Ketepatan perhitungan biaya. Berkaitan dengan ketepatan dalam penggunaan biaya, artinya tidak terjadi kekurangan dan juga kelebihan dalam pembiayaan sampai terlaksana dan terselesaikannya kegiatan dengan baik.
3. Ketepatan dalam pengukuran. Setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu. Adapun ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan termasuk bagian dari efektivitas.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Menentukan pilihan tidaklah mudah, hal itu dikarenakan membutuhkan proses yang begitu Panjang, karena dihadapkan oleh beberapa pilihan yang akan menentukan keefektifan suatu program atau kegiatan.
5. Ketepatan berfikir. Ketepatan dalam berfikir sangat menentukan terciptanya keefektifan yang maksimal.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah. Keberhasilan suatu program atau aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang

tepat akan mampu mendukung efektivitas pelaksanaan yang berorientasi kepada jangka Panjang.

8. Ketepatan sasaran. Penentuan sasaran yang tepat dari suatu organisasi akan sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi, begitupun sebaliknya jika sasaran yang ditentukan kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut.

Siagian (dalam Trimbawan dkk., 2022) juga menjelaskan beberapa kriteria mengenai pencapaian tujuan efektif, yaitu :

- a. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai
- b. Kejelasan strategi dalam pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kegiatan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan juga prasarana
- g. Terlaksananya secara efektif dan efisien
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

II.3.4 Indikator Efektivitas

Indikator dalam mengukur efektivitas dilihat dari hasil kerja yang dicapai suatu instansi atau organisasi. Pengukuran efektivitas dilakukan dengan melihat berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dapat dikatakan efektif apabila suatu instansi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Cambel J.P (dalam Anisah & Soesilowati, 2018:46), pengukuran efektivitas secara umum dan paling menonjol, ialah :

1. Keberhasilan program

2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat output dan input
5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Adapun Pengukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers (1985:53), sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan sebuah proses yang menjadi puncak dari keseluruhan upaya dalam sebuah program. Usaha untuk mencapai tujuan harus dilihat sebagai proses karena hal tersebut akan memungkinkan evaluasi terhadap sejauh mana program berjalan dengan efisien. Aspek yang diperhatikan dalam indikator ini mencakup waktu yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang bersifat konkrit.

2. Integrasi

Dikatakan integrasi apabila pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Dimensi dalam integrasi menyangkut prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan tahap penyesuaian diri yang diperlukan agar individu dapat cocok dengan perubahan yang terjadi di sekitarnya. Komponen dalam indikator ini mencakup peningkatan kapabilitas dan perangkat serta infrastruktur yang digunakan dalam proses adaptasi.

II.4 Program

II.4.1 Pengertian Program

Program sering diartikan sebagai perencanaan, persiapan, atau rancangan. Program berasal dari Bahasa Inggris "*programme*" yaitu rancangan. Program dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu rancangan mengenai asas serta usaha yang akan dijalankan oleh suatu instansi. Secara umum program juga dapat diartikan perencanaan yang dijadikan sebagai kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan.

Charles O. Jones (dalam Anas, 2017:28) berpendapat bahwa program adalah suatu cara yang dilakukan suatu instansi untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (2006:1:7) program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara pelaksanaannya.

Program memegang peranan penting dalam ruang lingkup suatu instansi atau organisasi, hal itu dikarenakan program menjadi penentu dan sekaligus memberi arah terhadap tujuan yang ingin dicapai. Dengan program yang matang, suatu pekerjaan tidak akan berantakan dan terarah. Program yang disusun dengan baik akan memberi pengaruh terhadap tercapainya tujuan. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa program merupakan rangkaian tindakan atau perencanaan untuk mempermudah berjalannya suatu kegiatan agar bisa lebih efektif.

II.4.2 Karakteristik Program

Terdapat beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu instansi untuk mengidentifikasi suatu aktivitas dapat dikatakan sebuah program atau tidak, yaitu:

1. Program tentu saja membutuhkan staf sebagai pelaksana atau pelaku dari sebuah program.
2. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri
3. Program juga memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dan diakui oleh publik.

Mulyadi (2015:24) berpendapat bahwa perumusan program kerja merupakan perincian dari suatu rencana dan dapat dilihat dari 5 (lima) aspek, yaitu :

1. Sasaran konkret yang ingin dicapai
2. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu
3. Biaya yang diperlukan beserta identifikasi sumbernya
4. Jenis- jenis kegiatan operasional yang dilaksanakan
5. Tenaga kerja yang dibutuhkan baik ditinjau dari sudut kualifikasi maupun dari segi jumlahnya

Bintoro Tjokroamidjojo (1984: 181) berpendapat suatu program dapat dikatakan baik jika memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Tujuan yang dirumuskan secara jelas
2. Penentuan peralatan untuk mencapai tujuan tersebut
3. Terdapat kerangka kebijaksanaan yang konsisten dan saling berkaitan untuk mencapai tujuan program seefektif mungkin
4. Pengukuran dengan biaya-biaya yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan dari program tersebut
5. Hubungan dalam kegiatan lain, seperti usaha pembangunan dan program pembangunan lainnya
6. Berbagai upaya dalam bidang manajemen, seperti penyediaan tenaga kerja, pembiayaan, dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.

Dengan demikian, dalam menentukan suatu program harus dirumuskan secara matang sesuai dengan kebutuhan dengan tujuan agar dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat.

II.5 Efektivitas Program

Efektivitas program dijadikan sebagai tolak ukur dalam melihat sejauh mana program berjalan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Menurut Ditjen Binlantas Depnaker, 1993 (dalam Setiawan, 1998) efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan output program. Sebuah program dapat dikatakan berjalan dengan efektif apabila menghasilkan output sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Begitupun sebaliknya, apabila output dari sebuah program tidak sesuai dengan tujuan yang ditetapkan maka program tersebut tidak berjalan dengan efektif. Dengan demikian, program yang efektif apabila proses yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan atau dengan kata lain tujuan dari program tersebut telah tercapai.

Musaroh (dalam Dyah Mutiarin & Arif Zinudin, 2014) efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek berikut :

1. Aspek tugas dan fungsi, suatu instansi dapat dikatakan efektif jika melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, begitu juga suatu program akan efektif jika tugas dan fungsi para pelaksana dilaksanakan dengan baik.
2. Aspek rencana atau program, rencana atau program yaitu perincian kegiatan atau program yang dibuat oleh suatu instansi yang dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Aspek ketentuan atau peraturan, efektivitasnya suatu program dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga keberlangsungan proses kegiatan.

4. Aspek tujuan, suatu program dikatakan efektif jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat tercapai.

Budiani (2007:53) dalam bukunya yang berjudul efektivitas program menyatakan bahwa untuk mengukur factor apa yang bisa mempengaruhi berlakunya suatu program sehingga dapat dikatakan efektif terdiri dari 4 (empat) variable, yaitu) :

1. Ketepatan Sasaran Program

Program dapat dikatakan tepat sasaran apabila kesesuaian antara kegiatan yang dijalankan dengan tujuan yang ingin dicapai. Ketepatan sasaran program juga dapat diartikan sebagai penilaian kesesuaian antara peserta program dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan cara para pelaksana untuk memperkenalkan sebuah program kepada masyarakat. Seperti informasi, tata cara, serta pelaksanaan dari program yang akan dijalankan.

3. Tujuan Program

Tujuan program merupakan unsur terpenting dalam menentukan program yang akan dijalankan. Tujuan program dinilai dengan melihat kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program ialah upaya yang dilakukan untuk melihat sejauh mana keberhasilan yang dilakukan dengan tujuan yang ingin dicapai. Pemantauan program dilakukan dengan cara pengecekan hasil kemudian membandingkan dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Efektivitas program dapat diukur dengan melihat sejauhmana pencapaian tujuan sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Menurut Sutrisno (2007:125-126) terdapat 5 (lima) indicator yang digunakan untuk mengukur efektivitas suatu program, yaitu :

1. Pemahaman Program

Pemahaman program diniliah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat memahami program dari suatu instansi. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terstruktur dan terorganisir serta lebih mudah untuk di operasionalkan. Dengan memperhatikan kelompok sasaran maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak.

2. Tepat Sasaran

Tepat sasaran digunakan untuk melihat bagaimana program yang telah dirancang oleh pengelola kepada kelompok sasaran atau sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran dari setiap program dapat dikatakan efektif apabila kelompok masyarakat yang terbantu dari program ini sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

3. Tepat Waktu

Ketepatan waktu pelaksanaan program peningkatan program yang telah dirancang yaitu sesuatu yang dapat dikatakan efektif apabila penyelesaiannya atau tercapainya tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan digunakan untuk melihat apakah hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata merupakan perubahan yang dialami masyarakat dari sebelum adanya sampai dengan terlaksananya program tersebut.

II.6 Program Ruang Peduli

Ruang Peduli merupakan program pengaduan yang dibuat oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar yang dikelola oleh staff bagian hubungan masyarakat PDAM Kota Makassar. Ruang peduli ini merupakan wadah yang disediakan oleh PDAM Kota Makassar dan terbuka 24 jam untuk masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan guna mendapatkan solusi dari permasalahannya dan pelayanan yang lebih baik. Ruang peduli merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan PDAM Kota Makassar sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan atau kebingungan ketika ingin menyampaikan keluhannya.

Ruang peduli sebagai bentuk pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi PDAM Kota Makassar sebagai penyelenggara pelayanan publik, hal itu dikarenakan ruang peduli dibuat dengan tujuan untuk memperbaiki kekurangan dari kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh PDAM Kota Makassar, seperti air yang tidak jalan, kebocoran pipa dll. Dengan hadirnya "*Ruang Peduli*" ini, pelanggan bisa dengan mudah mendapatkan informasi dan menyampaikan segala keluhannya di layanan ini. Program Ruang Peduli dari PDAM Kota Makassar ini dapat diakses dengan mudah melalui beberapa cara. Bisa lewat telepon ke 1500411 atau via whatsapp ke [_08114641123](https://www.whatsapp.com/channel/000000000008114641123).

Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik

secara lisan maupun tertulis kepada aparaturn pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Dyah Haryani (2008:245) dalam Gusman (2019:4) mengatakan bahwa penanganan keluhan merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan penggunaan layanan publik. Sedangkan menurut Fonny.I.Ratuwalongon, Femmy Tulusan dan Very Londa (2017) dalam Aliani (2019) mengemukakan bahwa penanganan keluhan publik yaitu keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan, yang dapat dilihat dari ketentuan-ketentuan atau mekanisme dalam menjalankan proses pemberian pelayanan yang cukup jelas.

Berdasarkan hal tersebut, Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar telah mengambil Langkah yang tepat untuk menciptakan program “*Ruang Peduli*” sebagai wadah masyarakat dalam menyampaikan keluhan-keluhannya terhadap PDAM Kota Makassar. Selanjutnya, PDAM Kota Makassar perlu merancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat diselesaikan dengan baik.

II.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi sebagaimana dapat dilihat pada tabel II.1

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Lulu Syafirah dan	Efektivitas Pelayanan Pengaduan di	Hasil penelitian ini menjelaskan terdapat beberapa	- Fokus penelitian terdahulu memiliki	Teori yang digunakan dari Sondang P.

	Ertien Rining (2021)	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik.	pelanggan yang melakukan pengaduan pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Pada penelitian ini ukuran waktu dalam pelayanan terbilang kurang efektif dan kurang maksimal, petugas menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan belum sesuai dengan ukuran waktu yang telah ditetapkan.	persamaan mengenai efektivitas pengaduan pada PDAM - Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif	Siagian (2019:153)
2.	Deri Andika, Dwi Rifanda, dan Nurul Fadillah (2021)	Pengaduan Masyarakat Berbasis Android (Studi Kasus PDAM Kota Langsa)	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa sulitnya masyarakat untuk menyampaikan keluhannya pada PDAM Kota Langsa. Oleh karena itu, PDAM Kota	- Fokus penelitian terdahulu memiliki persamaan yaitu pengaduan masyarakat - Persamaannya memberikan wadah	- Perbedaan pada penelitian terdahulu hanya menggunakan mobile phone android.

			Langsa menggunakan sistem Android Mobile untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan memudahkan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan.	tersendiri secara online kepada masyarakat untuk memberikan pengaduan dan melayani 24 jam	
3.	Annisa Pratiwiddk. (2023)	Efektivitas Program Layanan Digital Pengaduan Melalui LAPOR! Di Dinas Perhubungan Kota Bandung	Hasil Penelitian ini menjelaskan pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Perhubungan ini belum sepenuhnya efektif. Hal ini terlihat dari beberapa fakta dimensi keberhasilan program yaitu sistem yang mengalami gangguan/error, keberhasilan sasaran belum maksimal, kegiatan sosialisasi belum maksimal dilakukan, kurangnya pengawasan penunjang pelaksanaan pelayanan, banyaknya laporan data yang kurang	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu memiliki persamaan meneliti efektivitas program pengaduan - Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Locus penelitian terdahulu pada Dinas Perhubungan Kota Bandung - Program pengaduan Bernama LAPOR!

			<p> jelas, serta adanya aduan yang terus berulang Saran yang diberikan anantara lain adalah perlunya komitmen pimpinan dan jajaran dalam pelayanan publik, diterapkannya kebijakan sanksi yang tegas apabila terdapat pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan melalui LAPOR!. </p>		
4.	<p> Nofyat, Adeline Ibrahim, dan Arisandy Ambarita. (2018) </p>	<p> Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Website Pada PDAM Kota Ternate </p>	<p> Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang pelayanan pengaduan air kepada pelanggan masih bersifat konvensional dimana pelanggan yang ingin mengadukan keluhannya harus datang </p>	<ul style="list-style-type: none"> - Persamaannya penelitian terdahulu menggunakan bentuk pengaduan berbasis online - Tempat penelitian yang sama yaitu pada PDAM. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelian terdahulu perbedaannya wadah pengaduan berbasis website

			<p>ke kantor unit wilayah PDAM Kota Ternate proses pengaduanpun hanya dapat dilakukan pada hari kerja yaitu Senin - Jumat mulai dari Pukul 07.30 - 15.00 wit. Diluar waktu tersebut pelanggan tidak dapat menyampaikan keluhannya sehingga dianggap kurang efektif. Penelitian ini dilakukan pada kantor Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Ternate, Bertujuan untuk merancang Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Web,</p>		
5.	Sintia Bella, Nurul Umi, dan Retno Wulan. (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat	Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit cukup baik dari segi sarana dan prasarana, kecepatan,	<ul style="list-style-type: none"> - Persamaannya penelitian terdahulu menggunakan bentuk pengaduan berbasis online - Tempat penelitian yang sama yaitu pada PDAM. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelian terdahulu perbedaannya wadah pengaduan berbasis website

		untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	ketanggapan, kesopanan dalam menanggapi keluhan pelanggan namun pelayanan PDAM Unit Dampit masih dirasa kurang mengenai kontinuitas air yang diberikan kepada pelanggan dimana air mengalir pada jam-jam tertentu, air mengalir kecil serta air masih berbau obat.		
--	--	---------------------------------------	--	--	--

II.8 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan arah pemikiran yang mengikuti teori dan digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan Efektivitas Program Ruang Peduli Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar. Dalam konteks penelitian ini, kerangka berfikir dibangun untuk memudahkan pemahaman dan menyampaikan tujuan penelitian kepada peneliti dan pembaca dengan jelas.

Menurut Sugiyoo (2010:65) menjelaskan bahwa kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berkaitan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai Efektivitas Program Ruang Peduli pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Berdasarkan penelitian ini, untuk

melihat efektivitas suatu program pengaduan maka dapat dilihat apakah suatu program telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur apakah suatu program dapat dikatakan efektif dan telah mencapai tujuan yang ditetapkan, maka penulis menggunakan indikator dari Sutrisno (2007:125-126) terdapat 5 (lima) indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas suatu program, yaitu :

1. Pemahaman Program

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar dapat memahami program *Ruang Peduli*, melalui program tersebut maka segala bentuk perencanaan akan lebih terorganisir dan lebih mudah dioperasionalkan. Dengan memperhatikan program sasaran *Ruang Peduli* maka program tersebut dapat dikatakan efektif atau tidak efektif.

2. Tepat Sasaran

Bagaimana kesesuaian program *Ruang Peduli* yang dirancang oleh pegawai bagian Humas kepada pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur sejauh mana suatu instansi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas program *Ruang Peduli* adalah pelanggan terdaftar yang ingin melakukan pengaduan. Dengan demikian, indikator ini untuk mengukur bagaimana kesesuaian program yang telah dibuat sesuai kepada sasaran.

3. Tepat Waktu

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan program *Ruang Peduli* apakah sesuai dengan waktu yang

dirancang atau tidak. Dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.

4. Tercapainya Tujuan

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah tujuan dari bentuknya program *Ruang Peduli* ini sudah tercapai atau belum. Pencapaian tujuan dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

5. Perubahan Nyata

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata (khususnya mengenai pengaduan). Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program *Ruang Peduli* tersebut memberikan efek atau dampak serta perubahan nyata bagi pelanggan Perumda Air Minum Kota Makassar

Berikut adalah bentuk kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada gambar II.1

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

