

**EFEKTIFITAS PELAYANAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK
KOTA PEKANBARU**

Eko Nurwahyanto
Email : ekonurwahyanto7@gmail.com
Pembimbing : Drs. H. Isril, M.H

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas km.12,5 Simp, Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

. Peneliti mengidentifikasi melalui media massa adanya indikasi pelayanan PDAM kepada masyarakat tidak efektif. Target pelayanan air bersih di Kota Pekanbaru dibawah pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak hingga saat ini tak kunjung membaik, masih banyaknya catatan layanan pengaduan pelanggan yang didapat oleh PDAM Tirta Siak. Selain itu, PDAM Tirta Siak masih bergantung pada subsidi dari APBD Kota Pekanbaru. masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: Mengapa pelayanan PDAM Tirta Siak tidak efektif?, Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektifitas pelayanan PDAM Tirta Siak?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui mengapa pelayanan PDAM Tirta Siak tidak efektif, Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan PDAM Tirta Siak. Metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak. Sumber data primer melalui wawancara serta sumber data sekunder. Teknik analisa data dilaksanakan dengan analisis deskriptif kualitatif

Dengan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu : segi empati (*empathy*), masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Indikator langsung (*tangible*) sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap (*responsiviness*) ketanggapan pegawai PDAM Tirta Siak dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) keramahmataman dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Faktor pendukung : pegawai sudah mempunyai kesadaran yang tinggi dengan apa yang harus kerjakan. Adanya aturan yang mengikat para pegawai dalam bekerja. Adanya pembagian tugas yang jelas. Pendapatan pegawai dirasa sudah sesuai dengan golongan dan masa kerjanya. Pegawai sudah terampil dalam bidangnya masing-masing dan mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Selain itu kantor PDAM Tirta Siak sudah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kerja pegawainya. Faktor penghambat : Faktor musim, pada saat musim kemarau sangat susah mendapat air dari sumber air, Faktor pipa yang sudah tua. Pipa yang sudah tua dapat menyebabkan penurunan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air.

Kata kunci : Efektifitas, Pelayanan

**EFEKTIFITAS PELAYANAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK
KOTA PEKANBARU**

Eko Nurwahyanto
Email : ekonurwahyanto7@gmail.com
Pembimbing : Drs. H. Isril, M.H

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas km.12,5 Simp, Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Researcher identify through mass media the indication of service to the community is not effective. Target of Local Water Company service in Pekanbaru City under the management of Regional Water Company Tirta Siak until now not improved, still many record of customer complaints service obtained Local Water Company Tirta Siak, Local Water Company Tirta Siak still depend on subsidy from Pekanbaru City budget. Research problem can be formulated as : why service of Local Water Company Tirta Siak is not effective? What's factors influencing the effectiveness of Local Water Company Tirta Siak service? The purpose of this research is : To know about effective Local Water Company Tirta Siak the factors influencing the effectiveness of Tirta Siak Local Water Company service. Qualitative research method this research was conducted at Local Water Company Tirta Siak. Primary data source through interview and secondary. Data source technique of data analysis executed with descriptive qualitative.

With indicators according to Zeithaml, Berry and Parasuraman are empathy, there are still complaints from customers regarding the clean water service given about water quality and constancy. Direct indicator (tangible) has been fulfilled infrastructure facilities to support employee work and customers convenience. Reliability speed of employees in providing services and ease in the process of service procedures provided. Responsiveness, gresresponsiveness of Local Water Company Tirta Siak staff's ability to handle customers complaints and provide services. Assurance of hospitality and courtesy of employees when providing services. Supporting factors: employees already have a high awareness of what to do. The existence of rules that bind employees in work. The existence of a clear division of tasks. Employee income is considered to be in accordance with the class and the period of work. Employees are skilled in their respective fields and able to do their job well. In addition Local Water Company Tirta Siak office is equipped with facilities that support the work of employees. Inhibiting factors: The season factor, during the dry season is very difficult to get water from the water source, the old pipe factor. Older pipe can lead to decreased quality, quantity and continuity of water.

Keyword : Effectiveness, Service

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, instansi-instansi swasta dan lain-lain. Penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi warga penerima layanan. Keseluruhan pelayanan yang harus dilakukan oleh daerah sebagai konsekuensi dari otonomi daerah mencakup pelayanan-pelayanan yang sangat penting.

Lemahnya pelayanan yang terjadi mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diemban oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Keluhan masyarakat tentang kurang lancarnya pelayanan-pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan fenomena yang menunjukkan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini membuat semakin kuatnya persepsi dari masyarakat tentang keberadaan pemerintah yang kurang maksimal dalam pelaksanaan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.

PDAM Tirta Siak sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM Tirta Siak bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat. PDAM Tirta Siak merupakan salah satu instansi dari pemerintah daerah yang memberikan pelayanan dibidang air bersih yang layak konsumsi di Kota Pekanbaru.

Peneliti mengidentifikasi melalui media massa adanya indikasi pelayanan PDAM kepada masyarakat tidak efektif. Target pelayanan air bersih di Kota Pekanbaru dibawah pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak hingga saat ini tak kunjung membaik, masih banyaknya catatan layanan pengaduan pelanggan yang didapat oleh PDAM Tirta Siak. Selain itu, PDAM Tirta Siak masih bergantung pada subsidi dari APBD Kota Pekanbaru. Dirut PDAM Tirta Siak Kemas Yusperi mengaku sejauh ini pihaknya belum bisa mandiri karena berbagai persoalan yang harus dibenahinya. Bahkan dalam dua tahun PDAM Tirta Siak yang dipimpinnya masih jalan ditempat. Alasannya mulai dari perlunya penggantian pipa yang sudah banyak dalam kondisi rusak, hingga persoalan internal lainnya. Pengelolaan bisa berjalan dengan baik dan sesuai target jika ada bantuan dari APBD. Sejak tahun 2015 dan 2016 pihaknya tidak mendapatkan bantuan dari anggaran Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru (<http://pekanbaru.tribunnews.com/>).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Efektifitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru”**.

B. Konsep Teori

1. Pengertian Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan (H. Emerson dalam Soewarno, 2005 : 38).

Efisiensi digunakan untuk mengukur proses, sedangkan efektifitas berguna untuk mengukur keberhasilan mencapai tujuan. Khusus mengenai efektifitas pemerintahan, Efektifitas (*effectiveness*) yang didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi dengan (per) tujuan. Tujuan yang bermula pada visi yang bersifat abstrak itu dapat dideduksi sampai menjadi kongkrit, yaitu sasaran (strategi). Sasaran adalah tujuan yang terukur, Konsep hasil relatif, bergantung pada pertanyaan, pada mata rantai mana dalam proses dan siklus pemerintahan, hasil didefinisikan. Apakah pada titik *output? Outcome? Feedback?* Siapa yang mendefinisikannya : Pemerintah, yang-diperintah atau bersama-sama? Apapun penilaiannya, efektivitas birokrasi yang menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintah menjadi hal yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah (Ndraha, 2005:163).

Dari diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindak-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Efektifitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas

dan fungsi instansi tersebut (Ndraha, 2005:163).

1.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas

Ada 4 faktor pengaruh utama atas efektifitas, yaitu :

1. Ciri organisasi,
2. Ciri lingkungan,
3. Ciri pekerja, dan
4. Kebijakan dan praktek manajemen.

1.2 Pendekatan Yang Digunakan Dalam Penilaian Efektifitas

Menurut pendapat Richard M. Steers menyebutkan beberapa ukuran dari pada efektifitas, yaitu :

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
9. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
10. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama

- dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
12. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan; (Steers, 1985:46-48).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output, ukuran daripada efektifitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektifitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

2. Pelayanan

2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 : 60).

2.2 Mutu Pelayanan

Secara sederhana definisi mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Dengan demikian, yang dikatakan mutu disini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

1. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan,
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan,
3. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dan
4. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. (Boediono, 2003 : 113).

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun 5 dimensi yang ditawarkan Handi Irawan (2002, 58-73) dari kualitas pelayanan menurut konsep *Serqual* adalah sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible*, yakni karena *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *Tangible* sangat penting sebagai pengukur terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra pengelihatannya untuk menilai suatu kualitas pelayanan.
2. Dimensi *Reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan pada pelanggannya. Ada 2 aspek dari dimensi ini, yang pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua, seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.
3. Dimensi *Responsiveness*, yakni dimensi kualitas yang paling dinamis. Ricard Gerson (2002 : 11) menambahkan bahwa terdapat hubungan yang berbeda antara mutu, pelayanan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Perbedaan tersebut semakin nyata apabila perusahaan mempertimbangkan bahwa mutu dan pelayanan ditentukan oleh persepsi pelanggan, bukan pandangan perusahaan. Sedangkan kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi.
4. Dimensi *Assurance*, yakni dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada empat aspek dalam dimensi ini, yaitu : keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.
5. Dimensi *Empathy*, yakni pelanggan mau egonya seperti gengsinya dijaga dan mereka mau statusnya dimata banyak orang dipertahankan, bila perlu ditingkatkan oleh perusahaan. Dimensi ini memberikan peluang besar untuk pelayanan yang bersifat *surprise*. Sesuatu yang tidak pernah diharapkan oleh pelanggan, namun perusahaan memberikan sesuatu yang istimewa

secara tiba-tiba
(<http://repository.usu.ac.id/>).

3. Pelayanan Prima

3.1 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah sistem pelayanan yang terbaik pada manajemen modern pada saat ini, standar pelayanan prima adalah standar dalam melayani kebutuhan dari pelanggan atau orang lain, melayani pada dasarnya adalah aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada pelanggan konsumen yang dilayani. Sederhananya pelayanan prima adalah pelayanan yang dapat memenuhi dan sesuai dengan kepuasan pelanggan, sehingga dalam pelayanan prima ada dua elemen penting yang bisa memuaskan pelanggan yaitu, pelayanan dan kualitas.

3.2 Karakteristik Pelayanan Prima

Ada beberapa karakteristik dari pelayanan prima :

1. Pelayanan yang baik dan ramah,
2. Sikap yang sopan dan penuh rasa hormat,
3. Percaya diri atau tampan dengan yakin,
4. Kesan yang diberikan kepada pelanggan adalah kesan yang ceria,
5. Penampilan yang rapih dan juga bersih, dan
6. Bisa menyenangkan pelanggan atau orang lain.

4. Manajemen Pemerintahan

4.1 Pengertian Manajemen Pemerintahan

George R. Terry mengemukakan pengertian manajemen adalah merupakan suatu ilmu dan seni. Manajemen merupakan suatu wadah dalam ilmu pengetahuan sehingga dapat dibuktikan kebenarannya secara umum. Sedangkan arti dari manajemen pemerintahan adalah suatu proses pengelolaan penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup perencanaan pemerintahan, pengorganisasian atau kelembagaan pemerintahan dan penggunaan sumber-sumber daya serta pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan pada tatanan pemerintah.

Khusus untuk lingkungan pemerintahan sesuai dengan misi dan fungsi pemerintah, yaitu untuk melayani kepentingan publik yang didasari kekuasaan, maka Suradinata (1998) menjelaskan bahwa sebagai suatu ilmu manajemen pemerintahan bersifat sangat spesifik, hal ini disebabkan karena adanya unsur publik dan kekuasaan sebagai elemen dasar manajemen pemerintahan. Kenyataan ini mengakibatkan manajemen pemerintahan akan banyak terkait dengan pengkajian terhadap berbagai sistem yang lebih luas seperti sistem politik, sistem sosial budaya, sistem ekonomi serta sistem lainnya yang menyangkut masyarakat luas.

4.2 Fungsi Manajemen Pemerintahan

Sebagai proses untuk mencapai tujuan melalui kepemimpinan, pemberian bimbingan, motivasi, pengaturan dan pengendalian, maka manajemen pemerintahan mengandung fungsi-fungsi antara lain :

- 1) Fungsi perencanaan,
- 2) Fungsi pengorganisasian,
- 3) Fungsi penggerakan, dan
- 4) Fungsi pengawasan dan pengendalian.

5. GCG (Good Corporate Governance)

5.1 Pengertian GCG (Good Corporate Governance)

Menurut Komite Cadbury, GCG adalah prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada para *shareholders* khususnya, dan *stakeholders* pada umumnya. Tentu saja hal ini dimaksudkan pengaturan kewenangan Direktur, manajer, pemegang saham, dan pihak lain yang berhubungan dengan perkembangan perusahaan di lingkungan tertentu.

5.2 Tujuan GCG (Good Corporate Governance)

Penerapan GCG dalam suatu perusahaan sendiri mempunyai tujuan-

tujuan strategis. Tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan nilai perusahaan,
2. Untuk dapat mengelola sumber daya dan resiko secara lebih efektif dan efisien,
3. Untuk dapat meningkatkan disiplin dan tanggung jawab dari organ perusahaan demi menjaga kepentingan para shareholder dan stakeholder perusahaan,
4. Untuk meningkatkan kontribusi perusahaan (khususnya perusahaan-perusahaan pemerintah) terhadap perekonomian nasional,
5. Meningkatkan investasi nasional, dan
6. Mensukseskan program privat-isasi perusahaan-perusahaan pemerintah.

5.3 Prinsip GCG (*Good Corporate Governance*)

Adapun prinsip-prinsip GCG (*Good Corporate Governance*) meliputi:

1. *Transparansi (Transparency)*, yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan.
2. *Kemandirian (Independency)*, yaitu suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.
3. *Akuntabilitas (Accountability)*, yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif.
4. *Pertanggungjawaban (Responsibility)*, yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat
5. *Kewajaran (Fairness)*, yaitu keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak stakeholders yang timbul

berdasarkan perjanjian dan perundang-undangan yang berlaku.

5.4 Konsep GCG (*Good Corporate Governance*)

Dalam konsep good governance, pemerintah hanya menjadi salah satu pemeran dan tidak selalu menjadi peran yang paling menentukan. Akibatnya peran pemerintah sebagai penyelenggara pembangunan ataupun penyedia jasa pelayanan akan tergeser menjadi pendorong para pihak lain (swasta + masyarakat) untuk lebih aktif dalam setiap kegiatan.

C. Metode Penelitian

Berdasarkan karakteristik tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dilakukan pada kondisi yang alamiah, lebih bersifat deskriptif, menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*, melakukan analisis data secara induktif dan menekankan makna (data dibalik yang teramati). Pendekatan kualitatif akan menjelaskan bagaimana efektifitas pelayanan yang dilakukan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru kepada para pelanggannya ditahun 2015, dengan menggambarkan dan menganalisis data yang ada.

D. Hasil Penelitian

PDAM merupakan badan operasional yang dibentuk oleh pemerintah sebagai penyedia air bersih. PDAM beroperasi sebagai perusahaan di tingkat wilayah dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota. Dengan desentralisasi, pemerintah daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan. Konsekuensinya, Pemerintah Daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah adalah juga upaya untuk meningkatkan kualitas

pelayanan. Karena pelayanan untuk publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan hak-hak dasar warga negara (publik). Ketiadaan atau kurang memadainya pelayanan publik berarti tidak terpenuhinya hak asasi manusia oleh pelayan publik.

1. Efektifitas Pelayanan PDAM Tirta Siak

1.1 Bukti Langsung (*Tangible*)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa kantor PDAM Tirta Siak sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai yang digunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan dan juga berfungsi sosial, karena sarana yang ada dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan PDAM Tirta Siak sudah disediakan.

1.2 Keandalan (*Reliability*)

Dilihat dari segi pelayanan dalam pembayaran rekening dan pemasangan sambungan baru, sudah dapat dikatakan baik, setelah melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Siak kepada pelanggan. Pelanggan mengatakan dalam prosedur pelayanan tidak ada kendala yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh pelanggan.

1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara diatas yaitu cukup tanggap dalam memberikan pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening dan penanganan terhadap kerusakan. Kalau terdapat pelanggan yang harus menunggu untuk ditangani dan diselesaikan, itu dikarenakan antrian lain yang sudah menunggu dan lebih dahulu mengadakan permasalahannya kepada PDAM. Sedangkan tehknisi yang dimiliki PDAM hanya beberapa dan itu berada dibidangnya masing-masing.

1.4 Jaminan (*Assurance*)

Setelah melakukan wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh PDAM Tirta Siak cukup baik. Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang keramah tamahan sikap pegawai saat memberikan pelayanan.

1.5 Empati (*Empathy*)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya dari indikator empati dapat dikatakan kurang baik. Karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Karena para pelanggan masih mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air, walaupun dari segi pelayanan yang lain sudah dikatakan baik. Untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak PDAM Tirta Siak harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

a. Faktor Pendukung

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor pendukung pelayanan tersebut (H.A.S. Moenir, 2000: 88), yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kesadaran para pegawai PDAM Tirta Siak cukup tinggi, karena pegawai sudah paham dan mengerti apa saja yang harus mereka kerjakan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan supaya pelanggan merasa puas.

2. Faktor Aturan

Kesimpulan dari uraian diatas adalah faktor aturan menjadikan para

pegawai tidak bisa bekerja seandainya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, apabila mereka menyalahi aturan akan diberikan sanksi. Apabila telah diberlakukan aturan yang jelas, maka dalam bekerja memberikan pelayanan kepada pelanggan harus berdasarkan dengan aturan yang telah ditetapkan tersebut.

3. Faktor Organisasi

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa PDAM Tirta Siak mempunyai mekanisme kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Pegawai ditempatkan dibidang yang sudah ditentukan sesuai dengan keahliannya. Adanya sistem mekanisme kerja yang baik dapat digunakan sebagai faktor pendukung bagi PDAM Tirta Siak agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

4. Faktor Pendapatan

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah bahwa pendapatan pegawai sudah sesuai dengan yang diharapkan atau bisa dikatakan sudah sesuai standar. Dengan begitu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pasti para pegawai juga akan sungguh-sungguh, melihat dengan apa yang mereka terima yang dinilai sudah cukup untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi, mereka tidak akan berbuat curang dalam memberikan pelayanan dengan menjual jasa kepada pelanggan.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan.

Kesimpulan dari uraian diatas adalah dengan sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dari pegawai PDAM Tirta Siak, dapat menunjang cara kerja dengan baik, cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Dengan adanya kualitas SDM yang baik, diharapkan pelayanan yang diberikan juga akan baik.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa kantor PDAM Tirta Siak sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai yang digunakan

untuk mendukung dalam pelaksanaan kerja pegawai dan juga berfungsi sosial, karena sarana yang ada dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan PDAM Tirta Siak sudah disediakan.

b. Faktor Penghambat

Dalam melaksanakan tugasnya tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat. Faktor yang dapat menghambat bisa dikarenakan Sumber Daya Manusia baik secara internal ataupun eksternal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh pegawai PDAM Tirta Siak, yang menjelaskan :

“Kalau hal yang menghambat pelayanan, menurut saya di PDAM tirta Siak ini kan pipa airnya sudah tua, perlu ada pergantian, karena hal itu menyebabkan kebocoran, dan menuai komplain dari pelanggan. Akan tetapi untuk semua itu kan butuh proses, jadi dilakukan secara bertahap, melihat bagaimana keadaan keuangan kita. Pada saat musim kemarau, kita keteteran melayani pelanggan kita. Karena sumber utama kita, yakni sungai Siak airnya cukup sedikit pada saat musim kemarau”. (wawancara, 28 April 2017).

Setelah peneliti mengadakan penelitian ternyata faktor-faktor yang menghambat efektifitas pelayanan PDAM Tirta Siak yaitu keadaan pipa yang sudah patutnya diganti dan sumber air. Untuk faktor penghambat dari segi pegawai, tidak ada. Oleh sebab itu perlu adanya perhatian khusus dan pencarian solusi yang tepat dari pihak PDAM Tirta Siak untuk mengatasi hal-hal yang bisa menghambat efektifitas pelayanannya tersebut.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai efektifitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik baik, hanya saja dari segi empati (*empathy*), pelanggan merasa pihak PDAM Tirta Siak belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Walaupun dari indikator yang lain pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan indikator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Keandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap (*responsiviness*) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM Tirta Siak dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Akan tetapi, PDAM adalah perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sementara itu, Faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah :

1. Faktor kesadaran,
2. Faktor aturan,
3. Faktor organisasi,
4. Faktor pendapatan,
5. Faktor kemampuan dan keterampilan,
6. Faktor sarana pelayanan.

Dari berbagai faktor tersebut memang berlaku di PDAM Tirta Siak dan sudah diimplementasikan dengan baik oleh pihak PDAM. Hal ini dapat dilihat dengan pegawai yang sudah mempunyai kesadaran yang tinggi dengan apa yang harus dia kerjakan. Adanya aturan yang sudah dibuat

yang mengikat para pegawai dalam bekerja, apabila menyalahi aturan akan mendapatkan sanksi yang tegas. Adanya pembagian tugas yang jelas dalam PDAM Tirta Siak membuat para pegawai paham dengan tugasnya masing-masing. Pendapatan pegawai juga dirasa sudah sesuai dengan golongan dan masa kerjanya. Para pegawai juga sudah terampil dalam bidangnya masing-masing dan mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Selain itu kantor PDAM Tirta Siak juga sudah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kerja pegawainya.

Sementara itu hal yang dapat menghambat efektifitas pelayanan PDAM Tirta Siak, diantaranya:

1. Faktor musim, dalam hal ini pada saat musim kemarau. Pada saat musim tersebut PDAM Tirta Siak sangat susah mendapat air dari sumber air.
2. Faktor pipa PDAM Tirta Siak yang sudah tua. Pipa yang sudah tua dapat menyebabkan penurunan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air.

F. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Saran tersebut antara lain :

1. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua ataupun sarana produksi yang sudah rusak, karena bagaimanapun dalam memberikan pelayanan, kualitas air harus tetap diutamakan oleh PDAM Tirta Siak.
2. Apabila terjadi penghentian aliran air/ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM Tirta Siak sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung, tidak hanya memberi tahu lewat media agar pelanggan bisa memahami tentang permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja PDAM Tirta Siak.

G. Daftar Pustaka

Buku Teks

- Ali Muhidin, Sambas, Maman Abdurrahman. 2009. *Regresi dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung:CV. Pustaka Setia
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Renika Cipta
- Gerson, Ricard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:PPM
- Handyaningrat, Soewarno. 2005. *Pengantar Studi Administrasi*. Jakarta:CV. Mas Agung
- Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:PT Elex Komputindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Data*. Jakarta:PT. Salemba Empat
- Manan, Bagir. 2005. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta:Penerbit Pusat Studi Hukum
- Moleong, L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya
- Nazir, 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Budaya Organisasi*. Jakarta:Rineka Cipta
- Pamudji, S. 1993. *Perbandingan Pemerintahan*. Jakarta:Bina Aksara
- Santoso. 2011. *Efektifitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Terhadap Pelanggan Air Minum Di Kecamatan Medan Amplas*. Medan
- Saputro, Hendriawan Eko. 2011. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*. Surakarta
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta:Erlangga
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suradinata. 2002. *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*

(*Dalam Kondisi Era Globalisasi*). Bandung:Ramadan

Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MendPAN) No. 81 Tahun 1993 Tentang pelayanan umum
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Sumber lain

- (<http://pekanbaru.tribunnews.com/2016/09/20/pdam-tirta-siak-tidak-akan-pernah-membaik-ini-alasan-direktornya-saat-hearing>)
- (<http://logignews.co/id-3357-read-pemko-pekanbaru-tetap-suntikkan-dana-ke-pdam-tirta-siak>)
- (http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=26886).
- (<http://berita.suaramerdeka.com/smcetak/pdam-tirta-satria-terbaik-se-indonesia/>)