

# KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK KOTA PEKANBARU

**Oleh : Gusyandri**

Gusyandri11@gmail.com

**Pembimbing : Abdul Sadad**

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## *Abstract*

*Tirta Siak Regional Drinking Water Company (PDAM) of Pekanbaru City as one of the government agencies in the form of Regionally-Owned Enterprises (BUMD) which has a type of service included in the service group of goods namely services included in the service group of goods namely services that produce as forms / types goods, in this case is the supply of clean water. The purpose of this research is to find out how the quality of service of Tirta Siak Regional Water Supply Company (PDAM) of Pekanbaru City and the factors that inhibit it. The theory used is Zeithaml's theory that there are five dimensions to measure service quality: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study uses qualitative research with a phenomenological approach and the data needed both primary and secondary data obtained through interview, observation and documentation techniques for subsequent analysis. The results of this study indicate that: first, the service quality of Tirta Siak Regional Water Supply Company (PDAM) of Pekanbaru City is still not fully optimal due to the discovery of several things that are not in accordance with quality service, only one indicator, namely Empathy which has been running properly because it can be seen PDAM Tirta Siak has been maximized in terms of giving good empathy to its customers. While Tangible indicators, Reliability, Responsiveness, Assurance which can be concluded have not been implemented properly, because there are still conflicts with the Perda, vision and mission, and good SOPs. the factors that hinder the Quality of Service Tirta Siak Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru City, namely: Facilities and Infrastructure and human resources.*

**Keywords: Public Service ,Quality of Service, Good Governance.**

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki jenis pelayanan termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk/jenis barang, dalam hal ini adalah penyediaan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan.

Selain itu, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM Tirta Siak dapat di lihat dari proses kerja dalam penyediaan air bersih. Jenis pelayanan yang disediakan oleh PDAM adalah pengelolaan dan pendistribusian pelayanan air bersih, pembayaran rekening, sambungan baru, ganti meteran, laporan pengaduan.

Pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting pelaksanaannya, karena pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur suatu badan atau dinas pemerintah, dimana setiap pelayanan menjadi suatu mekanisme yang sangat vital sesuai dengan bagiannya masing-masing. Selain itu, pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta, kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi akan

berbanding lurus dengan perkembangan instansi tersebut. Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 tahun 1997 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru, bahwa air minum untuk masyarakat Kota Pekanbaru memerlukan peningkatan terus-menerus dalam usaha penyediaan air, sarana maupun pendistribusian. Pada pasal 6 menyebutkan bahwa, tujuan Perusahaan Daerah ialah memberi pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata serta secara terus menerus yang memenuhi syarat-syarat kesehatan. Pasal 7 disebutkan bahwa Perusahaan Daerah dalam melayani air minum bagi masyarakat mempunyai lapangan usaha, yaitu diantaranya, membangun, memelihara dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum. Mengajar, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata dan efisien. Menyelenggarakan pengaturan untuk mencegah adanya pengambilan air secara liar. Menyelenggarakan pelayanan air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

Lemahnya pelayanan yang terjadi mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diemban oleh pemerintah daerah kepada masyarakat begitu pula yang terjadi pada PDAM yang mana terjadi banyak masalah di pelayanan terkhususnya di bagian teknis lapangan. Kurang puasny masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Keluhan masyarakat tentang kendala kendala dan kurang lancarnya pelayanan terkhususnya pada

teknis lapangan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan fenomena yang menunjukkan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat

Penelitian ini dilakukan karena terjadi suatu fenomena ketidak sesuaian dalam permintaan penyediaan air bersih bagi masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada satu sisi, disisi lain Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan monopoli lokal penyedia air bersih dapat meningkatkan layanan terhadap publik baik kualitas air bersih tersebut maupun dari segi jumlah air bersih yang dapat diproduksi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah di jelaskan, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak kota Pekanbaru?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui penelitian karya ilmiah, serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang di dapat selama masa perkuliahan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan rekomendasi dan koreksi bagi pihak berwenang, seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru khususnya untuk tim Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di Kota Pekanbaru sehingga bisa menghasilkan Pelayanan yang baik.

## 2. KONSEP TEORI

### 2.1.1 Pelayanan Publik

Cowell dalam (**Hardiansyah, 2018:13-14**) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik..

Lonsdale dalam (**Mulyadi, 2015:189**) menyebutkan bahwa pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Prajoso dalam (**Batinggi & Ahmad, 2013:4**) menyatakan pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan.

Thoha dalam (**Mulyadi, 2015:178**) mengatakan pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu usaha oleh seorang/kelompok orang,

atau institusi tertentu untuk memberi kemudahan dan bantuan kepada masyarakat, dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Hanya saja, optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah tugas yang mudah. Apalagi mengingat usaha tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan. Selanjutnya pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005:229).

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah (Hayat, 2017:1). Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan

yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya (Dwiyanto, 2008:142)

Ibrahim dalam (Hardiansyah, 2018:55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam (Ibrahim, 2008:140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia pemberi layanan, dan pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2006:51) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Definisi lainnya dari Zeithaml dan Berry dalam (Parasuraman, 2001:165) bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah ketidaksesuaian antara persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima dan ekspektasi pengguna layanan tentang bagaimana sedianya pelayanan tersebut diselenggarakan.

kompleks, sehingga tidak selalu ada jaminan bahwa kebijakan tersebut akan berhasil dalam penerapannya.

### 2.1.3 Organisasi

Organisasi adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Waldo (1956) dalam (Canaldhy, 2016) mengatakan bahwa Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. Organisasi tidak bergerak dalam situasi yang kaku dan vakum namun berhubungan dengan sistem sosial, sehingga cenderung berubah, lebih lagi

dalam situasi global saat ini, dengan demikian sebuah organisasi perlu berubah sesuai dengan cepatnya perubahan lingkungan.

John D. Millet dalam (Ritonga, 2015) mengartikan organisasi adalah kerangka struktur dalam mana pekerjaan dari banyak orang dilakukan untuk pencapaian maksud bersama. Sebagai demikian itu adalah suatu sistem mengenai penugasan pekerjaan di antara kelompok-kelompok orang yang mengkhususkan diri dalam tahap-tahap khusus dari suatu tugas bersama. Adapun George R. Terry dalam (Ritonga, 2015) menyebutkan bahwa organisasi berasal dari kata “*organism*” yang berarti suatu struktur dengan bagian-bagian yang demikian diintegrasikan hingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan keseluruhan.

Wright dalam (Muhammad, 2015) yang mengatakan bahwa organisasi adalah bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama. Organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia. Struktur ini didesain oleh manusia dan karena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan bertambah matang sebagian melalui suatu skema yang didesain dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur.

#### 2.1.4 Good Governance

Pengertian *Good Governance* terdapat tiga terminologi yang masih rancu dengan istilah dan konsep *Good Governance*, yaitu: *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik), *good governance* (pemerintahan yang baik), dan *clean governance* (pemerintahan yang bersih). Untuk lebih dipahami makna sebenarnya dan tujuan yang ingin dicapai atas *Good Governance*, maka adapun beberapa pengertian dari

*Good Governance* antara lain: menurut Bank Dunia (World Bank) dalam (Mulyadi, 2015), *Good Governance* merupakan cara kekuasaan yang digunakan dalam mengelola berbagai sumber daya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat.

UNDP (*United National Development Planning*) dalam (Mulyadi, 2015) bahwa dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance For Sustainable Human Development*”, mendefinisikan pemerintahan (*governance*) adalah: “*Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country’s affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population*” (Kepemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrument kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat).

Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) menurut UNDP dalam (Mulyadi, 2015) mengidentifikasi Lima karakteristik:

- a. Interaksi, melibatkan tiga mitra besar: pemerintah, sektor wisata, dan masyarakat madani untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya ekonomi, sosial dan politik
- b. Komunikasi, terdiri dari system jejaring dalam proses pengelolaan dan kontribusi terhadap kualitas hasil.
- c. Proses penguatan sendiri, sistem pengelolaan mandiri adalah kunci keberadaan dan kelangsungan keteraturan dari berbagai situasi kekacauan yang

disebabkan dinamika dan perubahan lingkungan, memberi kontribusi terhadap partisipasi dan menggalakkan kemandirian masyarakat, dan memberikan kesempatan untuk kreativitas dan stabilitas berbagai aspek pemerintahan yang baik.

- d. Dinamis, keseimbangan berbagai unsur kekuatan kompleks yang menghasilkan persatuan, harmoni, dan kerja sama untuk pertumbuhan dan pembangunan berkelanjutan, kedamaian dan keadilan, dan kesempatan merata untuk semua sektor dalam masyarakat
- e. Saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintahan, kekuatan pasar dan masyarakat madani

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi akan menggali data untuk menemukan makna dari hal-hal mendasar dan esensial dari fenomena, realitas, atau pengalaman yang dialami oleh objek penelitian.

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman, No.146, Tangkerang, Cinta Raja, Sail, Kota Pekanbaru.

#### 3.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Purposive Sampling. Dimana peneliti menentukan yang menjadi informan yaitu orang yang mewakili karakteristik populasi untuk memperoleh data untuk

mendapatkan informasi selanjutnya. Ada pun informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kassubag Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak
2. Kassubag Hubungan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak
3. Kassubag Adm dan Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
4. Masyarakat Pengguna Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak

### 3.3 Jenis Data

#### a. Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari informan dilapangan yang menjadi subjek penelitian, berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian. Penelitian lapangan tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi maupun data seakurat dan seobyektif mungkin, sehingga dapat menggambarkan kondisi sesuai fakta yang ada dilapangan. Baik melalui observasi maupun wawancara yang ingin mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Data yang diperoleh yaitu pada Bab V Hasil penelitian dan Pembahasan.

#### b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang dikumpulkan oleh peneliti ini, hanya sebagai penunjang dari data primer, sumber data ini bisa diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, yang berupa dokumen-dokumen, buku, majalah, hasil laporan, penelitian terdahulu (jurnal), internet

dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

1. Profil Kota Pekanbaru
2. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 Tahun 1997 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru
3. Renstra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru
4. Laporan Pemutusan dan Ganti Meteran
5. Laporan jumlah pelanggan

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang di perlukan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Observasi (Pengamatan)

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi untuk mengamati segala perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Peneliti mencatat dan atau merekam proses observasi berupa aktivitas-aktivitas dalam lokasi penelitian baik terstruktur maupun semistruktur yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden sebagai proses pengumpulan data, atau hanya menjadi non partisipan (pengamat). Teknik ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

#### b. Interview (Wawancara)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (face to face), telepon atau media lainnya, maupun terlibat langsung dalam suatu kelompok tertentu yang terdiri dari enam sampai delapan responden untuk

memperoleh data mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Selama proses penelitian, peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen private (seperti buku harian, diary, surat, e-mail) maupun dokumentasi pribadi yang diambil dilapangan mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

### 3.5 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis data dengan pendekatan linear dan hierarki mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif, sebagai berikut:

*Pertama*, tahap pertama yang peneliti lakukan adalah mempersiapkan data untuk dianalisis, dengan cara memilah, men-scanning hasil transkrip wawancara dengan informan-informan penelitian. Yang kemudian peneliti lakukan dengan mencatat dan menyusun data ke dalam jenis-jenis berbeda tergantung pada sumber informasi.

*Kedua*, tahap selanjutnya peneliti membaca keseluruhan data untuk membangun informasi yang diperoleh tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dari hasil transkrip wawancara dengan menentukan gagasan umum apa saja yang terkandung dalam perkataan informan penelitian, bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut, dan bagaimana kesan dari kedalaman peraturan informasi tersebut.

*Ketiga*, setelah itu peneliti lakukan dengan cara meng-coding data. Yaitu proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Pada tahap ini peneliti mengambil data tulisan dan gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan data saat penelitian berlangsung. Data tulisan berupa Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 tahun 1997 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru Dan data gambar berupa struktur PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

*Keempat*, tahap selanjutnya peneliti menghubungkan hasil wawancara dengan teori yang digunakan yaitu Teori Kualitas Pelayan untuk dijadikan suatu rangkaian cerita dalam narasi atau laporan kualitatif.

*Kelima*, tahap terakhir peneliti memaknai data dengan membandingkan antara hasil penelitian dengan informasi yang didapatkan oleh peneliti dari setiap informan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru**

###### **4.1.1 *Tangible* (Berwujud)**

Bukti langsung atau *tangibles* yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif dari setiap pegawai kantor baik swasta maupun pemerintah. Jadi yang dimaksud dengan dimensi *tangible* adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana pegawai PDAM Tirta Siak dan masyarakat

berinteraksi dan komponen-komponen *tangible* akan memfasilitasi komunikasi pelayanan tersebut. Komponen-komponen dari dimensi *tangible* meliputi:

- a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat Melakukan Pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai *Tangible* dapat disimpulkan bahwa masih belum maksimal sebagaimana mestinya, dikarenakan ada hal negatif mengenai kedisiplinan pegawai yang masih kurang karena masih ada beberapa yang tidak tepat waktu dalam hal jam operasional kantor, tentu saja hal tersebut membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Dan juga ada fasilitas yang perlu diperbaiki atau dimaksimalkan agar pelanggan merasa nyaman.

###### **4.1.2 *Reliability* (Kehandalan)**

Indikator ini dimaksud untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus masalah yang terjadi, dimana pegawai PDAM Tirta Siak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan akurat dan terpecah. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat dengan baik Pelayanan publik oleh aparat pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik

terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas, apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- b. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- c. Kemampuan dan keahlian petugas dalam proses pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Reliability (Kehandalan) dapat disimpulkan belum berjalan dengan baik karena Perusahaan Daerah Air Minum Daerah belum berjalan sesuai dengan Visi dan Misi dan Perda Kota Pekanbaru nomor 12 tahun 1997 tentang Pendirian Perusahaan Air Minum Kotamadya Pekanbaru, Pasal 7 yaitu mengawasi pemakaian air secara merata dan efisien yang belum berjalan dengan semestinya, dan juga untuk masalah kehandalan lainnya masih terkesan belum maksimal karena masih adanya pengaduan yang sama dan berkelanjutan yang di terima oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

#### **4.1.3 Responsiviness (Ketanggapan)**

Daya tanggap (*Responsiviness*) adalah suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu para pegawai PDAM Tirta Siak dalam melakukan pelayanan memberikan pelayanan yang tanggap serta tidak mempersulit pelanggan dalam hal pelayanan, dan juga mempermudah memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang

diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seharusnya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani. Kriteria yang harus di penuhi oleh pegawai yaitu:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan tepat waktu
- c. Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas

Berdasarkan hasil wawancara mengenai salah satu indikator dalam Kualitas pelayanan yaitu mengenai Responsiviness dapat disimpulkan bahwa belum terjalankan dengan baik karena ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan keterlambatan respon dari PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yang mana menyebabkan kemacetan air yang sampai berhari hari. Dan juga dari sisi pendanaan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk peremajaan jaringan yang sudah tua itu belum ada, sehingga sering terjadi kebocoran air di beberapa titik lokasi.

#### **4.1.4 Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (jaminan) yaitu mencakup setiap bentuk pelayanan

memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Agar bisa memberikan jaminan pelayanan yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Berdasarkan hasil Wawancara mengenai Assurance dapat disimpulkan bahwa masih belum mencapai kata maksimal, orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran tetapi dikarenakan masih kurangnya jaminan

dalam hal tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan sehingga membuat pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru merasa belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **4.1.5 Empathy (empati)**

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan yang berkualitas. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Kriteria yang harus di penuhi agar bisa dikatakan memiliki empati yang baik adalah:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai *empathy* dapat disimpulkan bahwa sudah berjalan dengan semestinya dikarenakan sudah mampu

menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa dihargai atas pelayanan yang dilakukan dan diberikan dalam hal seperti sudah melayani pelanggan dengan sikap yang ramah, sopan santun dan juga tidak adanya diskriminasi atau membeda bedakan pelanggan semua terlihat sama tanpa pandang bulu sehingga pelanggan merasa dihargai.

## **5.2 Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru**

### **5.2.1 Sarana dan Prasarana**

sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Mengenai kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PDAM Tirta Siak Kota pekanbaru masih cukup rendah, sehingga masih perlu penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan mutu pelayanan nya. Untuk meremajakan sarana dan prasarana tersebut diperlukan dana yang tidak sedikit, sedangkan PDAM Tirta siak Kota Pekanbaru sendiri masih mengalami defisit anggaran.

### **5.2.2 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan bagian yang paling penting dalam suatu organisasi. Kurang memadainya sumber daya di dalam organisasi menyebabkan banyaknya kendala yang akan dihadapi dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penghambat yang dapat mempengaruhi pelaksanaan organisasi,

apabila sumber daya dalam organisasi tidak baik, dapat dikatakan organisasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Sumber daya manusia yang berada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru masih tergolong belum baik terutama dikarenakan tingkat kemampuan, disiplin dan motivasi pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru masih jauh dari kata maksimal.

## **6. PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang diuraikan pada bab sebelumnya, mengenai Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, maka diperoleh kesimpulan dari indikator indikator yang digunakan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru masih belum optimal sepenuhnya dikarenakan masih ditemukannya beberapa hal yang tidak sesuai dengan pelayanan yang berkualitas, hanya satu indikator yaitu *Empathy* yang sudah berjalan dan dilakukan dengan seharusnya dan dapat kita lihat PDAM Tirta Siak sudah maksimal dalam hal memberikan empati yang baik pada pelanggan nya. Sedangkan dari indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* yang mana dapat disimpulkan belum terjalankan dengan semestinya, karena masih ada yang bertentangan dengan Perda, visi dan misi, dan SOP.
2. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota pekanbaru dapat disimpulkan yaitu terdapat faktor internal dan juga

eksternal, dari faktor internal berasal dari sumberdaya manusia yang tergolong belum maksimal terutama dikarenakan tingkat kemampuan, disiplin dan motivasi pegawai PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru masih jauh dari kata baik. Sedangkan faktor eksternalnya mengenai dana, sarana dan prasarana yang masih belum terpenuhi dan tergolong sudah tua yang layak untuk diremajakan.

## 6.2 Saran

Ada beberapa saran yang perlu penulis sampaikan sesuai dengan hasil penelitian ini, diantaranya:

1. Dalam hal memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Siak, Perlu adanya perhatian seperti pembinaan dan pelatihan dari pihak PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru maupun pemerintah Kota Pekanbaru terhadap pegawai PDAM Tirta Siak agar pelayanan yang diberikan maksimal dan lebih memperhatikan pengawasan dan perbaikan perpipaian secara terus menerus sesuai dengan aturan.
2. Perlu adanya peremajaan terhadap sarana dan prasarana PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru guna menunjang pelayanan yang lebih baik karena banyak sarana dan prasarana PDAM Tirta Siak yang sudah rusak, dan hal yang harus dilakukan adalah melakukan dan mencari kerjasama dengan pemerintah kota atau provinsi maupun pihak swasta untuk membantu masalah pendanaan. begitu juga mengenai tingkat disiplin pegawai yang mana harus adanya ketegasan dari pihak PDAM Tirta Siak.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Amir, M. taufiq. (2017). *Perilaku*

*Organisasi*. Jakarta: Kencana.

Badeni. (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Canaldhy, R. S. (2016). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Pemerintahan. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 2(1), 28–31.

Batinggi, & Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, H. M. (2003). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Retrieved from <http://www.albayan.ae>

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik model, konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava media.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP, AMP, YKPN.

Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sukiman, O. (2015). *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur: Intrans Publishing.
- Sutedi, A. (2011). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Sudiro, A. (2018). *Perilaku Organisasi*. (R. Damayanti, Ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sundari. (2016). *Perilaku Organisasi*. Pekanbaru: UR Press.
- Widodo, S. E. (2018). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

**Dokumen:**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 Tahun 1997 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru
- Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air